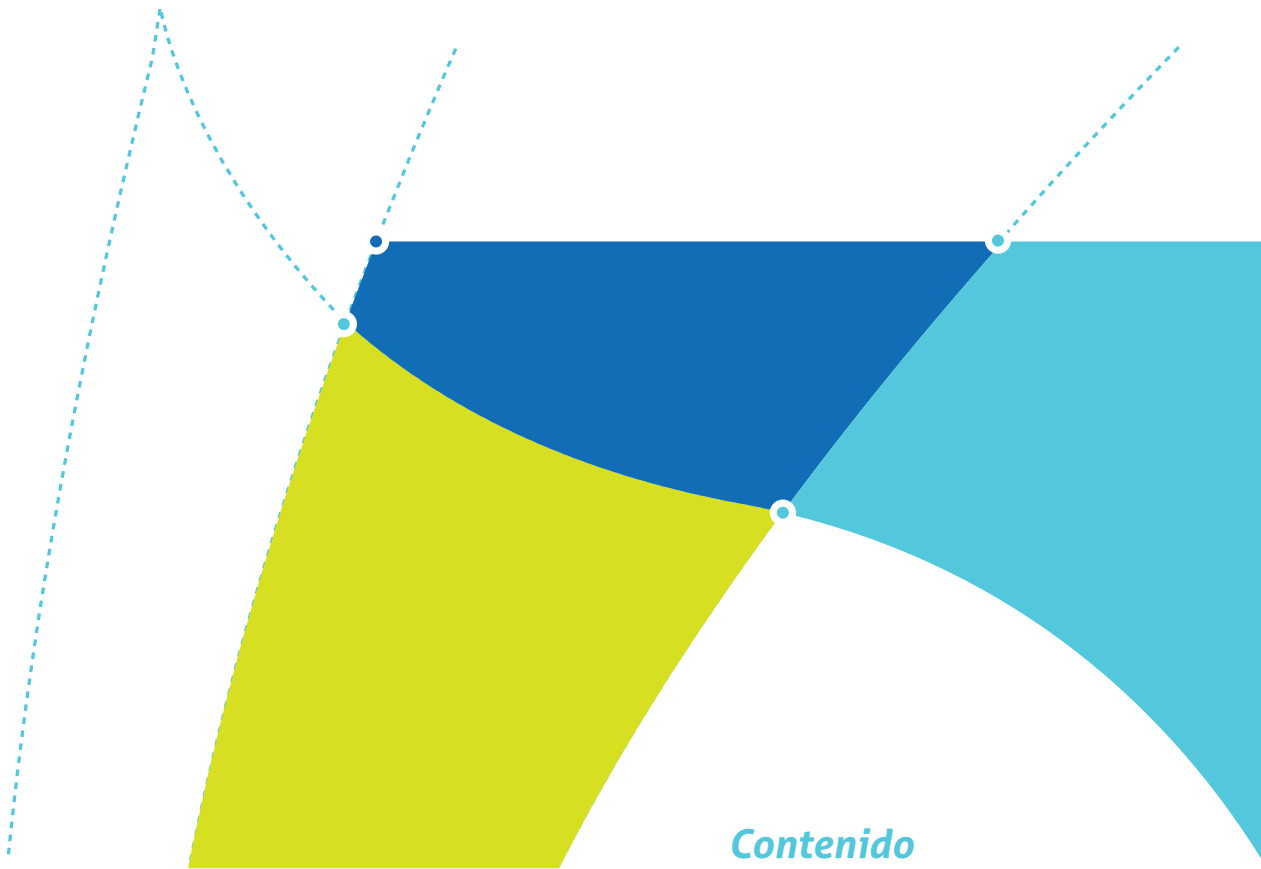


INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2011



INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2011





Contenido

- 1

Estrategia y análisis
Mensaje de la Gerencia
Expectativas del negocio
- 2

Parámetros de la memoria
Alcance y cobertura de la memoria
- 3

Perfil de Gases del Caribe
- 4

Indicadores de desempeño
- 5

Gobierno, compromisos y participación
Compromisos con iniciativas externas
Participación de los grupos de interés
- 6

Dimensión Económica
Desempeño económico
Presencia en el mercado
- 7

Dimensión Ambiental
Un compromiso con futuro
Conciencia sobre el medio ambiente
Reciclaje de Polietileno
- 8

Dimensión Social
Comprometidos con nuestra gente
Seguridad y Salud Ocupacional
Relación con los grupos de interés
Fundación Gases del Caribe
Responsabilidad sobre productos
- 9

Cumplimiento de Estándares

1 Estrategia y Análisis





Mensaje de la Gerencia

Sostenibilidad, nuestra razón de ser

Desde sus inicios Gases del Caribe ha evolucionado de una manera significativa y consistente. De la venta de gas propano, durante la primera década de su establecimiento, pasamos a la distribución del gas domiciliario, a finales de los setentas. Hoy, con 45 años de fundada y bajo los más altos estándares de calidad, Gases del Caribe ha alcanzado un total de 688,766 usuarios distribuidos en los departamentos de Atlántico, Magdalena, Cesar y Norte Bolívar. Durante el año 2011, se llevó el servicio de gas natural a 35 nuevas poblaciones, para un total de 130 en los 43 municipios atendidos.

Paralelo a este desarrollo, la empresa ha seguido un direccionamiento estratégico basado en la gente: bienestar para los empleados, alta satisfacción de los clientes y proveedores, generación de valor para nuestros accionistas y apoyo al desarrollo de las comunidades donde operamos. Dentro de este marco, la comunicación juega un papel fundamental. De allí nuestro permanente interés por conocer las expectativas de nuestros grupos de interés y de mantenerlos informados sobre las acciones de la empresa.

Siguiendo nuestro principio de buscar siempre el mejoramiento de las actividades y procesos, y practicar la continua evaluación de los mecanismos de comunicación, este año hemos considerado oportuno presentar nuestra gestión de responsabilidad social a través de un marco de referencia internacionalmente aceptado: la Memoria de Sostenibilidad.

La Memoria es una herramienta de administración y gestión que nos permite planear, verificar y evaluar nuestro desempeño en los diferentes aspectos que conforman la sostenibilidad corporativa. El modelo internacionalmente aceptado para la elaboración de estas Memorias es el GRI (Global Reporting Initiative), organización internacional no gubernamental que ofrece guías de uso voluntario con el fin de orientar en el proceso de informar sobre los aspectos social, económico y medioambiental.

Con la Memoria de Sostenibilidad que ha llegado a sus manos fijamos nuestro compromiso de avanzar en forma gradual en la implementación de estas guías con el fin de producir el próximo año una publicación certificada bajo los parámetros del GRI. En esta, nuestra primera Memoria, presentamos los resultados operacionales del año 2011, así como los logros y oportunidades en las áreas de seguridad, salud, medio ambiente y relaciones con nuestros públicos de interés.

Los logros que aquí resaltamos son, sin duda alguna, resultado del apoyo y el esfuerzo de nuestros colaboradores, clientes, contratistas, proveedores y de la comunidad en general.

Somos conscientes de los nuevos retos que tenemos en materia de sostenibilidad. Por ello continuaremos fortaleciendo el diálogo con todos los grupos de interés, a

fin de buscar juntos el mejor camino que nos permita alcanzar el bienestar y progreso que todos anhelamos. Esta Memoria hace parte de ese proceso, por ello esperamos que se convierta en una herramienta para el mejoramiento continuo de nuestras operaciones y en una fuente permanente de consulta para fortalecer la sostenibilidad de Gases del Caribe.

La región Caribe tiene un importante presente y un mejor futuro. Así lo saben y lo asumen quienes actualmente dirigen sus destinos. Un futuro basado en un eje fundamental: la competitividad. Pues bien, nuestra empresa apunta en esa misma dirección.

Somos conscientes de que los Departamentos del Caribe donde estamos operando requieren más gente capacitada, organizaciones y de un gobierno comprometido a hacer de esta región un modelo para Colombia. Es una titánica, inaplazable tarea, como lo es también el ofrecer unos servicios de excelente calidad en el marco de las tendencias globales, con mayor capacidad de inclusión, de respeto por la diversidad, en armonía con la naturaleza, la ciencia, la innovación y la tecnología.

Nos sentimos orgullosos cuando advertimos que lo estamos logrando mediante una gestión que evidencia nuestras responsabilidades como entidad de servicio. Por ello, es muy satisfactorio presentarles una organización que genera credibilidad y confianza en todos sus grupos de interés, forjando empresa, ejerciendo liderazgo, fortaleciendo sus recursos y participando activamente en la construcción solidaria de una mejor región y un mejor país.

RAMÓN DÁVILA MARTÍNEZ
Gerente General

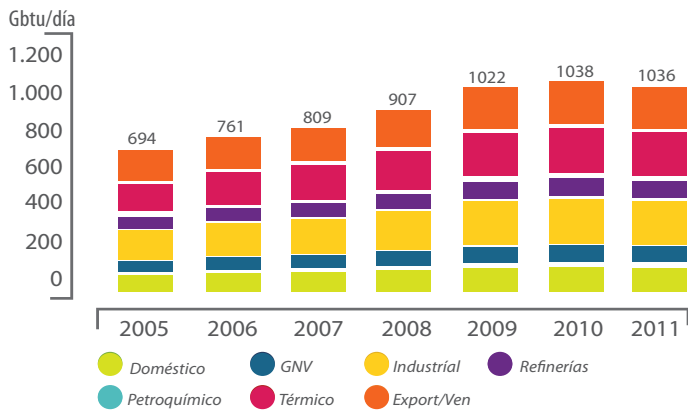


Expectativas del negocio

En el entorno económico colombiano, el sector de gas natural viene incrementando su participación dentro de la canasta energética, situándose dentro de las fuentes primarias de energía, aportando un 24% del total de la oferta energética, superado únicamente por el petróleo que participa con el 44%.

El consumo de gas natural en 2011 fue en promedio 831.8 Mpcd, un 6% inferior al del año anterior. Esta disminución en la demanda se debió principalmente al menor consumo de las plantas termoeléctricas, las cuales se abastecieron de los mayores aportes hidrológicos como consecuencia del fenómeno de La Niña.

Evolución de la Demanda de Gas Natural 2011



Aunque en el periodo se presentaron unas mayores exportaciones, un mayor consumo de la industria y el mercado domiciliario, hubo una menor demanda de gas natural por parte de las plantas de generación termoeléctrica (reducción de un 28%).

Distribución de los usuarios residenciales de Gas Natural según estrato



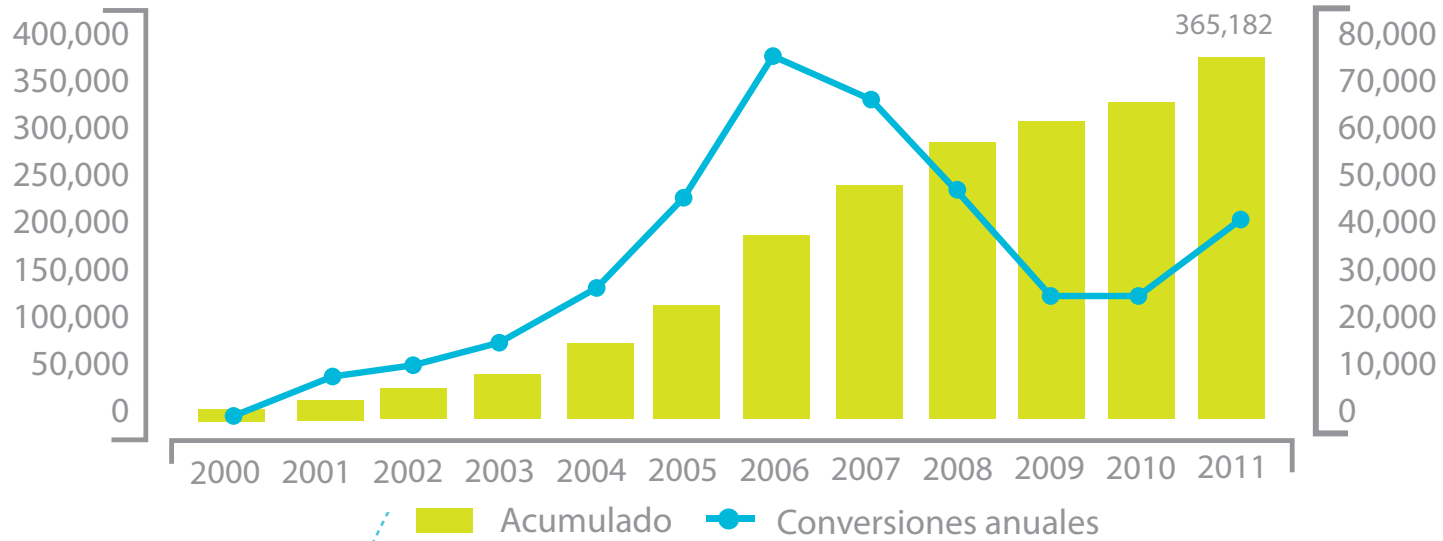
La finalización del fenómeno de El Niño y el inicio del fenómeno de La Niña ha puesto a la generación hidráulica a producir en sus máximos niveles durante casi todo el año 2011.

Con la vinculación al servicio de alrededor de 466.631 nuevos usuarios se logró atender 6.230.285 familias, lo cual representa un 8% de incremento con relación a 2010. Los estratos 4, 5 y 6 representan solo el 15% del mercado. El crecimiento se produjo de manera uniforme en todos los estratos durante el 2011.

El Ministerio de Minas y Energía reporta, al cierre de 2011, 365.182 vehículos convertidos a gas natural, que se lograron a partir de 40.667 nuevas conversiones durante el año, lo que significó un incremento del 12,5% frente a la base de 2010.

Colombia se encuentra en medio de un auge en la industria originado en nuevos anuncios de diferentes inversionistas y el desarrollo de nuevas tecnologías que hacen posible la extracción de gas natural, incluso de yacimientos “no convencionales”, lo que permitirá, además, incrementar el nivel de las reservas.

Conversiones de vehículos a GNV



Entre los factores de éxito en la masificación del gas natural están: la definición de un marco regulatorio apropiado, el programa de gasoductos regionales, la adecuada política energética y los esfuerzos comerciales de las empresas del sector.

Es necesario avanzar ahora en una política pública para la industria, que permita la consolidación del uso de combustibles como el gas natural que son más amables con el ambiente.

2 Parámetros de la Memoria



Parámetros de la Memoria de Sostenibilidad

Esta primera Memoria de Sostenibilidad de Gases del Caribe cubre el período comprendido entre el primero de enero y el treinta y uno de diciembre de 2011. Hasta el año inmediatamente anterior la empresa venía publicando el Balance Social y el Informe de Gestión como herramientas de comunicación con sus distintos grupos de interés. La información del Balance Social 2010, el Informe de Gestión 2011, así como la presente Memoria, se pueden consultar en www.gascaribe.com.

Otros sitios de interés relacionados con la información de este Reporte:

Asociación Colombiana de Gas Natural

<http://www.naturgas.com>

Promigas S.A. E.S.P.

<http://www.promigas.com>

Iniciativa Global de Reportes
(Global Reporting Initiative, GRI)

www.globalreporting.org

Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG

www.creg.gov.co

Gases del Caribe realizará anualmente el proceso de edición y socialización de la Memoria de Sostenibilidad. Para mayor información sobre el contenido de la presente Memoria o enviar comentarios e inquietudes, se puede contactar a las siguientes personas:

Clementina Holguín
Directora Administrativa
e-mail: cholguin@gascaribe.com

Angelica Tarud
Jefe de Comunicaciones
e-mail: atarud@gascaribe.com

Alcance y cobertura de la Memoria

La Memoria contiene información rigurosamente documentada y validada por las diferentes áreas responsables de cada uno de los procesos. La información relacionada con los aspectos de seguridad, salud y medio ambiente tiene, además, las respectivas verificaciones internas y externas.

Este Informe fue elaborado de acuerdo con los protocolos auditables propuestos por Global Reporting Initiative en su guía más reciente GRI G3.1, publicada en el año 2011.

Para Gases del Caribe la Responsabilidad Social Empresarial constituye la razón de ser de la empresa:

más allá de los resultados financieros, nuestra visión de la sostenibilidad se traduce en un modelo de gestión responsable, ético y transparente en todos los ámbitos.

Por ello, los aspectos económicos, sociales y ambientales relacionados en esta Memoria son el resultado de los análisis hechos por la organización a partir de la aplicación de este sistema de gestión.

Durante los últimos años Gases del Caribe ha alcanzado un progresivo reconocimiento por parte de sus públicos clave, quienes han valorado la gestión de la empresa en áreas de interés común.



Como resultado del relacionamiento periódico se han definido los siguientes grupos de interés a quienes estaría dirigida la presente Memoria de Sostenibilidad:

- **Accionistas.**
- **Empleados.**
- **Clientes.**
- **Proveedores.**
- **Contratistas.**
- **Asociaciones de trabajadores.**

Dentro del principio de exhaustividad en el contenido, la cobertura y alcance de esta Memoria de sostenibilidad, se presentan las actividades que la empresa realiza, así como las relaciones con los grupos de interés en el año 2011. También se destacan en esta Memoria las actividades de la Fundación Gases del Caribe.

Por su parte, la información en materia ambiental, social y económica, es consistente con los protocolos de información de la compañía y, en su mayoría, ha sido avalada por auditorías externas. Dentro de los indicadores registrados en esta memoria se reflejan el impacto y los planes en el desarrollo de la gestión sostenible de Gases del Caribe.

El contenido de esta Memoria está basado en la aplicación de los protocolos de indicadores GRI. En los casos excepcionales en que no se aplican dichos protocolos se debe a que no tienen aplicación dentro del sector o no son servicios inherentes a la actividad de Gases del Caribe.

Las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y en el contenido general de la Memoria, se basan en los registros del sistema de gestión interno de Gases del Caribe. La reexpresión

- **Medios de comunicación**
- **Gobiernos local y nacional.**
- **Organizaciones No Gubernamentales**
- **Asociaciones del sector.**
- **Comunidad**

de información de Memorias anteriores no aplica por tratarse de la primera Memoria que realiza la empresa.

La Memoria de Sostenibilidad se puede encontrar en la página www.gascaribe.com

El índice de contenido de los estándares del GRI con la numeración de las respectivas páginas donde se encuentra la información se puede apreciar al final de la Memoria.

Verificación y auto calificación

De acuerdo con la autoevaluación realizada por el Comité de Sostenibilidad de Gases del Caribe, esta Memoria se clasifica en el nivel B de aplicación del GRI G3.1, considerando que este documento contiene y da respuesta a la mayoría de la información requerida por cada uno de los aspectos que abarcan los indicadores.

Por ser la verificación externa de la Memoria un proceso voluntario recomendado por el GRI, Gases del Caribe no optará por tal recurso en este primer ejercicio. Sin embargo, es nuestro compromiso solicitar al GRI la comprobación de la autocalificación que hemos definido internamente.

3 Perfil de Gases del Caribe





Perfil de Gases del Caribe

Nuestros inicios

Gases del Caribe S.A., Empresa de Servicios Públicos, fue constituida el 19 de octubre de 1966. Sus operaciones se iniciaron el 2 de enero de 1967 con ventas de gas propano. Debido a la continua baja de la producción de gas propano, la empresa comenzó a planear su sustitución gradual por gas natural traído desde La Guajira.

En el año 1977 comenzó a suministrar gas natural domiciliario en la ciudad de Barranquilla a través de la red de distribución interna conectada al gasoducto Ballena - Barranquilla, propiedad de Promigas S.A. A finales de 1978 se comenzó el suministro al Rodadero; a mediados de 1982 a Sabanalarga y ha continuado expandiendo sus redes en los departamentos del Atlántico, Magdalena, Cesar y en el Norte de Bolívar.

El crecimiento de la organización, hasta la fecha, se debe en gran parte al impulso que el gobierno nacional ha dado a los contratos de concesión otorgados por el Ministerio de Minas y Energía a la empresa.

Actualmente se cuenta con un cubrimiento mayor al 90% en los departamentos del Atlántico, Magdalena, Cesar y Norte de Bolívar, prestando el servicio a más de 688.000 usuarios aproximadamente, distribuidos en más de 130 poblaciones, dentro de las cuales atiende a usuarios residenciales, comerciales e industriales.

Perfil

Gases del Caribe, es una empresa de servicios público, constituida el 19 de octubre de 1966, cuyo objetivo principal es ampliar el bienestar de la comunidad a base de aumentar la cobertura y masificar el servicio de gas natural domiciliario.

Luego de iniciar actividades con la venta del gas propano y de sortear la baja en la producción de la misma, la empresa, decide comenzar en 1977 el suministro de gas natural domiciliario en la ciudad de Barranquilla, de manera paralela a la venta de gas propano. De este modo, y con el apoyo de aliados estratégicos, logra que el consumo de gas natural comience a popularizarse y masificarse su uso en la Región.

Con los más altos estándares de calidad y continuidad del servicio y tras 44 años de fundada, hoy en día Gases del Caribe cuenta con un cubrimiento en redes del 98% en 130 poblaciones de los departamentos de Atlántico, Magdalena, Cesar y Norte de Bolívar. Sirve a más de 650.000 familias, el 65% de las cuales pertenecen a estratos 1 y 2, haciéndoles llegar un

combustible limpio, seguro y continuo que les permite mejorar su nivel de vida. Suministra, además, gas natural a más de 11.000 clientes industriales y comerciales en la región, contribuyendo así al desarrollo empresarial sostenible de la misma.

La empresa, que ha incorporado a los procesos técnicos y administrativos el estándar de calidad de las normas ISO 9001:2008, fue certificada, en 2009, por el ICONTEC, en los procesos que garantizan la calidad del Servicio al Cliente.

Dentro de sus inversiones, Gases del Caribe posee participación directa en Gases de La Guajira, E2 Energía Eficiente, Colombiana de Extrucol, Metrex, Gas Natural de Oriente, Sociedad Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla, y Concentra Inteligencia en Energía.

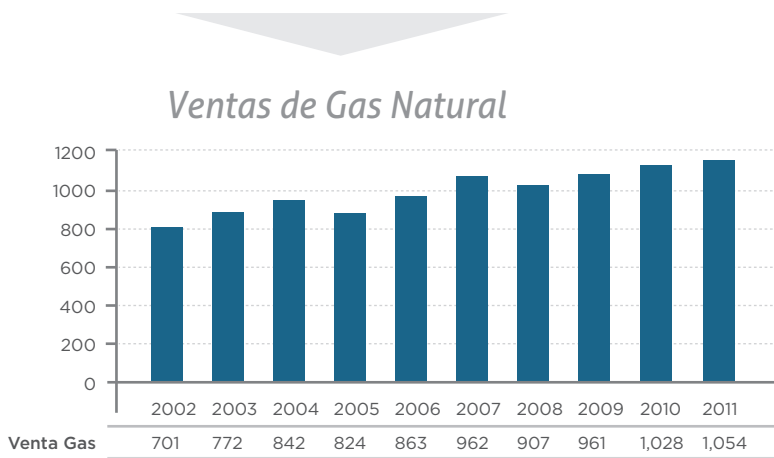


4 Indicadores de desempeño



Desempeño Administrativo

Durante el 2011 el volumen de gas natural vendido ascendió a 1,053.7 millones de metros cúbicos, debido principalmente al incremento de usuarios residenciales y el crecimiento del consumo industrial. Del volumen total, el 12.5% se destinó al sector residencial, el 9.5% al gas vehicular y el 78% al sector no residencial.



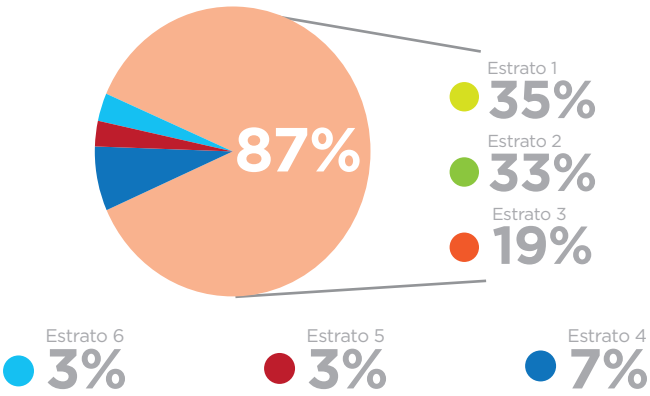
Se continuó con el desarrollo de nuevos proyectos de cogeneración, autogeneración de energía y sustitución de energéticos por gas natural, con lo cual se logró vender 253.2 millones de metros cúbicos en el sector industrial.

El consumo de gas natural vehicular ascendió a 99.7 millones de metros cúbicos en el año, a través de 103 estaciones de servicio en el área de influencia de Gases del Caribe. El número de conversiones de vehículos en los departamentos que atiende la empresa, registró un incremento del 46% con respecto al 2010, debido al éxito del programa del bono de conversiones, en el cual participan todos los agentes de la cadena del gas natural.

Se vincularon al servicio de gas natural 41,065 nuevos clientes, con lo que se ha alcanzado un total de 688,766 usuarios distribuidos en los departamentos de Atlántico, Magdalena, Cesar y Norte Bolívar. Durante el año 2011, se llevó el servicio de gas natural a 35 nuevas poblaciones, para un total de 130 en los 43 municipios atendidos por Gases del Caribe. Con lo anterior, se alcanzó una penetración de 90% del servicio de gas natural.

No.	Municipio	No. Usuarios Acumulados
1	Barranquilla	250,794
2	Soledad	102,368
3	Santa Marta	93,501
4	Valledupar	74,528
5	Malambo	19,435
6	Ciénaga	15,458
7	Sabanalarga	11,964
8	Fundación	10,839
9	Baranoa	9,943
10	Puerto Colombia	9,840
11	Galapa	6,714
12	Zona Bananera	6,412
13	Aracataca	5,708
14	Sabanagrande	4,750
15	Pivijay	4,544
16	Santo Tomás	4,227
17	Palmar de Varela	4,184
18	Luruaco	3,728
19	Calamar	3,420
20	La Paz	3,418
21	Ponedera	3,233
22	Repelón	3,107
23	Campo de la Cruz	2,763
24	San Estanislao de Kostka	2,733
25	Sitio Nuevo	2,716
26	Polonuevo	2,579
27	Juan de Acosta	2,559
28	Pueblo Viejo	2,329
29	El Retén	2,156
30	Manatí	2,090
31	Candelaria	2,051
32	Soplaviento	1,732
33	Salamina	1,453
34	Manaure	1,422
35	Suan	1,415
36	Tubará	1,412
37	Usiacurí	1,332
38	Santa Lucía	1,250
39	El Piñón	1,228
40	San Cristobal	1,166
41	Arroyo Hondo	988
42	Piojó	644
43	Remolino	633
TOTAL		688,766

Del total de usuarios residenciales, el 87% pertenecen a los estratos 1, 2 y 3 como se observa en la siguiente gráfica.



Se gestionaron subsidios para la conexión del servicio de gas por \$7,695 millones de pesos, otorgados por el Fondo Especial Cuota de Fomento, alcaldías y gobernaciones, con lo cual se logró beneficiar a 43,336 usuarios de los estratos 1 y 2. Cabe resaltar el convenio firmado con la Gobernación del Cesar, en el cual 2,627 viviendas de escasos recursos lograron un subsidio por el 93% del valor de la conexión.

En el proceso de asignación de gas del campo de la Guajira realizado en diciembre 2011, se logró adquirir la cantidad esperada de gas natural y así garantizar el suministro de nuestra demanda esencial para los años 2012 y 2013.

Por medio de la marca Brilla se continuó beneficiando a los usuarios del servicio de gas natural domiciliario, mejorando su calidad de vida al otorgarles créditos por \$37,180 millones de pesos a 44,818 usuarios, para un total de 257,497 usuarios favorecidos con este programa.

Se destaca el incremento del pago de las facturas de gas natural a través de medios electrónicos. Dicho pago llegó a 27,003 cupones/mes en diciembre de 2011, lo cual revela un incremento del 76% con respecto al año 2010. Dentro de nuestros programas de optimización de recaudo, se implementó un canal Web Service para que los pagos recibidos por las entidades bancarias queden aplicados en forma inmediata en nuestra base de datos.

Se continuó con la implementación del nuevo programa financiero (SAP) y del sistema comercial Open Smart Flex, con lo que se busca un modelo común de procesos entre Efigas, Gases de Occidente, Surtigas y Gases del Caribe.

Durante el año, se contribuyó con el desarrollo profesional y personal de los empleados, realizando actividades de capacitación en aspectos técnicos, de servicio al cliente y relaciones humanas. Se programaron y llevaron a cabo en el año un total de 9 horas de capacitación por persona en temas como servicio al cliente, liderazgo y normas de procedimientos técnicos. Las capacitaciones se hicieron tanto a empleados y funcionarios, como a contratistas de la empresa.

Vale la pena destacar que por cuarto año consecutivo, Gases del Caribe es la empresa más destacada en la ciudad de Barranquilla en el sector de servicios públicos, de acuerdo con los resultados de la Encuesta de Percepción Ciudadana “Barranquilla como vamos 2011”. En la ciudad de Valledupar, Gases del Caribe también es reconocida por su excelente gestión; la encuesta “Valledupar como vamos 2011” así lo ratifica con un 92% de satisfacción por parte de los usuarios. En estas encuestas nuestros usuarios destacan atributos como la continuidad, seguridad y economía del gas natural.



Desempeño operativo

Se realizaron inversiones en ampliación de redes de distribución con el fin de cubrir 22,364 viviendas adicionales, para un total de 767,733 viviendas con disponibilidad del servicio al finalizar el 2011 y una cobertura de redes de 98 %.

Con el fin de garantizar un alto nivel de seguridad, confiabilidad y continuidad del servicio de gas natural, se cumplió con el programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de distribución y de las conexiones de usuarios, tanto residenciales como comerciales e industriales.

Dando cumplimiento a las exigencias de la resolución CREG 067 de 1995, se continuó, durante el 2011, con el programa de revisiones periódicas de las instalaciones de gas de los usuarios y se efectuaron 136,795 revisiones en el año, cumpliendo así la meta presupuestada y garantizando en esta forma la seguridad del servicio a los usuarios.

La empresa participó en los comités de normas técnicas de la industria del gas con la coordinación del ICONTEC y en el Consejo Nacional de Operación de Gas Natural (CNO), entidad asesora de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG). En relación con las nuevas disposiciones regulatorias, a través de Naturgas, se presentaron comentarios y solicitudes a la CREG, al Ministerio de Minas y Energía, a la Superintendencia de Servicios Públicos

Domiciliarios y a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Se mantuvo la certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 versión 2008 y no se presentaron “no conformidades” dentro del proceso de auditoría de ICONTEC. Durante el mes de agosto se obtuvo la acreditación a la unidad técnica de inspección, por parte de la ONAC, bajo la norma ISO 17020.

Durante el 2011, se realizaron adecuaciones al laboratorio de metrología, lo que permitirá una mejor funcionalidad y brindará servicios de calibración de medidores residenciales e industriales. Se realizaron inversiones a la plataforma tecnológica del sistema geográfico de información, GIS, que permitió mejorar las herramientas de consulta para acceder a información cartográfica al instante desde cualquier punto, vía internet, con lo cual se logra una mayor efectividad en el manejo de emergencias y en la operación de redes.

En el área de salud ocupacional y seguridad industrial se resalta la disminución en el índice de accidentalidad laboral en un 15.75% con respecto al 2010. Así mismo, el índice de severidad, que representa el número de días dejados de laborar por accidentes de trabajo, registró una disminución del 20% con respecto al año anterior.

Desempeño social

Gases del Caribe se ha caracterizado por su responsabilidad y compromiso con la Región Caribe colombiana. A través de la Fundación Gases del Caribe, se realiza una importante labor en el desarrollo integral de las comunidades, concentrando sus actividades en zonas estratégicas, mediante programas enfocados a los sectores de la educación y al desarrollo empresarial.

Mediante una intervención integral, el programa de Fortalecimiento de Microempresas brinda a sus beneficiarios la oportunidad de generar sus propios ingresos económicos, al igual que promueve un equilibrio a nivel personal, familiar y social con el fin de fortalecer los modelos productivos.

Los beneficiarios del programa son microempresarios entre los que se encuentran los confeccionistas de Juan de Acosta, las artesanas de Chorrera, las productoras de arepa en Luruaco y los microempresarios independientes. Con este programa, se han promovido alrededor de 931 empleos y se han beneficiado 2,593 personas. Con una intervención enfocada a promover el desarrollo productivo de cada microempresa, se alcanzó un promedio de 21% de incremento en las ventas y un 24% de incremento en las utilidades.

El programa Todo por tu Bienestar genera oportunidades de aprendizaje y apoya iniciativas para el desarrollo de competencias y destrezas específicas que permitan la inserción laboral o el emprendimiento económico de los familiares de empleados y contratistas de Gases del Caribe. Desde

su inicio, a través de este programa se han realizado 25 talleres técnicos, beneficiando alrededor de 700 personas de las cuales 35% han generado ingreso a partir del taller, y 20% han creado microempresas sostenibles.

A través del programa LEEC de la biblioteca popular La Paz, se ha fortalecido y ampliado un centro cultural de información, emprendimiento y lectura, con un incremento del número de usuarios cercano al 42%. En el año 2011 se logró vincular a este programa a la alcaldía, la cual realizó aportes económicos para su sostenimiento y mantenimiento.



5 Gobierno, compromisos y participación





Gobierno Corporativo

Misión

Somos una empresa dedicada a la distribución y comercialización de gas natural y a la promoción de su utilización como fuente de energía limpia y eficiente, contribuyendo a elevar la calidad de vida en las poblaciones atendidas, mediante la prestación de un excelente servicio. Contamos con un equipo humano competente, motivado y comprometido con la organización; con una infraestructura tecnológica y de redes adecuada a las necesidades de nuestros usuarios; y con el respaldo patrimonial necesario para el logro de nuestros objetivos. Brindamos rentabilidad a nuestros accionistas, bienestar a nuestros trabajadores y a la comunidad, y protección al medio ambiente.

Visión

Continuaremos como empresa líder en la distribución y comercialización de gas natural, prestando un excelente servicio en el sector residencial, comercial e industrial, y promoviendo nuevas alternativas para su utilización. Mantendremos el reconocimiento de nuestros usuarios al satisfacer sus necesidades energéticas y de prestación de servicios, a través del uso de tecnología de punta, aseguramiento de la calidad y un armónico clima organizacional. Aprovecharemos nuestra experiencia, conocimiento e imagen para crear nuevas unidades de negocios, invertir en empresas afines a la actividad de distribución y comercialización de gas natural, generando así valor para nuestros accionistas.

Valores

Ética: Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores, la moral, las buenas costumbres y las mejores prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales.

Respeto: Capacidad para valorar y aceptar a los demás a pesar de las diferencias, relacionándose en una ambiente de cordialidad; a través de conductas de cortesía y amabilidad.

Profesionalismo: Desempeño laboral con calidad, esmero, dedicación y oportunidad, aplicando de la mejor manera los conocimientos adquiridos para ejercer nuestro trabajo con disciplina, mística y calidad.

Honestidad: Tener clara conciencia de lo que está bien y es apropiado en nuestro rol, conducta y relaciones, sin contradicciones ni discrepancias entre el pensamiento, las palabras y las acciones.

Compromiso: Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar decisiones, prevenir y superar obstáculos, cumplir con los compromisos adquiridos con disposición de servicio y actitud positiva en el cumplimiento de sus responsabilidades.

Servicio: Implica un deseo de ayudar y servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, de esforzarse para resolver sus problemas así como de todos aquellos que cooperen en la relación empresa – cliente.

Políticas

Política de calidad

Nuestra política de calidad es distribuir y comercializar gas natural en forma segura y confiable, comprometiéndonos a mejorar continuamente nuestros procesos y servicios, a satisfacer las necesidades de los clientes, en los aspectos asociados a nuestra operación, contando con un equipo humano competente.

De esta manera, en forma eficiente brindamos bienestar a la comunidad y a nuestros trabajadores, rentabilidad a nuestros accionistas y protección al medio ambiente, cumpliendo los requisitos legales, reglamentarios, técnicos y contractuales.

Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente

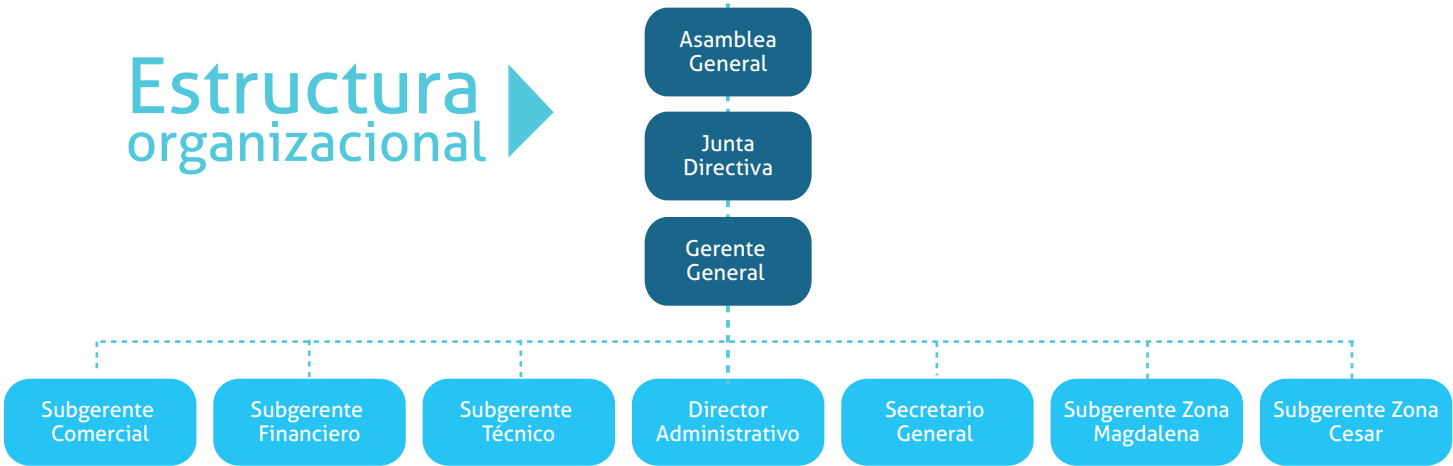
Gases del Caribe S.A., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, realiza la distribución y comercialización de gas natural en condiciones de máxima seguridad, de tal manera que no afecte la salud y la seguridad de nuestros trabajadores, contratistas, usuarios y comunidad interesada, al mismo tiempo que brinda protección al medio ambiente.

Para cumplir este propósito, la Empresa:

- Identifica, mitiga y controla cualquier riesgo que pueda afectar la salud, la seguridad y el medio ambiente.
- Mantiene programas que garantizan el cumplimiento y conocimiento de todas las leyes y reglamentos nacionales, así como las normas internacionales, en seguridad y salud ocupacional que le apliquen a su gestión, sus productos y operaciones.
- Desarrolla mecanismos de comunicación con sus empleados, contratistas, usuarios y partes interesadas para mayor garantía de la seguridad, preservación de la salud y del medio ambiente.
- Mejora continuamente el desempeño de las actividades desarrolladas en seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.

La Administración de Gases del Caribe, exige que cada uno de nuestros empleados y contratistas, cumpla fielmente esta política, manteniéndola vigente en todas sus acciones, dentro y fuera de la empresa, la consideren parte de sus valores y comunicando a sus superiores sobre cualquier situación potencialmente adversa que se les presente.





Código de Conducta

Tenemos que hacer lo correcto de la manera correcta. Tenemos que tomar decisiones comerciales con máxima integridad dentro de los requisitos de la ley y regulaciones aplicables. El Código de Conducta debe utilizarse como herramienta para ayudarnos a tomar decisiones comerciales éticas, enfatizando nuestra cultura corporativa y los principios orientadores.

Cómo Utilizar el Código

El Código es un recurso que nos ayuda a actuar ética y responsablemente en nuestra actividad cotidiana. La intención del Código no es la de cubrir la totalidad de los tópicos en detalle, pero en todo momento debe utilizarse como una guía de referencia. Consulte la Política Corporativa de Gases del Caribe, junto con sus compromisos, normas, procedimientos y manuales para obtener información adicional sobre los temas abarcados en el Código.

Aplicación del Código

El Código se aplica a todos los empleados incluida la alta dirección de Gases del Caribe y, en algunos casos, a contratistas de Gases del Caribe. Gases del Caribe tiene el compromiso de hacer que las empresas relacionadas que están bajo su control, directo o indirecto, adopten el presente Código, modificado, de ser el caso, para reflejar las leyes y costumbres que resulten aplicables. En la medida en que el interés de Gases del Caribe sobre las empresas no sea suficiente para ejercer control sobre las mismas, procurará aprovechar su influencia para instarlas a adoptar un código de conducta coherente con este Código



Compromiso con iniciativas externas

Gases del Caribe hizo parte en el 2011 de los comités de normas técnicas de la industria del gas con la coordinación del ICONTEC y en el Consejo Nacional de Operación de Gas Natural (CNO), entidad asesora de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG). Igualmente, a través de Naturgas, se expusieron planteamientos y solicitudes con relación a las nuevas disposiciones regulatorias a la CREG, al Ministerio de Minas y Energía, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Igualmente, con el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, se estableció una alianza estratégica con el fin de desarrollar procesos de evaluación por competencias en el área técnica, en busca del mejoramiento continuo en los procesos.

Afiliaciones y Alianzas

Para Gases del Caribe es importante realizar sus actividades con el apoyo de aliados, nacionales e internacionales, que ayuden a fortalecer sus compromisos y a alcanzar sus metas como empresa socialmente responsable.

AFILIACIONES

- Asociación Colombiana de Gas Natural, Naturgas
- Asociación Nacional de Industriales (ANDI)
- Cámara de Comercio de Barranquilla
- Cámara Colombo Americana
- Asociación Colombiana de Ingenieros (ACIEM)
- Asociación Colombiana de Relaciones Industriales y Personal (ACRIP)
- Probarranquilla

La certificación por competencias laborales se inicio desde el año 2004 y tiene por objetivo ofrecer al personal técnico una formación integral; para tal fin la empresa se apoyó en un grupo de certificadores, quienes desarrollan este proceso durante todo el año bajo los parámetros del sistema nacional para el trabajo y Sistema Nacional de formación para el Trabajo, SENA.

Participación de los Grupos de Interés

El proceso de identificación y selección de los grupos de interés se inicia con la caracterización permanente de todos los públicos con los cuales mantenemos relaciones como consecuencia de nuestra operación.

Periódicamente se revisan sus necesidades y expectativas con el fin de ajustar nuestro enfoque de relacionamiento y generar nuevos canales de comunicación.

Los siguientes son los grupos de interés con los cuales Gases del Caribe mantiene actualmente compromisos o maneja temas de beneficio mutuo:

- Accionistas.
- Empleados.
- Clientes.
- Proveedores.
- Contratistas.
- Asociaciones de trabajadores.
- Medios de comunicación
- Gobierno local y nacional.
- Organizaciones No Gubernamentales
- Asociaciones del sector.
- Gremios.
- Comunidad

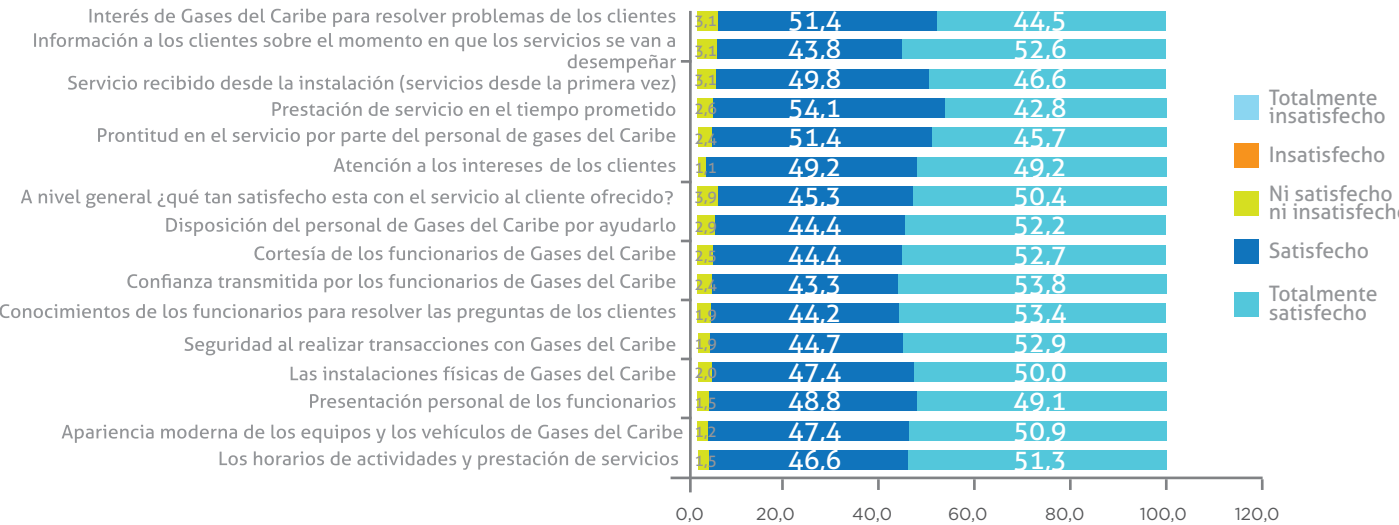
Entre los enfoques adoptados por Gases del Caribe para su relacionamiento con los grupos de interés se destacan las reuniones directas de la gerencia general con cada uno de ellos. Para el caso de los colaboradores, anualmente se efectúa una reunión en cada una de las sedes. En dicha reunión comparten los logros y objetivos de la Empresa. Con los medios de comunicación se realizan reuniones periódicas en Valledupar, Santa Marta y Barranquilla.

Teniendo en cuenta que nuestro servicio es de suma importancia para los usuarios, bimestralmente se realiza una encuesta de satisfacción por cada servicio prestado:

ventas, facturación y cartera, revisión segura, PQR, servicios adicionales y mantenimiento. Esta encuesta es realizada por una empresa que cuenta con gran experiencia en este tipo de estudios. En la última encuesta del año 2011 el nivel de satisfacción con el servicio que presta Gases del Caribe fue, en promedio, de un 96% positivo.

En el 2011 una de las mayores quejas de los usuarios fue sobre el servicio de "Revisión segura". Debido a ello la empresa diseñó un programa de visitas a los hogares con el fin de aclarar las dudas e inquietudes.

A nivel general ¿Qué tan satisfecho quedó con el servicio ofrecido por Gases del Caribe?



6 Dimensión Económica





En la presente Memoria se muestran los estados financieros semestrales comparativos con corte a junio y a diciembre de 2011. No obstante, con el fin de destacar la gestión del año 2011, presentamos un resumen comparativo de los estados financieros anualizados.

Los ingresos operacionales ascendieron a \$483,743 millones de pesos, registrando un aumento del 8%, con respecto al año anterior, debido principalmente al incremento en el volumen de gas vendido y al mayor número de usuarios atendidos. Los ingresos por gas representaron el 78% del total de ingresos.

La utilidad bruta pasó de \$113,766 millones de pesos en el 2010 a \$118.499,7 millones de pesos en el 2011, lo cual crecimiento del 4.1%.

Por su parte la utilidad neta antes de considerar los impuestos, registró un incremento del 3.7% con respecto al 2010. La utilidad neta después los impuestos fue de \$103,827 millones de pesos, con una ejecución del 109.4% sobre lo presupuestado.

ESTADO DE RESULTADOS (millones de pesos)			
	2010	2011	VAR.(%)
INGRESOS DE OPERACIÓN	447.926	483.743	8,0%
UTILIDAD OPERACIONAL	69.541	76.392	9,9%
UTILIDAD NETA DESPUES DE IMPUESTOS	106.455	103.827	-2,5%

Los activos totales a diciembre 31 de 2011 ascendieron a \$688.033 millones de pesos. Por su parte, los pasivos totales ascendieron a \$356.951 millones de pesos.

El patrimonio presentó un incremento del 4,4%, pasando de \$317.101 millones de pesos en el 2010 a \$331.082 millones de pesos en el 2011.

BALANCE GENERAL (millones de pesos)				
ACTIVO CORRIENTE	142.073	152.537	7,4%	
ACTIVO FIJO	70.088	66.689	-4,8%	
OTROS ACTIVOS	498.954	468.807	-6,0%	
TOTAL ACTIVOS	711.115	688.033	-3,2%	
PASIVO CORRIENTE	95.758	103.279	7,8%	
PASIVO LARGO PLAZO	298.256	253.673	-14,9%	
TOTAL PASIVOS	394.014	356.952	-9,6%	
PATRIMONIO ACCIONISTAS	317.101	331.082	4,4%	
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	711.115	688.033	-3,2%	



7 Dimensión Ambiental





Un compromiso con futuro

Según el informe Brundtland de la Comisión Mundial del Medio Ambiente y del Desarrollo, el desarrollo sostenible es aquel "que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades".

Dentro de este concepto, las organizaciones están comprometidas con el desarrollo sostenible cuando, en primera instancia, son responsables socialmente, es decir, contribuyen al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio y cuando satisfacen las expectativas que los diferentes grupos de interés -accionistas, colaboradores, clientes, comunidades locales, ONG, proveedores, sindicatos, administraciones públicas, etc.- tienen sobre su comportamiento, con el objetivo de contribuir a un desarrollo social, medioambientalmente sostenible y económicamente viable.

En Gases del Caribe la Responsabilidad Social constituye la razón de ser de la empresa. Es un modelo de gestión responsable, ético y transparente en todos los ámbitos.

Dentro de ese marco de acción, uno de nuestros principales aportes es que, gracias a nuestro producto, el gas natural, ofrecemos un combustible limpio y eficiente, con un bajo impacto en el medio ambiente y un alto aporte a la sostenibilidad y al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades.

La distribución de un combustible limpio y eficiente tiene un alto impacto en el desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos, no sólo por ser un servicio amigable con el medio ambiente, por cuanto mejora la salud de las comunidades rurales que anteriormente recurrían a otras fuentes energéticas contaminantes para la cocción de los alimentos y hoy disfrutan de los beneficios del gas natural.

Conciencia sobre el medio ambiente

Al igual que en el 2010, en el periodo de esta Memoria se reforzó la campaña "Cuida tu mundo" con el fin de concientizar a todos los colaboradores sobre la importancia de llevar a cabo acciones en beneficio del medio ambiente. Además del permanente ahorro de vasos desechables, en el 2011 se continuó con la campaña de divulgación buscando que los empleados se apropien del mensaje y mantengan su conciencia ambiental en alto.

Reciclaje de polietileno

En Gases del Caribe el material de polietileno reemplazado que ha tenido contacto con el gas natural es reutilizado en la fabricación de utensilios de aseo como palas, escobas, traperos, baldes y bolsas. Las tuberías desechadas por mantenimiento son entregadas a una firma especializada con el fin de llevar a cabo el proceso de reciclaje. Esta empresa presenta periódicamente a Gases del Caribe un informe a sobre la cantidad de polietileno procesado. Igualmente Gases del Caribe recibe un reporte de las empresas de destino con la cantidad de elementos fabricados.

Avance de Proyectos

Gases del Caribe es consciente de la necesidad de mejorar su desempeño ambiental. Por ello viene desarrollando algunos proyectos que buscan ampliar la cobertura y el impacto en todas sus sedes.

Base de estos proyectos es la creación del Comité de Responsabilidad Social de Gases del Caribe, el cual asume como funciones propias la identificación, coordinación, supervisión y difusión de todas las actividades realizadas por la empresa, no sólo internamente, sino también y, en forma transparente, ante todos los grupos de interés.

El objetivo primordial del comité es definir y transmitir a toda la organización la importancia de una gestión responsable y de una filosofía de trabajo comprometida con el entorno que permitan las buenas prácticas de la gestión de Responsabilidad Social. Por ello se ha considerado vital la participación de todas las áreas de la empresa, tanto por sus aportes, como por la función operativa y divulgativa que deben suministrar a la estructura empresarial.



8 Dimensión Social





Comprometidos con nuestra gente

En Gases del Caribe mantenemos las condiciones organizacionales que permiten motivar, capacitar, desarrollar y asegurar la permanencia del talento humano idóneo y competente. Nuestros colaboradores tienen, de manera amplia y permanente, el conocimiento y las competencias necesarias para realizar sus actividades con alto nivel de eficiencia y dentro de un excelente ambiente de trabajo.

Durante el año 2011, Gases del Caribe suministró en promedio 9 horas de capacitación a cada uno de los colaboradores en temas como servicio al cliente,

liderazgo y normas de procedimientos técnicos, contribuyendo a su desarrollo profesional y personal a través de actividades de capacitación en aspectos técnicos, de servicio al cliente y relaciones humanas.

La empresa mantiene personal con altos estándares de calidad y capacidad productiva.

Los empleos generados se distribuyen de manera proporcional entre hombres y mujeres, conservando el equilibrio de género.

Eventos especiales

La empresa desarrolla actividades con el fin de celebrar fechas especiales entre sus colaboradores y familias, de tales actividades se destacan las siguientes:

- Vacaciones recreativas para los hijos de los colaboradores
- Celebración del Día del Niño
- Celebración de Cumpleaños de los colaboradores
- Celebración del Día de la Mujer, Día de la Madre y Día de la Secretaria.
- Programa de navidad para los hijos de los colaboradores (Incluye fiesta y entrega de regalos).
- Fiesta de fin de año para todos los colaboradores.

Relaciones laborales y Derechos Humanos

La Empresa se preocupa por sus colaboradores y se acoge a las leyes nacionales e internacionales en materia de trabajo y seguridad social.

Gracias al enfoque de la organización de mantener un alto compromiso con la gente, Gases del Caribe se ha destacado, según los estudios desarrollados por el Instituto Great Place to work, como una de las mejores empresas del país en mantener un ambiente de trabajo motivador, dinámico, el cual les permite desarrollarse profesionalmente.



Seguridad y Salud Ocupacional

Es política de Gases del Caribe realizar sus actividades mediante la aplicación de un sistema de gestión que permita administrar eficientemente los riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional. Dentro de este proceso se efectúan esfuerzos permanentes para identificar y administrar los riesgos asociados a las actividades; desarrolla programas de promoción, orientados a mejorar el bienestar de los empleados y evalúa periódicamente el estado de salud de los mismos a fin de identificar y controlar oportunamente los riesgos relacionados con el trabajo.

Los empleados de Gases del Caribe participan en diversos comités en los que se toman decisiones. Uno de estos es el Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO) que tiene

un papel definitivo en el diseño y la implementación de los programas para diagnosticar y mejorar la situación de salud y seguridad industrial en las distintas dependencias de la compañía.

En el año 2011, en el área de salud ocupacional y seguridad industrial se resalta la disminución en el índice de accidentalidad laboral en un 15.75% con respecto al 2010. Así mismo, el índice de severidad, que representa el número de días dejados de laborar por accidentes laborales, registró una disminución del 20% con respecto al año anterior.

Relación con los Grupos de Interés

En Gases del Caribe entendemos que nuestra razón empresarial debe ir mucho más allá de los aspectos legales y de los beneficios económicos, pues existe un compromiso con aquellos grupos relacionados con nuestra operación, sus principales necesidades, expectativas, proyectos y la manera como nos aproximamos a ellos y les damos respuestas. Año tras año hemos revisado nuestro relacionamiento con cada uno de ellos y generado nuevos canales de comunicación para responder cada vez más a sus expectativas, incluyendo aquellos nuevos grupos que se identifiquen.

La empresa se compromete a crear valor para sus diferentes grupos de interés, buscando el equilibrio entre los componentes económico, social y ambiental, y fomentando estándares éticos en todas sus actuaciones. Dicho compromiso se expresa:

- Con los accionistas: generando retorno a su inversión mediante la gestión de negocios exitosos que se desarrollan en un ambiente moral, con altos estándares de Buen Gobierno Corporativo.
- Con los clientes: cumpliendo la propuesta de valor definida para cada uno de los negocios, y desarrollando proyectos inclusivos para los diferentes estratos socioeconómicos.
- Con los colaboradores: incidiendo en el fortalecimiento de principios y valores y en el mejoramiento de su calidad de vida laboral.
- Con proveedores y contratistas: contribuyendo al crecimiento de su nivel de competencia, mediante el despliegue de enfoques y prácticas en el servicio.
- Con el medio ambiente: fomentando la conciencia y la cultura en la Gestión Ambiental, en todos los niveles de la compañía, así como con clientes y contratistas.
- Con los medios de comunicación: contribuyendo a la construcción de credibilidad y confianza frente a los diferentes grupos de interés.
- Con instancias gubernamentales: aportando a la construcción y a la orientación estratégica de políticas públicas relacionadas con el enfoque de Responsabilidad Social.
- Con la comunidad y la sociedad: contribuyendo al mejoramiento de la calidad, la pertinencia y la inclusión en la educación, y al fortalecimiento del tejido social en la región.



Fundación Gases del Caribe

Durante 45 años Gases del Caribe se ha caracterizado por su responsabilidad y compromiso con la Región Caribe Colombiana. Hoy en día, la organización cuenta con una visión integral sobre su compromiso social. La Fundación Gases del Caribe, organización sin ánimo de lucro creada en el año 2005 por la empresa Gases del Caribe, tiene como misión contribuir a la equidad social y a la reducción de la pobreza mediante el desarrollo de programas enfocados al mejoramiento de la calidad de vida y al desarrollo integral de las personas y sus comunidades.

Durante el año 2011, la Fundación Gases del Caribe realizó una importante labor en el desarrollo integral de las comunidades, concentrando sus actividades en zonas estratégicas del departamento del Atlántico, mediante programas enfocados en los sectores de la educación y el

Objetivos Estratégicos:

- Promover el crecimiento económico sostenible a través de procesos que contribuyan a eliminar la pobreza y la desigualdad.
- Contribuir al fortalecimiento del capital social y capacidades colectivas en las comunidades.
- Generar cambios estructurales, sostenibles y de alto impacto a través de programas enfocados al desarrollo de capacidades mediante procesos educativos y productivos.

desarrollo empresarial. La Fundación busca mejorar la calidad de vida, las condiciones de equidad social y reducir la pobreza en la Región Caribe. De esta manera hace un aporte directo para alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio -ODM- y las metas propuestas por la Red de Protección Social Contra la Extrema Pobreza.

El programa de Fortalecimiento de Microempresas a partir del Desarrollo Comunitario de Base, tiene como objetivo fortalecer modelos productivos sociales, mediante una intervención integral, brindándoles la oportunidad de generar sus propios ingresos económicos y lograr un equilibrio a nivel personal, familiar y social.

Los beneficiarios del programa son microempresarios, entre los cuales se destacan los confeccionistas de Juan de Acosta, las artesanas de Chorrera, las productoras de Luruaco y los microempresarios independientes. A través de este programa, gracias a su asesoría y al acompañamiento en aspectos técnicos, administrativos y de desarrollo humano, 900 microempresarios son más competitivos. Se han promovido alrededor de 931 empleos y se han beneficiado 2.593 personas.

El Programa LEEC - Biblioteca Popular La Paz, tiene como propósito fortalecer el capital social y el desarrollo humano, mediante procesos que promuevan estrategias en competencias relacionadas con la Lectura, Educación, Emprendimiento y Cultura. A través del programa, se ha fortalecido y ampliado un Centro Cultural de Información, de Emprendimiento y Lectura, llegando a incrementar el número de usuarios en más de un 40%. En el año 2011 se logró vincular a la biblioteca al plan de inversión de la Alcaldía Distrital, lo que permitió conseguir recursos importantes para su sostenimiento y mantenimiento. Como un reconocimiento a la labor comunitaria realizada, la Biblioteca Popular La Paz, ganó el concurso de creadores de contenidos digitales organizado por el Ministerio de Comunicaciones.

Con una intervención enfocada a promover el desarrollo productivo de cada microempresa, se alcanzó un promedio de 21% de incremento en las ventas y un 24% de incremento en las utilidades.

El Programa Todo Por tu Bienestar tiene como objetivo generar oportunidades de aprendizaje y apoyar iniciativas para el desarrollo de competencias y destrezas específicas, que permitan la inserción laboral o el emprendimiento económico de los familiares de empleados y contratistas de Gases del Caribe. Desde el inicio de este programa se han realizado 25 talleres técnicos, donde se han beneficiado alrededor de 700 personas, de las cuales 35% han generado ingreso a partir del taller, y 20% han creado una microempresa sostenible.

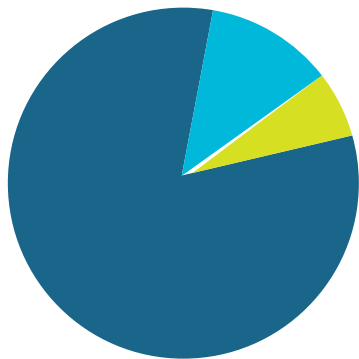


Grupo de Interés: Colaboradores		
Mecanismos y Canales	Descripción	Periodicidad
Carteleras	Medio interno de información en el cual se publican notas de Interés para los empleados, notificaciones formales, cumpleaños y eventos culturales, entre otros. Es un medio de una sola vía. Existe una cartelera en cada sede alterna y en Barranquilla 3, ubicadas en sitios de tránsito constante.	Semanal / Cuando lo amerite
Intranet / Tu Conexión	Medio interno de comunicación a través del cual se logra la interacción constante con nuestros colaboradores.	Diario
Revista Hola Gascaribe	Medio de comunicación masiva en el cual se publica la información recopilada trimestralmente sobre eventos, noticias del sector, notas de carácter social y mensajes clave de los directivos hacia los colaboradores.	Trimestral
Comunicamos	Grupo de facilitadores internos cuyo objetivo es apoyar la adecuada dinámica de comunicación dentro de la compañía, cumpliendo un papel fundamental en la difusión de información y retroalimentación de la misma.	Anual - Julio o cuando lo amerite
Formación	Con el fin de brindarles las herramientas necesarias a nuestros representantes.	Revisión -Semestral
Voceros	Ante los medios de comunicación, el Departamento de Comunicaciones administra el manual de crisis y riesgos reputacionales, el cual tiene por objetivo actuar proactivamente ante una posible situación de crisis o que impacte negativamente la imagen de la organización. Se realizan revisiones en comité de los eventos ocurridos, con un análisis completo para poder actuar preventivamente ante futuras situaciones, y se implementan capacitaciones para preparar y actualizar a los voceros sobre las técnicas apropiadas para relacionarse con los medios de comunicación.	Taller de voceros - Anual

Grupo de Interés: Clientes		
Mecanismos y Canales	Descripción	Periodicidad
Página Web	Medio de enlace e interacción con los usuarios de Gases del Caribe y todas las personas que deseen hacer contacto con la empresa. Para usuarios registrados existe información disponible de consulta.	Semanal / Cuando lo amerite

Grupo de Interés: Medios de Comunicación		
Mecanismos y Canales	Descripción	Periodicidad
Periodistas - Medios de Comunicación	Con el fin de establecer y reforzar vínculos con los medios de comunicación se realizan visitas periódicas de acercamiento, envío permanente de información, reuniones de retroalimentación y talleres de formación para periodistas.	Visitas Semestrales Boletines, cuando lo amerite Reuniones de Retroalimentación cuando lo amerita Talleres de Formación Anuales

Durante el 2011, nuestros contactos con los medios de comunicación fueron constantes, lo cual se refleja en el aumento del porcentaje de noticias positivas referentes a nuestra empresa.



Informe de Favorabilidad en medios de comunicación



RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

En Gases del Caribe velamos por la satisfacción de nuestros usuarios a través de un excelente servicio al cliente y de la búsqueda permanente del mejoramiento en los productos y servicios. En ese sentido podemos ver los alcances en dicha materia para el 2011.

La empresa realiza una encuesta de satisfacción por cada servicio prestado: ventas, facturación y cartera, revisión segura, PQR, servicios adicionales y mantenimiento. Se realiza un análisis cuantitativo y otro cualitativo.

El resultado del último informe bimensual (Septiembre-Octubre) sobre satisfacción del cliente, nos arrojó, que estamos en el 86,7%, y respecto a la insatisfacción del servicio estamos en el 0,9%. El objetivo del estudio es calcular la satisfacción de los usuarios de Gases del Caribe, a través de un análisis cuantitativo realizado a 417 personas.

Puntuaciones más altas de Satisfacción: 94% son la seguridad al realizar transacciones con la empresa, lo cual ejemplifica la preferencia que se tiene con ella, y se evalúa si el usuario confía en Gases del Caribe al momento de la compra del servicio.

Puntuaciones más altas de Insatisfacción: 2,6% relacionada con el interés de los funcionarios por solucionar los problemas de los usuarios. Este puntaje nos expresa que se debe mejorar el servicio prestado en los domicilios y puntos de atención.

Cuando se les preguntó la satisfacción con los precios, un 75,8% afirma que son los adecuados, un 15,2% dice que NO lo son porque algunos servicios como mantenimiento y revisión segura son muy costosos y no es justificado el valor que se cobra.

El proyecto de investigación “Evaluación y Monitoreo de servicio a usuarios de Gases del Caribe” se desarrolla bajo un método mixto de investigación, por lo que esta técnica cualitativa (grupos focales) tiene como objetivo abordar las temáticas de servicio de forma más directa y personalizada con el cliente, aportando al análisis información más descriptiva y focalizada en los 5 servicios evaluados.

- Instalación por Primera vez del servicio de gas natural
- Mantenimiento
- Facturación y Pago
- Atención de Reclamos, Quejas y Peticiones
- Plan de revisión general de las instalaciones antes de 5 años (Revisión Segura)

A través de estos análisis se nos permitió evaluar la promesa de servicio y agregar valor a la relación con los Clientes de Gases del Caribe, e identificar con ellos las creencias, imaginarios, actitudes y expectativas de cambios y mejora con respecto al servicio y la atención, con relación a las variables establecidas en el manifiesto institucional sobre la atención al usuario. Gracias a este esfuerzo permanente por cuarto año consecutivo, Gases del Caribe es la empresa más sobresaliente en Barranquilla en el sector de servicios

públicos, de acuerdo con los resultados de la encuesta de Percepción Ciudadana “Barranquilla como vamos 2011”. En la ciudad de Valledupar, Gases del Caribe también es reconocida por su excelente gestión; la encuesta “Valledupar como vamos 2011” así lo ratifica con un 92% de satisfacción por parte de los usuarios. En estas encuestas nuestros usuarios destacan atributos como la continuidad, seguridad y economía del gas natural.

INDICE GRI

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PAGINA (S)	COMENTARIO
ESTRATEGIA Y ANALISIS			
1,1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	6,7	
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	8,9,27,29,44	
PERFIL DE LA ORGANIZACION			
2,1	Nombre de la organización informante.	17	
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios.	17	
2,3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	16	
2,4	Localización de la sede principal de la organización.	17	
2,5	Número de países en los que opera la organización.	17	
2,6	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.	17	
2,7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	16	

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PAGINA (S)	COMENTARIO
ESTRATEGIA Y ANALISIS			
2,8	Dimensiones de la organización informante, incluido: • Número de empleados • Número de operaciones. • Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público) • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado) • Cantidad de productos o servicios prestados Además de lo anterior, se anima a que las organizaciones informantes aporten más información, según sea pertinente, como: • Activos totales • Propietario efectivo (incluida su identidad y porcentaje de propiedad de los principales accionistas) • Desglose por país/región de lo siguiente: • Ventas/ingresos por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales.	16,17	
2,9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria.	6,7	
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo.	17	
PARAMETROS DE LA MEMORIA			
3,1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	12	
3,2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	12	
3,3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	12	
3,4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	12	
3,5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	12	
3,6	Cobertura de la memoria.	13	
3,7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	13	
3,8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.		Gases del Caribe no tiene negocios conjuntos

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PAGINA (S)	COMENTARIO
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	13	1
3,10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.	13	
3,11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados.	13	
3,12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	13	
3,13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	13	
GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERES			
4,1	La estructura de gobierno de la organización.	28	
4,2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		El presidente es independiente del comité de accionistas
4,3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	28	
4,4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	30,31	
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	29	Código de conducta
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	29	Código de conducta
4,7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno.	29	

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PAGINA (S)	COMENTARIO
ESTRATEGIA Y ANALISIS			
4,8	Declaraciones de misión y valores desarrollados internamente, códigos de conducta y principios relevantes.	26,27,28,29	
4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional códigos de conducta y principios.	29	Código de conducta
4,10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	29	Código de conducta
COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS			
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	29	Código de conducta
4,12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	21,23,30,31,38	
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca.	30	
PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERES			
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	44,45,46,47,48,49	
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés.	30,45,46,48	
4,16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	31,45,46,49,50	
4,17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	31,45,46	

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PAGINA (S)	COMENTARIO
INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONOMICO			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.		Información no disponible
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	38,39	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	21,23,46,47	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		Gases del caribe no busca ni recibe ayuda externa
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	42,43	Información parcial
EC6	Política , prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	45	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	45	
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	46,47	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	8,9,21	Información parcial

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PAGINA (S)	COMENTARIO
INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.		No se poseen registros sistematizados
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	38	Información parcial
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.		Información no disponible
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		Información no disponible
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	38,39	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	38,39	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	38,39	
EN8	Captación total de agua por fuentes.	38	Información parcial
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		Información no disponible
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.		Información no disponible
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.		Información no disponible
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.		Información no disponible

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PAGINA (S)	COMENTARIO
INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONOMICO			
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	38,39	
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		Información no disponible
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.		Información no disponible
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		Información no disponible
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	22	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	22	
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	22	
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		Información no disponible
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.		Información no disponible
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		Información no disponible
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		Información no disponible
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de esco - rrentía de la organización informante.		Información no disponible

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PAGINA (S)	COMENTARIO
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y el grado de reducción de ese impacto.	38,39	Información parcial
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de empaque, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.		Información no disponible
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.		Gases del caribe no ha tenido multas por este concepto
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.		Información no disponible
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.		Información no disponible
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	42,43	
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	42,43	
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	42,43	
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	42,43	
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	44	
LA5	Periodo(s) mínimo (s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	44	

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PAGINA (S)	COMENTARIO
INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONOMICO			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	44	
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	45	Información parcial
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	44,45	Información parcial
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	44	
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	44,45	Información parcial
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	44,45	Información parcial
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	44,45	Información parcial
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	44,45	Información parcial
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	44,45	Información parcial

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PAGINA (S)	COMENTARIO
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS			
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	29	
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	N/A	Información no disponible
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	N/A	
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	44	
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.		Información no disponible
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminarlo .		Información no disponible
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.		Información no disponible
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	N/A	

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PAGINA (S)	COMENTARIO
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	N/A	
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	N/A	
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD			
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	23,30,31,48,49	
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	N/A	
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	N/A	
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	N/A	
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	29	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	29	
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.	29	
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	29	
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	29	
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.		Gases del caribe no ha tenido multas por este concepto

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PAGINA (S)	COMENTARIO
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	52	Información parcial
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	52	Información parcial
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	52	Información parcial
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	52	Información parcial
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	52	Información parcial
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	52	Información parcial
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	52	Información parcial
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes .	52	Información parcial
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	52	Información parcial