

INFORME ANUAL DE SOSTENIBILIDAD 2016



Dirección:

Clementina Holguín
Subgerente Administrativa

Coordinación General:

Angélica Tarud
Jefe de Comunicaciones

Edición y control (punto de contacto para dudas y preguntas):

Lisette Castrillón
Profesional de Comunicaciones

ASÍ LO ESTAMOS HACIENDO

Para la compañía, su Informe de Sostenibilidad es una evaluación de su crecimiento como empresa para hacer frente de manera responsable y ética a la naturaleza particular de un negocio global.

El compromiso de la empresa de hacer negocios de manera responsable sigue anclado en su cultura, y también en sus valores, como los que en esta ocasión me llevan a hacerle un reconocimiento afectuoso y fraternal a nuestro maravilloso talento humano, que día a día nos regala su mejor disposición para hacer de Gases del Caribe una compañía líder en la región. Por lo tanto, quiero dedicarles a ellos, la familia de esta empresa, este documento, que da razón de su gestión en torno a la sostenibilidad en el 2016.

Reconocemos que a medida que el negocio crece también lo hace su labor de brindar valor económico, social y ambiental a sus grupos de interés. Por ello, se debe ratificar, como es costumbre año tras año, su compromiso para encarar el futuro con un enfoque de responsabilidad robusto que apunte a consolidar a Gases del Caribe como el líder regional de la sostenibilidad.

Estoy orgulloso de nuestros logros como negocio y de la forma como los hemos alcanzado. La compañía sigue profundamente comprometida con la responsabilidad social y ambiental para asegurar que cada día esté a la altura de los valores sobre los que se fundó, hace cincuenta años. Por esto, el presente informe es tan significativo para mí, y, desde luego, para nuestros más de 300 empleados directos y 1.800 indirectos que se generan con nuestra operación.

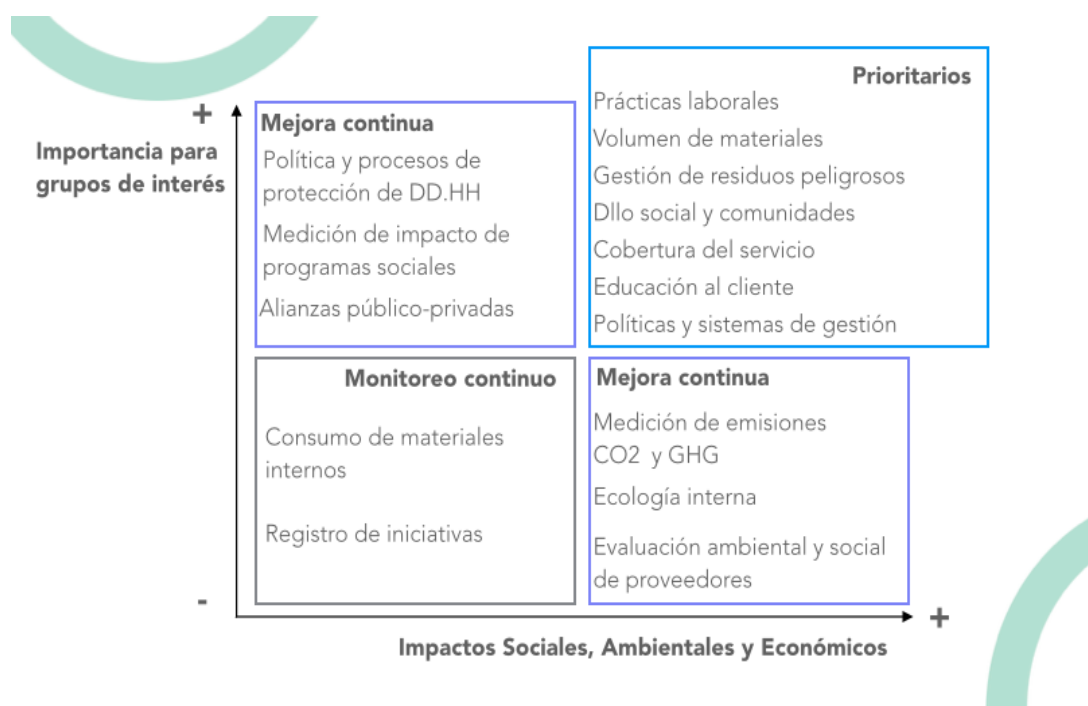
Les damos, pues, una cálida bienvenida al Informe de Sostenibilidad 2016 de Gases del Caribe.

Ramón Dávila M.
Gerente General

INFORME ANUAL DE SOSTENIBILIDAD 2016

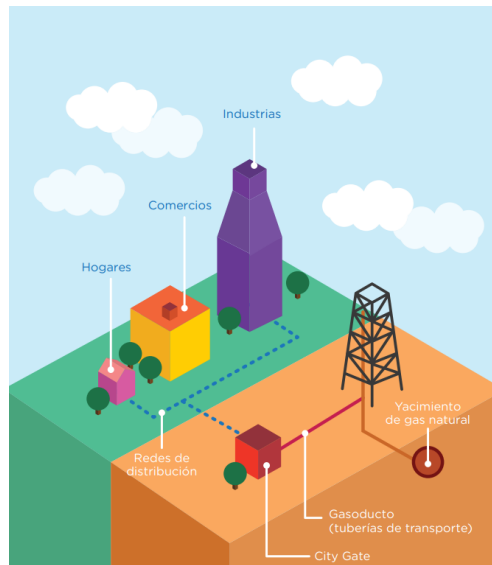
Por séptimo año consecutivo, Gases del Caribe S.A. E.S.P. realiza el ejercicio público de rendición de cuentas a los grupos de interés. La cobertura del informe y sus asuntos son todas las operaciones bajo control de Gases del Caribe en el 2016.

El contenido de este informe pretende mostrar los impactos sociales, económicos y ambientales a lo largo de la cadena de valor de la operación de la compañía, de manera continua en el tiempo, completa y balanceada. La matriz de materialidad se presenta a continuación:



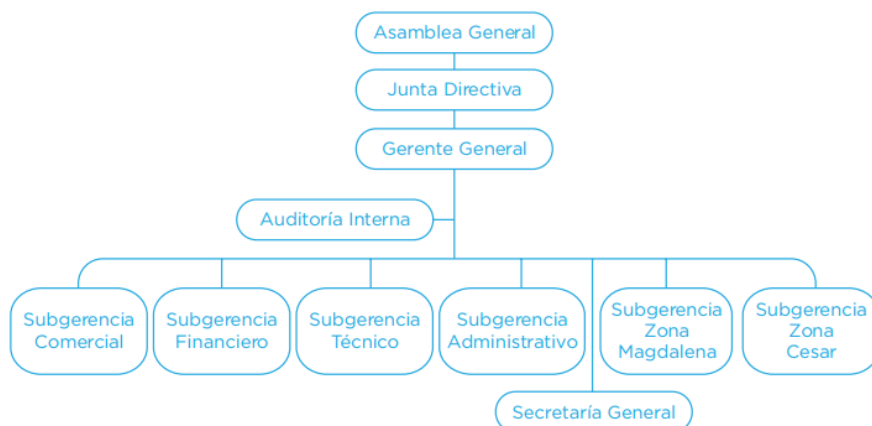
Nuestro compromiso con la sostenibilidad

El análisis de materialidad tuvo como base la cadena de valor del negocio:



Gobierno corporativo

La estructura organizacional, el código de conducta, la política de calidad y la política de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente son los pilares fundamentales que guían las buenas prácticas de buen gobierno corporativo de Gases del Caribe.



El compromiso de tener una operación sostenible se ve reflejado en las actividades diarias de la compañía, e impacta de manera positiva en cada una de las personas que hacen parte de nuestra naturaleza como empresa prestadora de servicios públicos.

Para este informe, nuevamente se contará la gestión sostenible a través de la voz de representantes de los grupos de interés que hacen parte de Gases del Caribe.



Nuestra comunicación efectiva es una de las claves para el relacionamiento positivo con nuestros grupos de interés. Para ello, Gases del Caribe cuenta con una serie de mecanismos y medios de comunicación con el fin de mantener contacto permanente y de doble vía con sus *stakeholders*, tales como:

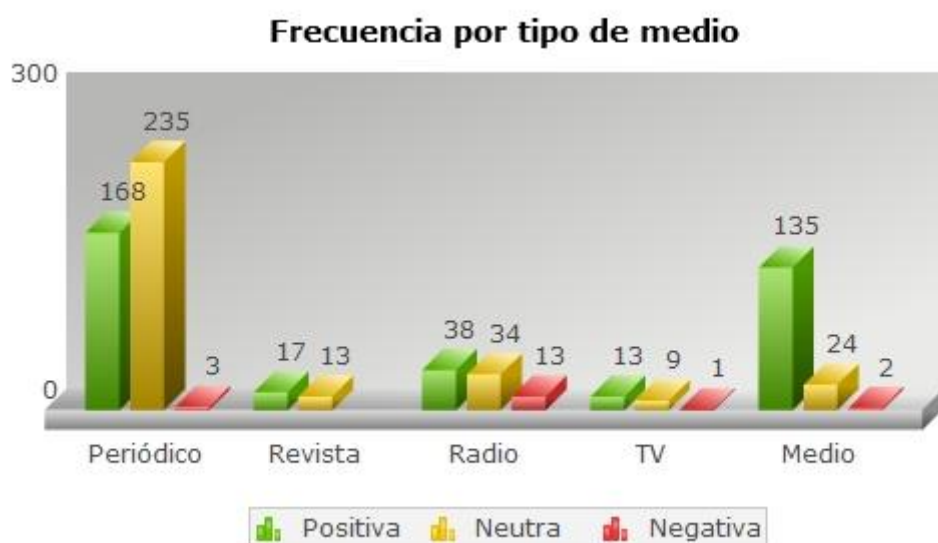
- Carteleras virtuales (programadas de manera semanal y producidas por el Departamento de Comunicaciones – interno).
- Noticiero *Tu Conexión al Aire TV* (se realizó la primera emisión del año en febrero, y se emite semestralmente al público interno).
- Intranet *Tu Conexión* (interno – actualización quincenal)
- Página web (externo – actualización permanente. Se está trabajando en la renovación de la página con las necesidades de todas las áreas de la compañía).
- Comunicados y ruedas de prensa (externo).
- *Boletín Virtual de Responsabilidad Social* (interno y externo – trimestral)

INFORME ANUAL DE SOSTENIBILIDAD 2016

- Comunicación directa con comunidades del área de influencia de la compañía.

Como resultado de la gestión realizada, hemos tenido grandes logros en nuestro impacto en la prensa y en otros medios, los cuales se ven reflejados en las siguientes cifras de Free Press:

*Datos valorados y entregados por Prensanet (servicio de monitoreo de medios).



Tipo de medio	Positivas	Neutras	Negativas	TOTAL
Periódico impreso	168	235	3	406
Revistas	17	13	-	30
Radio	38	34	13	85
TV	13	9	1	23
Medio electrónico	135	24	2	161
TOTAL	371	315	19	705

Tipo de medio	Positivas	Neutras	Negativas	TOTAL
Periódico impreso	\$ 1,377,667,626	\$ 29,219,750	\$ 21,051,960	\$ 1,427,939,336
Revistas	\$ 187,990,000	\$ 10,800,000	-	\$ 198,790,000
Radio	\$ 40,702,687	\$ 17,864,726	\$ 9,615,942	\$ 68,183,355
TV	\$ 28,111,826	\$ 53,522,728	\$ 3,008,045	\$ 84,642,599
Medio electrónico	\$ 504,691,540	\$ 87,900,000	\$ 9,200,000	\$ 601,791,540
TOTAL	\$ 2,139,163,679	\$ 199,307,204	\$ 42,875,947	\$ 2,381,346,830

Relacionamiento continuo

A través del Consejo Nacional de Operaciones de Gas Natural (CNO), la compañía participó en foros y reuniones referentes a políticas y estrategias aplicables al sector del gas. A través de Naturgas, agremiación que contribuye al desarrollo del sector, 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.

Desde mediados del 2016, Gases del Caribe hace parte de la instancia de diálogo liderada por el Ministerio de Interior a través del enlace minero energético en Pueblo Nuevo, corregimiento del municipio de Ariguaní (Magdalena), a la cual asisten delegados de la comunidad a través de las Juntas de Acción Comunal, para resolver sus inquietudes ante las empresas de petróleo y gas presentes en ese corregimiento.

GESTIÓN 2016

Ingresos operacionales: Aumento de 30 % respecto al 2015.

Utilidad operacional: Aumento de 3 % respecto al 2015

El gas natural llega a más poblaciones

"La empresa se ha consolidado a lo largo de estos 50 años siempre pensando en generar bienestar a los usuarios. Velar por su seguridad y brindarles un buen servicio es nuestra prioridad"

Roberto Cure
Subgerente Técnico

Gestión con entidades públicas

Durante el 2016, Gases del Caribe, con entidades gubernamentales, alcaldías y el sistema general de regalías, logró gestionar subsidios para la conexión del servicio de gas natural en las localidades de Santa Bárbara de Pinto, Apure, Loma del Bálsamo, El Cauca y El Difícil en el departamento del Magdalena. De esta forma, se otorgaron \$ 3.652 millones para beneficiar a 5.465 usuarios de estratos 1 y 2, de esas localidades.

Programa Brilla

Con el programa de financiación no bancaria, Brilla, de Gases del Caribe, se logró favorecer a más de 112.000 usuarios conectados al servicio de gas natural domiciliario, con una colocación de créditos que superan los \$ 130.000 millones, superior en un 19 % a la colocación realizada en el 2015. La cartera total finalizó en \$ 185.021 millones, y se generaron \$ 40.596 millones de intereses de financiación.

Nuestros usuarios

Durante el 2016, se expandieron las redes a 27.441 nuevos predios y se alcanzó una cobertura de redes de 97 % con un total de 1.003.657 viviendas con disponibilidad de servicio.

Se realizaron 144.277 revisiones periódicas a las instalaciones de gas de los usuarios, de acuerdo con lo establecido en las resoluciones Creg 067 de 1995 y Creg 059 del 2012. Asimismo, se cumplió con el programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de distribución para garantizar un alto nivel de confiabilidad y continuidad del servicio de gas natural.

Por otra parte, la empresa mantuvo la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, avalado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec), y se logró ampliar su alcance a oficinas en municipios que hacen parte del área de cobertura de Gases del Caribe. Eso refuerza el compromiso adquirido por la empresa con sus usuarios en la prestación de un servicio de alta calidad.

Asimismo, se logró mantener y ampliar el alcance de la acreditación Onac al Laboratorio de Metrología de Gases del Caribe hasta 564,93 m³/h, que permite al laboratorio emitir a usuarios industriales certificados de calibraciones bajo los estándares de la ISO/IEC 17025.

En el 2016 se atendieron 1.239.194 solicitudes de nuestros usuarios a través de todos los canales de atención, de los cuales el *call center* fue el más utilizado, con un 50 % de participación, seguido del canal presencial con un 41 %. Se llevó a cabo aperturas de oficinas de atención en Guamal, Pijiño del Carmen, Santa Bárbara de Pinto y Ariguaní (El Difícil), en el departamento del Magdalena.

¿Qué significa conectarse con gas natural?

1. Economía: El costo del servicio de gas natural es mucho más bajo que el del gas propano y el de la energía eléctrica.
2. Seguridad: La implementación de gas natural para la cocción de alimentos es mucho más segura.
3. Comodidad: Disponer de gas natural supone el uso de una fuente energética sin interrupciones durante las 24 horas del día, lo cual hace que su consumo sea apetecido por la comunidad en general.
4. Salud: El gas natural es un combustible muy limpio, con un bajo efecto de contaminación ambiental en relación al consumo de la leña y el carbón, lo cual contribuye a evitar enfermedades broncorespiratorias.

Nuestros protagonistas 2016

Gases del Caribe ha llegado a zonas apartadas de la geografía nacional para interconectarlas con el sistema de gas natural domiciliario y mejorar la calidad de vida de sus habitantes. En el 2016, llegamos la Loma del Bálsamo, corregimiento perteneciente al municipio de Algarrobo, en el departamento del Magdalena.

Imera Camacho Ferreira y Aurelio Santos Villa

Dirección: Carrera 5 diagonal 1-121

Localidad: Lomas del Bálsamo (Algarrobo, Magdalena)

Imera nació el 18 de octubre de 1945, tiene 72 años y vive en Lomas del Bálsamo, corregimiento de Algarrobo, departamento del Magdalena, desde los diez años de edad y tiene cuatro hijas.

A lo largo de su vida ha utilizado diversos métodos para cocinar sus alimentos. Comenzó usando la leña, y hoy, cuando ha llegado el gas propano, disfruta de las bondades de tener en su casa gas natural. Sin titubeos, admite que el gas natural ha sido el mejor de todos los combustibles que ha usado, pues cuenta con el servicio las 24 horas, siente alivio en la economía familiar y, sobre todo, sus alimentos quedan preparados en menor tiempo.

“Cuando utilizaba leña para cocinar, mi compañero [Aurelio] tenía que ir muy lejos para conseguirla y algunas veces no conseguía y tenía que comprarla. Cien pesos le costaba cada palo y para el día teníamos que comprar por lo menos 20, lo que le representaba \$ 60.000 por mes. Además de esto, cocinar con leña tenía otras desventajas, como la demora para calentar, por lo que muchas veces mis nietos se iban sin desayunar”.

Por su parte, Aurelio recuerda que cuando utilizaban el gas propano el cilindro le costaba alrededor de \$ 48.000 con el transporte; sin embargo, no siempre alcanzaba para un mes de consumo y siempre rondaba la preocupación de quedarse sin gas en algún momento.

Hoy, Imera conserva las marcas que le dejó el uso de la leña: dice que aún siente ardor continuo en la vista, sus ollas mantienen la sombra del tizne, la resequedad en las manos se mantiene, así como una tos seca, que desde ese entonces no se le quita del todo.

Para simplificar lo que significó la llegada del gas a su casa, esta pareja describe su experiencia al unísono con un “¡Súper!”. “El gas natural nos cambió la vida, ahora tenemos más comodidad, mejor salud y un súper servicio”.

Inversión social para el desarrollo territorial

El impacto de Gases del Caribe es regional, por lo cual su trabajo con comunidades se extiende a todo su territorio de influencia, que comprende los departamentos de Atlántico, Magdalena, Cesar y Bolívar (norte).

A través de su fundación, se brinda asistencia técnica a iniciativas de generación de ingresos y educación.

Generación de ingresos: 26 % del total de recursos

Educación: 74 % del total de recursos

Mediante programas enfocados hacia la educación y proyectos de emprendimiento y generación de ingresos, la Fundación Gases del Caribe ha favorecido a las comunidades que habitan en la región.

En las áreas más vulnerables de la ciudad, se destaca su trabajo con programas de lectura, educación, emprendimiento y cultura. Proyectos como ‘Articulación Biblioteca–Escuela–Comunidad’, el cual beneficia a más de 200 estudiantes y 40 docentes en el barrio la Paz, y la Casa Lúdica, han

INFORME ANUAL DE SOSTENIBILIDAD 2016

hecho que el suroccidente de Barranquilla tenga nuevos espacios de recreación sana para niños y adolescentes de más de 12 barrios aledaños.

Asimismo, en la línea de educación, a través del programa de 'Becas a la excelencia', se continúa apoyando el proyecto del Colegio Experimental José Celestino Mutis, con el cual, por medio de becas, se busca garantizar la permanencia en la institución de estudiantes de escasos recursos.

Por medio del impulso de proyectos de generación de ingresos, como el de las artesanas de Chorrera, corregimiento de Juan de Acosta, en el departamento del Atlántico, se ha logrado desarrollar mayores capacidades productivas, que, con respecto al 2015, han implicado un aumento en las ventas del 68 %.

Durante el 2016, se consolidó la sede y la vitrina artesanal de Arte y Tejido y la adecuación y remodelación del colegio Fermín Tilano, gracias a lo cual se ha seguido con el plan de desarrollo integral que requiere el corregimiento para lograr un mejoramiento en la calidad de vida de sus habitantes. Para lograr su sostenibilidad a largo plazo, estos dos proyectos se realizaron en alianza con la Gobernación del Atlántico.

Proyectos de emprendimiento como 'Microempresarios Estrella' y 'Todo por tu Bienestar' continúan siendo de impacto importante en las comunidades, pues benefician directamente a 70 microempresarios de la Costa Atlántica. De forma transversal, se ha brindado apoyo a los beneficiarios con el programa de microcréditos, el cual cubrió al cierre del 2016 a 110 microempresas en municipios como Sabanalarga, Ponedera, Soledad, Malambo, Juan de Acosta y Súan.

Por medio de los programas que se desarrollan, la Fundación Gases del Caribe ha logrado contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades, gracias a la generación de ingresos adicionales y más educación, lo cual se traduce en un crecimiento en la calidad de vida de las personas.

Satisfacción del cliente

De acuerdo con los resultados de la encuesta de percepción ciudadana 'Cómo Vamos 2016', Gases del Caribe ha sido la entidad mejor valorada por los ciudadanos de Barranquilla, Soledad y Puerto Colombia (en el Atlántico) y Santa Marta (en el Magdalena), pues fue calificada con los mejores índices de favorabilidad, conocimiento, satisfacción e imagen.

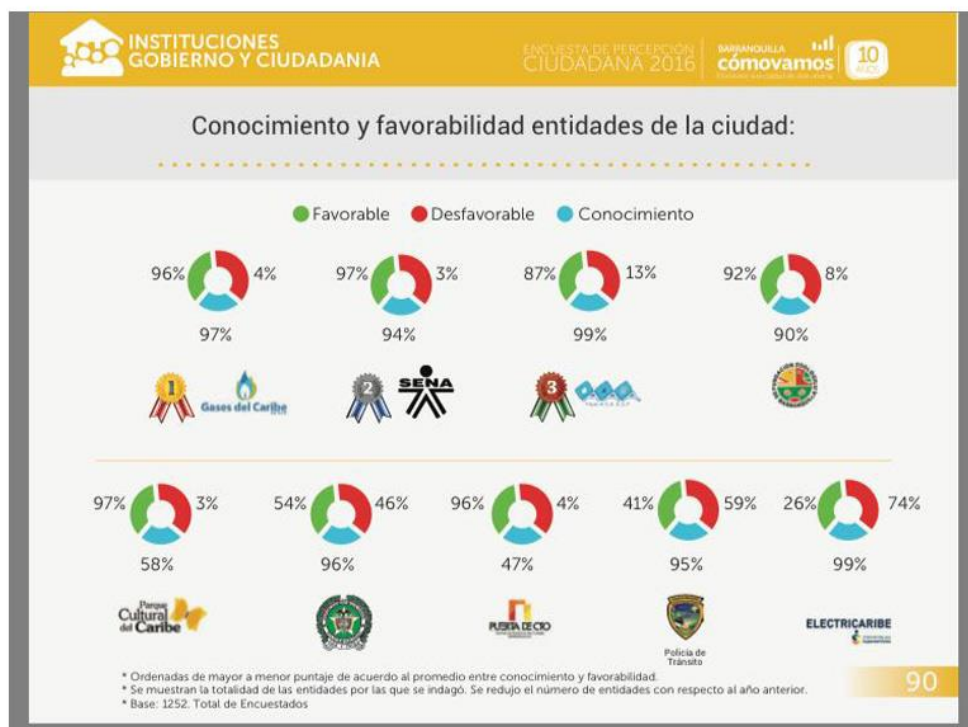
Puerto Colombia: Satisfacción 96 %, favorabilidad 97 %, conocimiento 97%

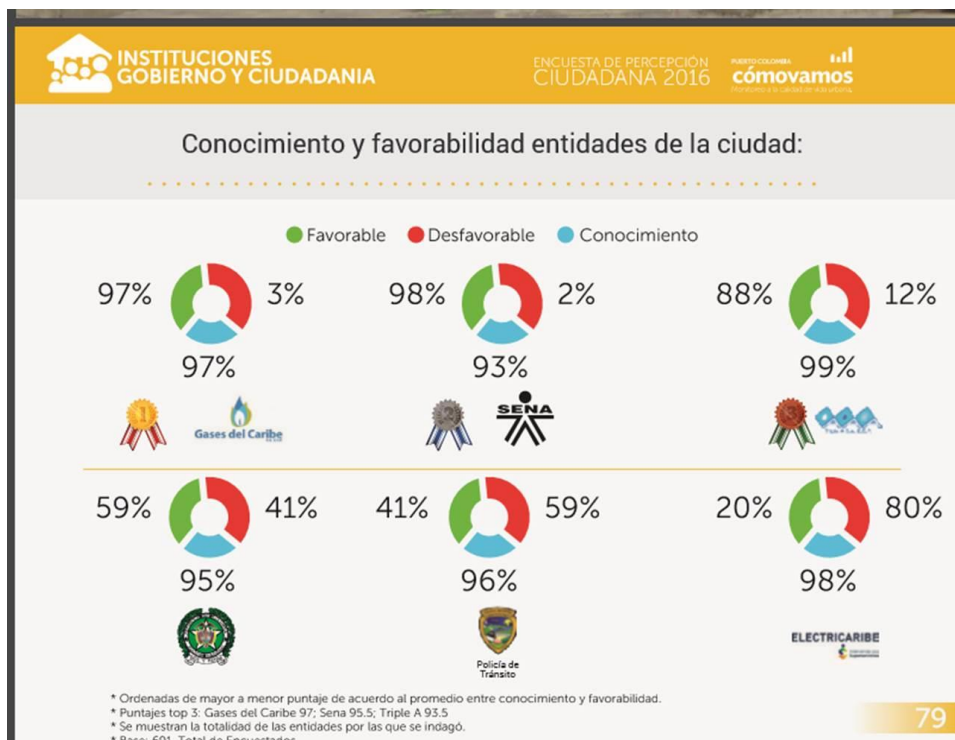
Soledad: Satisfacción 96 %, favorabilidad 97 %, conocimiento 99 %

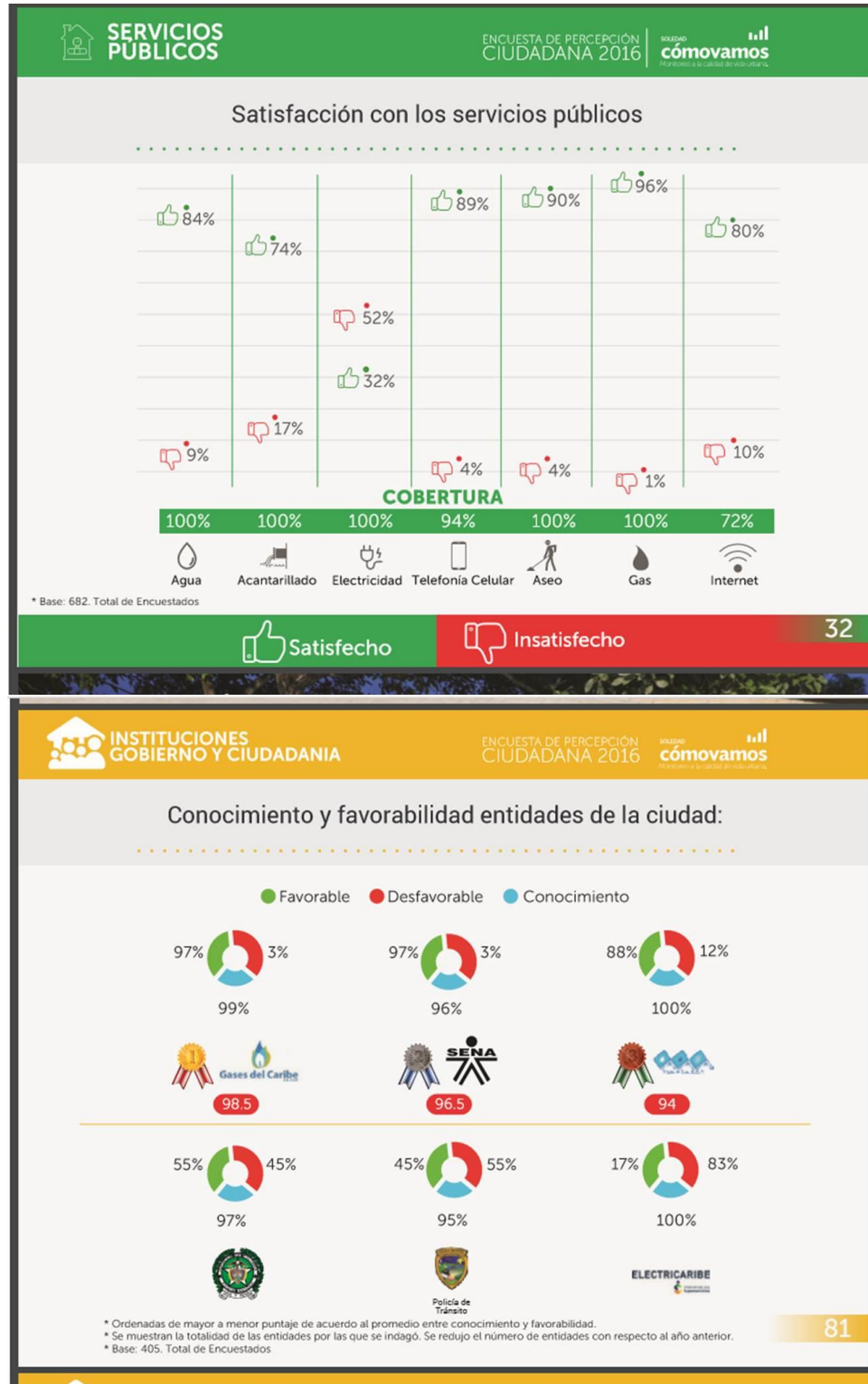
Barranquilla: Satisfacción 91 %, favorabilidad 96 %, conocimiento 97 %

INFORME ANUAL DE SOSTENIBILIDAD 2016

Santa Marta: Satisfacción 89 %, favorabilidad 91 %, conocimiento 96 %







INSTITUCIONES GOBIERNO Y CIUDADANIA

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA 2016

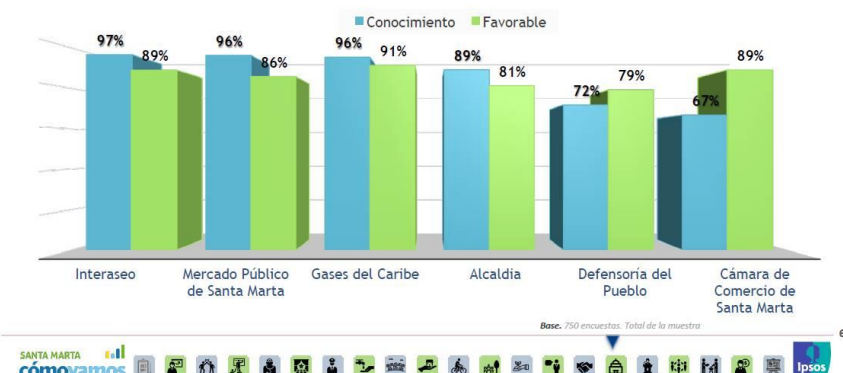
81

Satisfacción con servicios públicos

Se sienten satisfechos con el servicio de ...



Conocimiento e imagen de entidades de la ciudad [TOP entidades]



Durante todas las entregas de resultados de la red de ciudades 'Cómo Vamos', que comenzó hace nueve años en Barranquilla, a la que se han sumado ciudades como Valledupar, Santa Marta, Puerto Colombia y Soledad, Gases del Caribe siempre se ha destacado como la mejor empresa del sector de servicios públicos en esas ciudades.

Desde el 2011, Gases del Caribe, trabajando en sinergia con Inpsicon Ltda., realiza una medición bimensual que busca conocer la percepción de los usuarios con respecto al servicio al cliente.

El 2016 fue, como ya es costumbre, un año valioso para el servicio al cliente de Gases del Caribe, con un promedio de satisfacción global del 84,8 %.

GENTE GASCARIBE**Equipo humano**

- **Total de empleados: 296**
- Empleados no beneficiarios de la convención: 278
- Signatarios de la convención colectiva de trabajo: 18
- Empleos generados a través de empresas Contratistas: 1.894

Distribución por género

Número de empleados / porcentaje total empleados

- Hombres: 158 (53 %)
- Mujeres: 138 (47 %)
- Edad promedio (años): 38,10
- Promedio de antigüedad (años): 12,4

Empleados por localidad

Número de empleados / porcentaje total de empleados

- Atlántico: 235 / 79 %
- Magdalena: 32 / 11%
- Cesar: 29 / 10 %

Reclutamiento y selección

La organización se asegura de realizar la selección del recurso humano con los valores y competencias necesarias, para que con su desempeño se logren los objetivos y el desarrollo de la empresa.

- Efectividad del proceso de selección: 100 %
- Índice de la rotación: 2,3 %
- Rotación de personal: 2014: 8 % 2015: 2,7 % Disminución 0,2 %
- Beneficios generales: tres salarios extralegales, póliza de salud, fondo mutuo de inversión.

Formación y desarrollo

Para lograr el desarrollo de los empleados, se realizaron programas de formación, cuyo objetivo fue aportar el máximo potencial en la empresa.

- Cumplimiento del presupuesto de capacitación: 122 %

INFORME ANUAL DE SOSTENIBILIDAD 2016

Se cumplieron las metas de ejecución del programa de formación de Gases del Caribe, con una inversión total de \$ 522.586.000.

- Cobertura de capacitación: 100 %
- Promedio hombre-hora capacitación: 14,84 hrs / hombre
- En el 2016 se realizó el plan de capacitación, de acuerdo a los resultados obtenidos y a necesidades identificadas en las evaluaciones de competencia y desempeño.
- Por medio de la escuela de líderes, se intensificó el tema de liderazgo para los jefes.
- A lo largo de todo el año, por medio de talleres, acompañamiento y *coaching*, se llevó a cabo el taller de liderazgo orientado a los profesionales.
- A partir de las evaluaciones, se detectó la necesidad de talleres orientados hacia el servicio, por lo cual estos se realizaron en cada área.
- Se inició al programa de inglés en las áreas que así lo requieren.
- Se realizaron cursos de Excel avanzados, por áreas.
- Se realizó una reestructuración del 'Plan de Inducción General' a todo el personal de Gases del Caribe, con el propósito de brindar mayor información a sus nuevos empleados.
- Se continuó con el apoyo a contratistas para gestionar la certificación en competencia laboral de aproximadamente 270 técnicos en instalación, inspección y soldadura a termofusión de polietileno. Adicionalmente, contribuyó a la formación y certificación de evaluadores en Normas de Competencia Laboral para el sector gas.

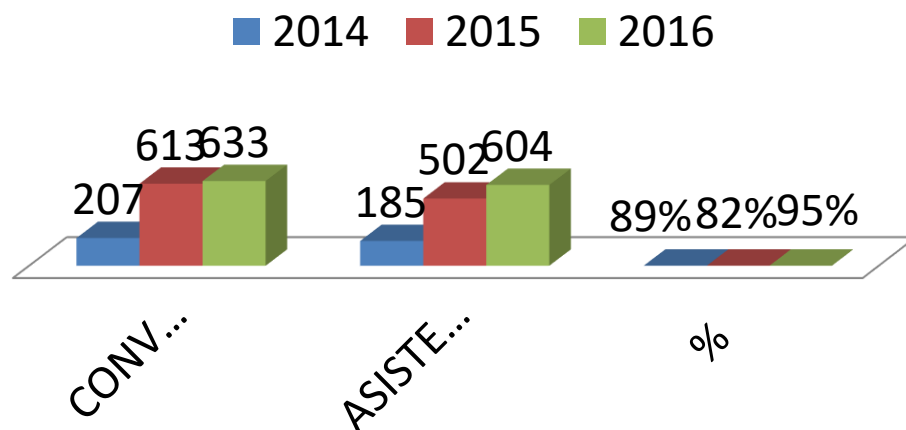
Capacitación y formación personal técnico Gascaribe

<u>PERSONAS</u>			
	CONVOCADOS	ASISTENCIA	%
VALLEDUPAR	50	43	86,00 %
SANTA MARTA	102	97	95,10 %
BARRANQUILLA	481	464	96,47 %
TOTAL	633	604	95,42 %

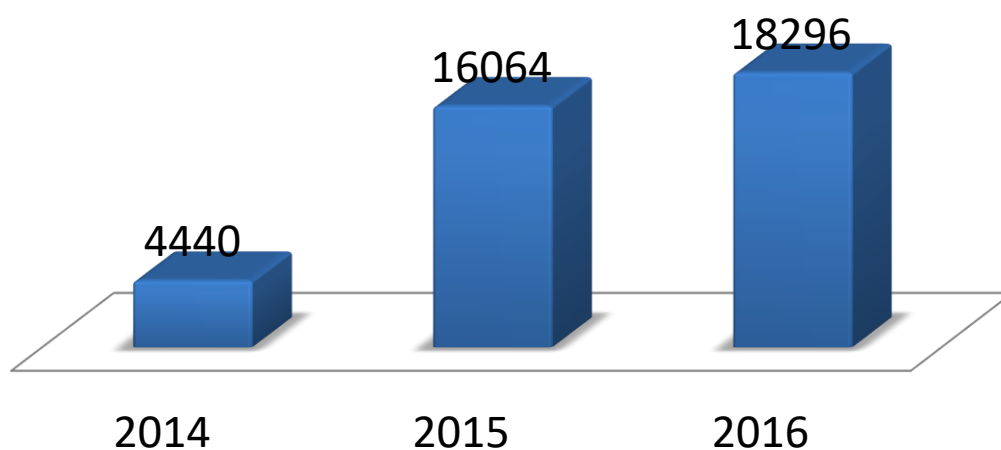
<u>HORAS DE CAPACITACIÓN</u>				
	ASISTENCIA	DÍAS	HORAS	HORAS / PERSONA
VALLEDUPAR	43	1	8	344
SANTA MARTA	97	4	32	3104
BARRANQUILLA	464	3	24	14848
TOTAL	604		18296	Horas

Asistencia capacitaciones personal técnico

ASISTENCIA CAPACITACIONES PERSONAL TECNICO



HORAS DE CAPACITACIÓN



Por el rescate de los valores corporativos

Con la participación de figuras representativas del país, Gases del Caribe realizó entre sus empleados la interiorización de los valores corporativos, a través de conversatorios en los que se evidenciaron los compartimientos esperados para cada valor (compromiso, servicio al cliente, ética, honestidad, profesionalismo y respeto), con el objeto de que se vean reflejados en la prestación del servicio.

Evaluaciones de competencias y desempeño

- Cumplimiento de evaluaciones de competencias técnicas: 87,7 %
 - En el 2015, se realizó la evaluación de las competencias técnicas de los colaboradores. Los resultados obtenidos evidencian un GAP del 12,25 %

Clima organizacional

Se realizó el estudio de clima organizacional a través de la evaluación de diez dimensiones. Se obtuvo una puntuación de 8,7/10.

- Basándonos en los resultados obtenidos en el estudio de clima, se ejecutarán planes de mejora, orientados hacia la consolidación de la cultura del servicio en la empresa y sus contratistas.

Dimensiones evaluadas en el estudio del clima

1. Orientación al cliente
2. Sentido de pertenencia y compromiso
3. Liderazgo y empoderamiento
4. Satisfacción laboral
5. Trabajo en equipo y gestión de procesos
6. Cultura organizacional
7. Comunicación organizacional
8. Innovación y creatividad organizacional
9. Dirección estratégica y gestión de la calidad
10. Reconocimiento e incentivos organizacionales

Pensando en el bienestar de los trabajadores que se encuentran próximos a culminar la actividad laboral por edad o por tiempo de servicio, la empresa

INFORME ANUAL DE SOSTENIBILIDAD 2016

inició un programa que consiste en orientar la transición de las personas a su etapa de pensionados y en mantener el estado activo de los participantes a través de alternativas que les permitan conseguir nuevos empleos o conformar sus propias microempresas.

Salud y seguridad en el trabajo

En materia de seguridad, salud en el trabajo y ambiente, se destaca la reducción del 50,1 % en el índice de frecuencia de accidentalidad, en comparación con el 2015.

Desde el 2010 no se ha presentado ningún accidente laboral en el área operativa de la empresa.

Participación de los empleados

Gases del Caribe mantiene objetivos e indicadores de medición que son constantemente monitoreados. El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) es el principal encargado del control de las buenas prácticas de salud y seguridad en el trabajo:

8 del Copasst, 48 brigadistas, 6 comité pesv= 62, sería 62/295, 21 %

Por la empresa:

PRINCIPALES

Román Gutiérrez Morales
Jorge Baute Fernández De Castro

SUPLENTE

Ciro Monsalvo Jaramillo
Lina Orozco Zuloaga

Por los trabajadores:

PRINCIPALES

William Romero Navarro
Boris Elmer Fuentes González

SUPLENTE

Martha Edith Corredor Ortiz
Ivonne Castillo Montoya

En cuanto a salud en el trabajo, estos fueron los resultados:

7 accidentes
24 días de incapacidad
0 enfermedad laboral
0 muertes.

INFORME ANUAL DE SOSTENIBILIDAD 2016

Se manejan:

- a. Índice frecuencia, IF: No de accidentes *K / Hrs hombre trabajadas, fue 2,33
- b. Índice de severidad, IS: Número total de días perdidos *K / Hrs hombre trabajadas, fue 8,0
- c. Índice de lesiones incapacitantes, IFxIS, fue 0,019
- d. Tasa de accidentalidad fue de 0,023, TASA: N° de AT / N°s de trabajadores expuestos

Impacto ambiental

Como parte fundamental del compromiso con el cuidado del medioambiente, Gases del Caribe planea y controla los impactos que sus operaciones pueden generar.

La empresa culminó su plan de compensación forestal con la siembra de 33.725 árboles de especies nativas, como Carreto, Leucadena, Yaguaró y Mango, con el propósito corporativo de retribuir al medioambiente el impacto causado por la construcción del gasoducto de interconexión Magdalena-Cesar.