

INFORME ANUAL DE SOSTENIBILIDAD 2017

Dirección:

Clementina Holguín Cuéllar
Subgerente Administrativa

Coordinación General:

Angélica Tarud Chaín
Jefe de Comunicaciones

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

Lisette Castrillón Bretón
Profesional de Comunicaciones

TRANSPARENCIA EN EL ACCIONAR

Entregar bienestar, generar valor y desarrollo a la región Caribe y fomentar la satisfacción de las necesidades de las comunidades de nuestra zona de influencia con la llegada del servicio de gas natural han sido nuestros objetivos de negocio a lo largo de más de cincuenta años.

Así, como siempre, hemos trabajado sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. En constante comunicación con nuestros grupos de interés, hemos construido vínculos que nos permiten avanzar en nuestras metas de negocio, pero también en nuestro propósito de retribución al entorno por nuestro accionar.

El reto para las compañías modernas es direccionar todos los procesos hacia los principios de sostenibilidad que el mundo planteó, con prácticas sociales, ambientales y de gobierno corporativo responsables, transparentes y de mejoramiento continuo a la calidad de vida del entorno.

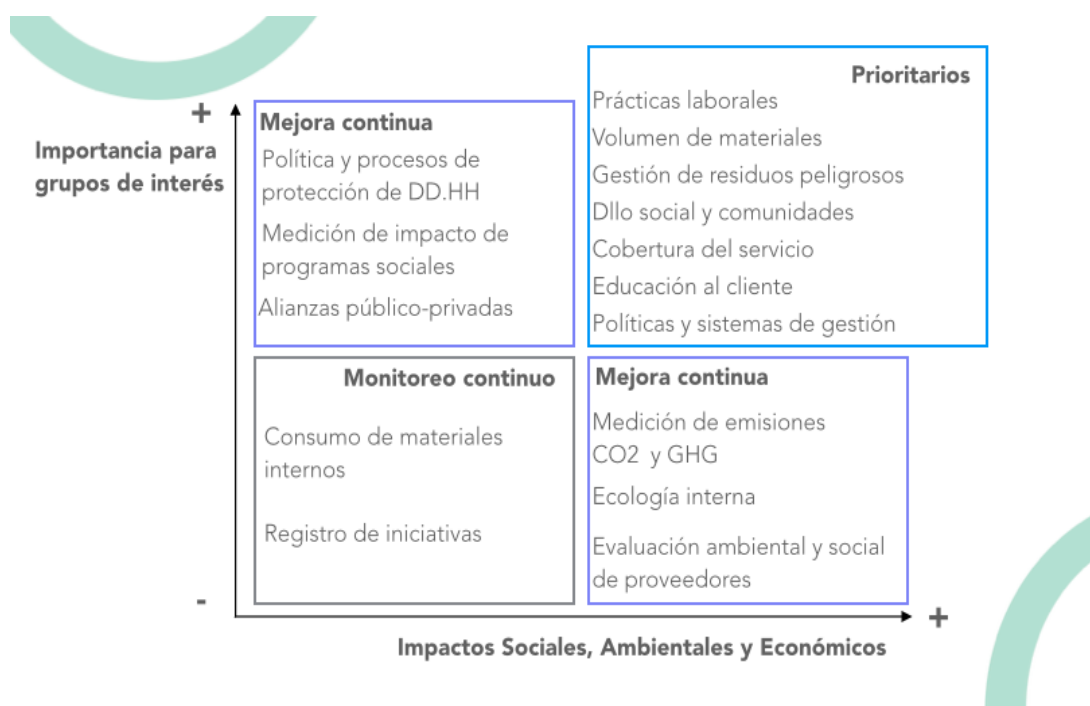
Tengo el agrado de presentar el Informe de Sostenibilidad de Gases del Caribe durante el 2017, nuestro octavo ejercicio público de rendición de cuentas a los grupos de interés.

RAMÓN DÁVILA MARTÍNEZ

Gerente General

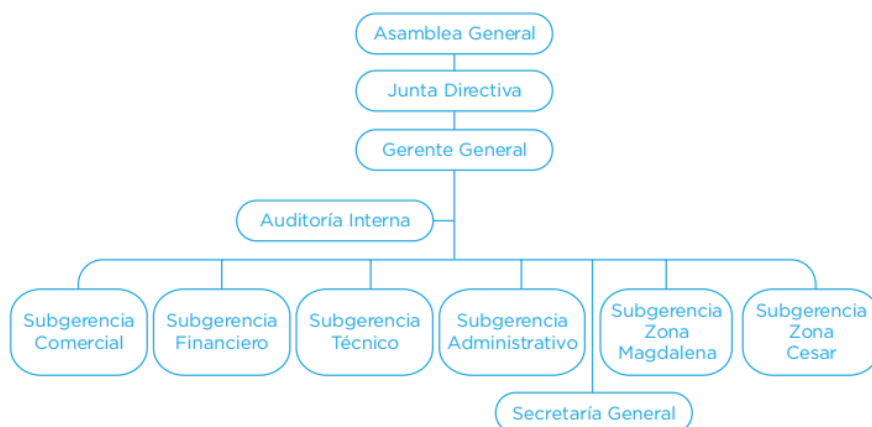
Este informe y sus asuntos, contienen todas las operaciones bajo control de Gases del Caribe en el 2017. En él mostramos los impactos sociales, económicos y ambientales a lo largo de la cadena de valor de la operación de la compañía, de manera continua en el tiempo.

Basados en la cadena de valor del negocio de distribución y comercialización de gas natural, este es el panorama que mostró la matriz de materialidad para la vigencia 2017:



Pilares del gobierno corporativo

La guía de las buenas prácticas de buen gobierno corporativo de Gases del Caribe son: estructura organizacional, código de conducta, política de calidad y política de seguridad, salud ocupacional y medioambiente.



El accionar diario de la empresa refleja una operación sostenible que interactúa con el entorno medioambiental donde se desarrolla, y, naturalmente, con personas de diversos ámbitos que constituyen nuestros grupos de interés, por lo que, como de costumbre, contaremos de nuestra gestión en su propia voz.



Como clave del relacionamiento efectivo con nuestros *stakeholders* está la estrategia de comunicación, construida bajo sus necesidades, que cuenta con

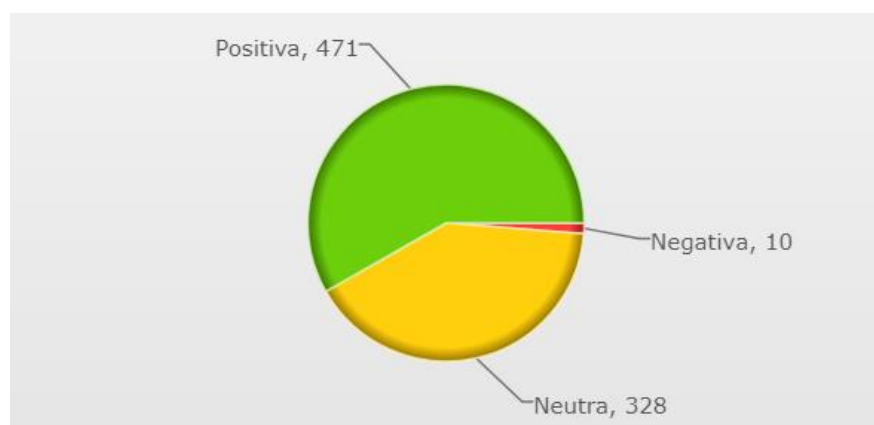
herramientas también ajustadas al público objetivo, con el fin de mantener un contacto permanente y bidireccional.

- Carteleras virtuales (programadas de manera semanal y producidas por el Departamento de Comunicaciones – interno).
- Noticiero *Tu conexión al aire TV* (se emite semestralmente al público interno).
- Intranet *Tu conexión* (interno – actualización quincenal)
- Página web (externo – actualización permanente).
- Comunicados y ruedas de prensa (externo).
- *Boletín virtual de responsabilidad social* (interno y externo – semestral)
- Comunicación directa con comunidades del área de influencia de la compañía.

La gestión en medios de comunicación es medida periódicamente, y se evidencia a través de los resultados de *free press* 2017:

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

Frecuencia por valoración cualitativa



Tipo de medio	Positivas	Neutras	Negativas	TOTAL
Periódico impreso	184	250	2	436
Revistas	11	14	-	25
Radio	63	25	4	92
TV	38	6	-	44
Medio electrónico	175	33	4	212
TOTAL	471	328	10	809

Tipo de medio	Positivas	Neutras	Negativas	TOTAL
Periódico impreso	\$632,947,468	\$182,910,400	\$4,898,676	\$820,756,544
Revistas	\$888,657,000	-	-	\$888,657,000
Radio	\$39,946,819	\$14,931,265	\$580,459	\$55,458,543
TV	\$259,121,635	\$2,487,794	-	\$261,609,429
Medio electrónico	\$869,880,000	\$181,000,000	\$13,900,000	\$1,064,780,000
TOTAL	\$2,690,552,922	\$381,329,459	\$19,379,135	\$3,091,261,516

Comparativo 2014-2017

	Positivas	Neutras	Negativas	VARIACIÓN
2014	1.373.406.100	343.128.138	43.304.078	
2015	4.252.280.117	701.339.503	92.492.180	310 %
2016	2.139.163.679	199.307.204	42.875.947	-50 %
2017	2.690.552.922	381.329.459	19.379.135	26 %

GESTIÓN EMPRESARIAL 2017

Ingresos operacionales: Disminución de 7 % respecto al 2016.

Utilidad operacional: Aumento de 38 % respecto al 2016.

Cambiando la vida de los nuevos usuarios

“Generar bienestar con la llegada del gas natural a las comunidades de la región Caribe, se ha vuelto una tarea que genera compromiso de todo nuestro equipo humano”.

Ángela Vives

Jefe de Recursos Humanos

Gestión con entidades públicas

En el 2017, con recursos del Sistema General de Regalías, se otorgaron subsidios por \$ 1.325 millones, lo que permitió beneficiar a 2.280 nuevas familias de estratos 1 y 2 en 27 poblaciones distribuidas entre los departamentos de Atlántico y Magdalena. En el mismo periodo, y ante los Órganos Colegiados de Administración y Decisión (Ocad) – Región Caribe, fueron aprobados recursos por \$ 11.836 millones para subsidiar la conexión de 10.390 viviendas en Magdalena y Cesar durante los dos próximos años, y llevar el servicio por primera vez a las poblaciones de Caracolí, Caracolicito, Las Casitas, Los Venaos, Guimaral, El Perro, Astrea, Arjona, La Ye y Sevillano, en el departamento del Cesar, y Nueva Granada en el del Magdalena.

Programa Brilla

Con el programa de financiación no bancaria Brilla, de Gases del Caribe, resultaron favorecidos más de 100.000 usuarios conectados al servicio de gas natural domiciliario, y se alcanzó una colocación de créditos superior a \$ 141.000 millones, que superan en un 8 % la colocación realizada en el 2016. La cartera total finalizó en \$ 202.345 millones, y se generaron \$ 30.027 millones de intereses de financiación.

Nuestros usuarios

A través del centro de control, el cual opera las 24 horas de los siete días de la semana, se atendieron 74.409 órdenes de trabajo relacionadas con peticiones solicitadas por los usuarios, con lo cual se ha cumplido con los tiempos de atención establecidos por la regulación vigente.

En el 2017 se atendieron 1.046.840 solicitudes de nuestros usuarios por medio 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 46 %. Se realizaron más de 190.000 actualizaciones de datos de contacto de nuestros clientes a través de estos medios.

El nivel de satisfacción con los servicios prestados por Gases del Caribe se ubicó en el 86 %, según la encuesta realizada en el 2017 a los usuarios del *call center*.

Se realizaron 152.835 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, para garantizar un alto nivel de confiabilidad y continuidad del servicio de gas natural, se cumplió con el programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de distribución.

Al finalizar el 2017, se alcanzó un total de 1.048.446 viviendas anilladas con disponibilidad del servicio, lo que implica una cobertura de redes de 97,34 % y 14.200 kilómetros de redes construidas.

El volumen de gas natural vendido ascendió a 1.195 millones de m³ en el año, lo que representa un crecimiento del 5 %. Del volumen total, el 13 % se destinó al sector residencial, el cual registró un aumento del 6 %, y el restante a los sectores comercial, gas natural vehicular, industrial y térmico, que en conjunto tuvieron un aumento de 5,2 %.

Gases del Caribe siguió fortaleciendo su gestión como comercializador de gas tanto en el mercado *spot* como en contratos de largo plazo, lo cual ha convertido a esta unidad de negocio en una de las más importante de la compañía, al transar más de 487 millones de m³ en el 2017, lo que representa un crecimiento del 3 % frente al 2016 y un 40 % del volumen total de gas vendido por la compañía.

Diversificación de nuestras fuentes de abastecimiento

La empresa cuenta con 10 diferentes fuentes de abastecimiento de gas natural, de los cuales el 24 % del que comercializa proviene de los campos menores Maracas, El Difícil, Guama y Arjona, localizados en los departamentos del Magdalena y del Cesar, que se han desarrollado por gestión directa de la compañía dentro de su estrategia corporativa, tanto en la construcción de la infraestructura necesaria como en la gestión frente a los productores para la reactivación de esos campos.

CERTIFICACIONES

Durante el 2017, se mantuvo la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, avalado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec), sistema en el que se lograron resultados altamente satisfactorios.

Asimismo, el Laboratorio de Metrología de Gases del Caribe mantuvo la certificación con el estándar internacional ISO/IEC 17025 por parte del Organismo Nacional de Acreditación (Onac).

ELLOS LO CUENTAN

Con el propósito de lograr los máximos niveles de cobertura en la zona de influencia de la compañía (Atlántico, Magdalena, Cesar y Bolívar (norte), Gases del Caribe continúa llegando a zonas de difícil acceso para interconectarlas con el sistema de gas natural domiciliario y hacer un cambio radical en los hábitos de esas comunidades, pero, sobre todo, para mejorar la calidad de vida de sus habitantes. En el 2017, arribamos, entre otras localidades, a la vereda Las Flores, perteneciente al municipio de El Retén, en el departamento del Magdalena.

María de la Cruz de Pérez y Manuel Pérez

Dirección: Calle 1 N° 1-164

Localidad: Vereda Las Flores (El Retén, Magdalena)

María de la Cruz de Pérez y Manuel Pérez, de 76 y 85 años de edad respectivamente, viven hace más de 50 años en la vereda Las Flores del municipio El Retén, donde poco a poco han sacado adelante a sus 11 hijos, 20 nietos y 14 bisnietos.

María y Manuel fueron dos de los primeros habitantes de esta vereda, y, aseguran, por entonces solo vivían en ella tres familias. Para aquella época, la vereda no contaba con alumbrado público, por lo que conseguían luz mediante mechones difíciles de encender, y, también debían madrugar y caminar durante varias horas para conseguir leña con qué cocinar.

Gran parte de su vida vivieron expuestos a los efectos secundarios del humo de la leña, además de lo que significaba asumir el costo de cilindros de gas propano. Manuel recuerda que en varias ocasiones no contaban con el dinero suficiente para comprar el cilindro, y entonces él tenía que salir desde muy temprano a buscar leña.

Con la llegada en septiembre del 2017 del gas natural a los hogares de La Vereda Las Flores, esas incomodidades quedaron atrás. Hoy disfrutan de las bondades de tener en su casa este servicio las 24 horas del día y solo pagan una factura de aproximadamente \$ 13.000 pesos, que no es ni la mitad de lo que les costaban los demás combustibles.

Esta pareja describe este servicio como lo mejor que les ha pasado: “La llegada del gas natural a nuestro hogar en el 2017, simplemente, cambió nuestras vidas”.

Inversión social para el desarrollo territorial

La empresa cuenta desde el 2016 con su programa ‘Vive Más’, que consiste en orientar a los empleados pensionados o a los próximos a pensionarse, para que, con el pleno de sus conocimientos, habilidades y

experiencia, emprendan proyectos que les faciliten la continuidad de su vida productiva después de la pensión.

Asimismo, a través de la Fundación Gases del Caribe, se brinda asistencia técnica a iniciativas de generación de ingresos y educación a las comunidades de la zona de influencia regional.

GRÁFICO

Generación de ingresos: 26 % del total de recursos

Educación: 74 % del total de recursos

En el 2017, se inició el programa 'Cuentos al Parque', operado por la Fundación Tiempo Feliz, mediante el cual se han generado espacios de aprendizaje y recreación en los parques de Barranquilla, gracias a la promoción de la lectura, del juego y del arte. Se logró un impacto sobre 3.300 niños durante esa vigencia.

La Fundación siguió con el apoyo al proyecto de la Casa Lúdica del Barrio La Paz, el cual beneficia a más de 400 niños, y, como lo indica su nombre, desarrolla programas lúdicos con metodologías especializadas en la generación de la cultura de la paz para evitar el reclutamiento de niños y jóvenes de la zona.

Su proyecto de lectura 'Articulación Biblioteca – Escuela – Comunidad', en convenio con el Ministerio de Cultura, realizado en el suroccidente de Barranquilla, cobija a alrededor de 250 estudiantes y 50 docentes de colegios públicos y privados que, a través de la metodología utilizada, han logrado importantes avances en comprensión y comportamiento lector de niños y jóvenes.

Se continuó con el apoyo al colegio experimental José Celestino Mutis, primero en el departamento del Atlántico a nivel académico, a través del programa Becas a la Excelencia, que otorgó 65 becas a estudiantes de bajos recursos para lograr su permanencia en la institución, y de becas de pregrado en la Universidad del Norte a los estudiantes destacados con el mejor desempeño dentro del programa mencionado.

En cuanto a los proyectos de emprendimiento, el apoyo de la Fundación a más de 250 microempresarios de la región ha sido de gran impacto en el aumento de sus ventas y utilidades, gracias al acompañamiento administrativo y comercial. Proyectos como el de las artesanas de Chorrera, con ventas mayores a \$ 50 millones de pesos mensuales, con un aumento en su capacidad productiva que implica un crecimiento en ventas del 68 % respecto del año 2016, ha generado un impacto positivo en la calidad de vida de los beneficiarios, de sus familias y del corregimiento en general.

Resultados de satisfacción al cliente

La encuesta de percepción ciudadana ‘Cómo Vamos 2017’, consideró a Gases del Caribe como la entidad mejor valorada por los ciudadanos de Barranquilla, Soledad y Puerto Colombia, en el Atlántico, y por los de Santa Marta, en el Magdalena, pues fue calificada con los mejores índices de favorabilidad, conocimiento, satisfacción e imagen.

Puerto Colombia: Satisfacción 93%, favorabilidad 95 %, conocimiento 99%

Soledad: Satisfacción 86 %, favorabilidad 99 %, conocimiento 97 %

Barranquilla: Satisfacción 90 %, favorabilidad 96 %, conocimiento 98 %

Santa Marta: Satisfacción 89 %, favorabilidad 91 %, conocimiento 97 %

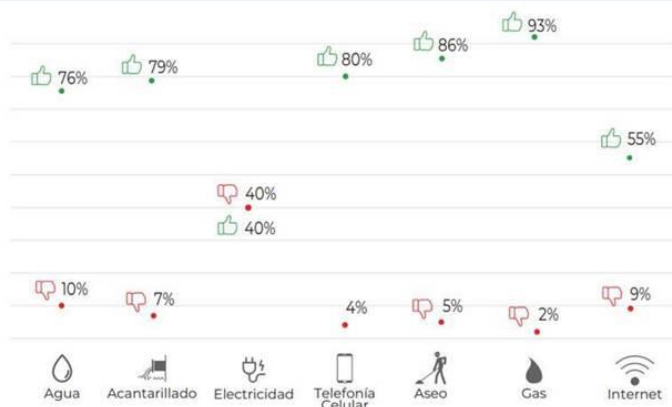


SERVICIOS
PUBLICOS

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN
CIUDADANA 2017

PUERTO RICO
cómovamos
Mediciones de la calidad de vida

Satisfacción con los servicios públicos



* No incluye quienes respondieron: ni satisfecho / ni insatisfecho.
* Base: 674. Total de encuestados.



Satisfecho



Insatisfecho



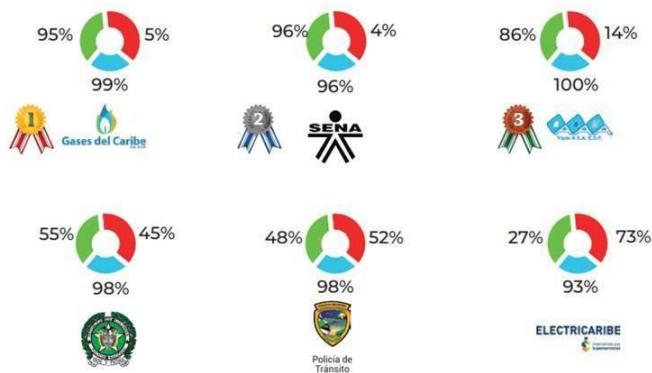
INSTITUCIONES
GOBIERNO Y CIUDADANIA

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN
CIUDADANA 2017

PUERTO RICO
cómovamos
Mediciones de la calidad de vida

Conocimiento y favorabilidad de las entidades del municipio

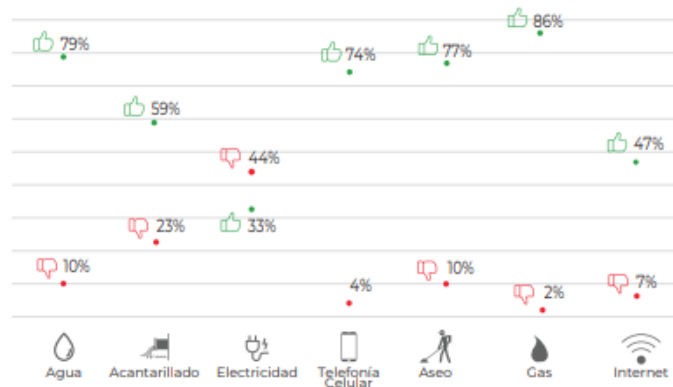
● Favorable ● Desfavorable ● Conoce



*Ordenadas de mayor a menor puntaje de acuerdo con el promedio entre conocimiento y favorabilidad.
*Base: 674. Total de encuestados.



Satisfacción con los servicios públicos



* No incluye quienes responden: ni satisfecho / ni insatisfecho.
* Base: 682. Total de encuestados.



Satisfecho

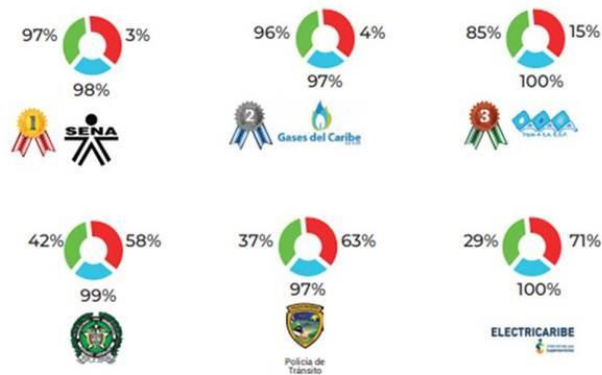


Insatisfecho



Conocimiento y favorabilidad entidades de la ciudad:

● Favorable ● Desfavorable ● Conoce



* Ordenadas de mayor a menor puntaje de acuerdo al promedio entre conocimiento y favorabilidad.
* Base: 682. Total de encuestados.



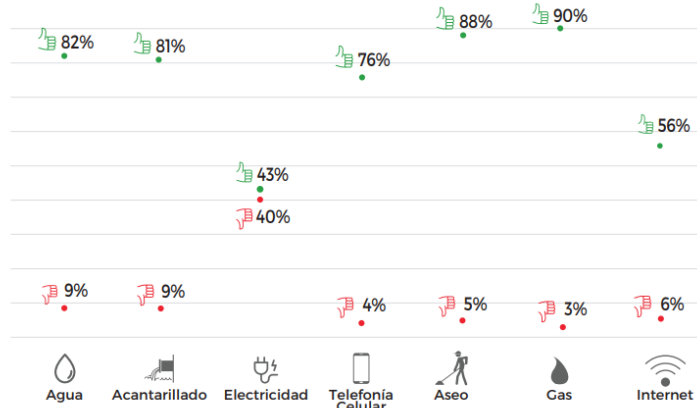
SERVICIOS
PÚBLICOS

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN
CIUDADANA 2017

BARRANQUILLA
cómovamos
PARTICIPANDO EN EL CAMBIO DE LA CIUDAD

10
AÑOS

Satisfacción con los servicios públicos



* No incluye quienes responden: ni satisfecho / ni insatisfecho
* Base: 1246. Total de Encuestados

Satisfecho

Insatisfecho



INSTITUCIONES
GOBIERNO Y CIUDADANÍA

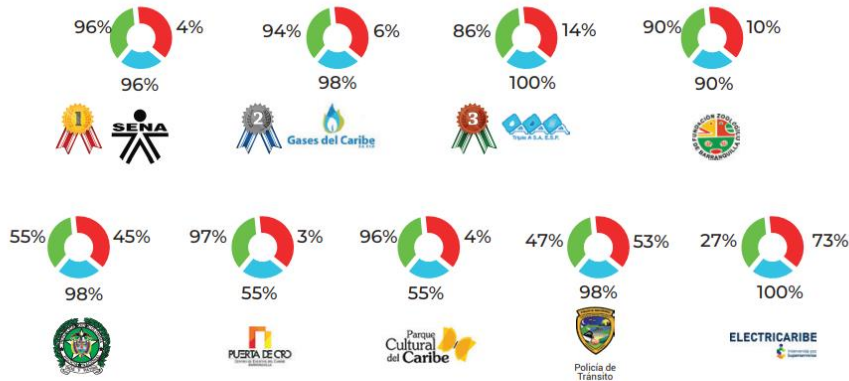
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN
CIUDADANA 2017

BARRANQUILLA
cómovamos
PARTICIPANDO EN EL CAMBIO DE LA CIUDAD

10
AÑOS

Conocimiento y favorabilidad entidades de la ciudad:

● Favorable ● Desfavorable ● Conoce

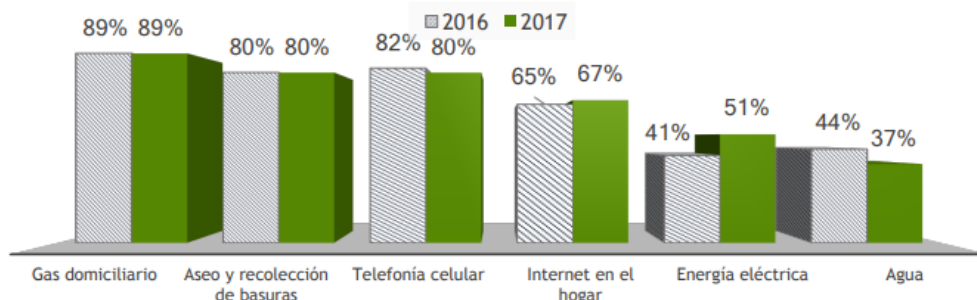


*Ordenadas de mayor a menor puntaje de acuerdo al promedio entre conocimiento y favorabilidad
* Base: 1246. Total de Encuestados

Servicios Públicos

Satisfacción con servicios públicos

Se sienten satisfechos con el servicio de ...



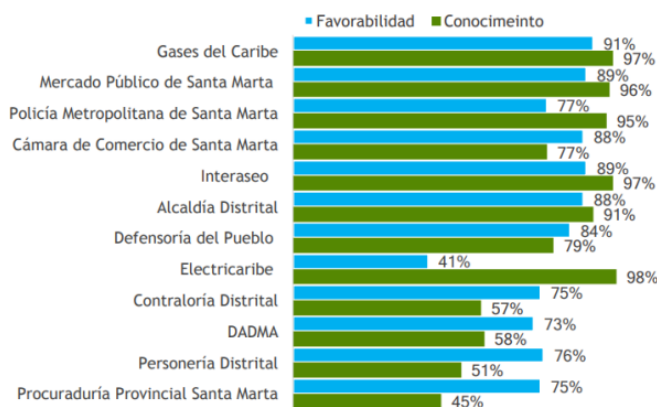
La percepción de cobertura en el 2017 de cada servicio es del...

	95%	100%	88%	65%	100%	97%
Cobertura en el 2016	94%	99%	86%	54%	100%	95%



Entidades

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



Favorabilidad - Conocimiento 2016

91%	96%
86%	96%
67%	94%
89%	67%
89%	97%
81%	89%
79%	72%
26%	98%
79%	49%
66%	59%
76%	42%
72%	41%



Base: 766 entrevistas. Total de la muestra

Desde hace 10 años, 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 2017 fue, como ya es costumbre, un año valioso para el servicio al cliente de Gases del Caribe, con un promedio de satisfacción global del 84,3 %.

GENTE GASCARIBE

Equipo humano

- Total de empleados: 308
- Empleados no beneficiarios de la convención: 289
- Signatarios de la convención colectiva de trabajo: 19
- Empleos generados a través de empresas contratistas: 2.337

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: 2,9 %
- 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: 93 %

Se cumplieron las metas de ejecución del programa de formación de Gases del Caribe, con una inversión total de \$ 291.792.814.

- Cobertura de capacitación: 90 %
- Promedio hombre/hora capacitación: 12,84 hrs / hombre
- Se inició trabajo de evaluación de potencial para los jefes, a cargo de la psicóloga asesora Telma de Moraes.
- Se realizaron capacitaciones de actualización de información al personal del Laboratorio de Metrología.
- Se capacitó al personal de atención al usuario “Naturaleza Humana del servicio”.
- Se realizó la semana de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Ambiente.
- Se capacitó a todos los ingenieros de la organización en temas de procedimientos y normatividad técnica para las instalaciones de gas residencial y comercial.

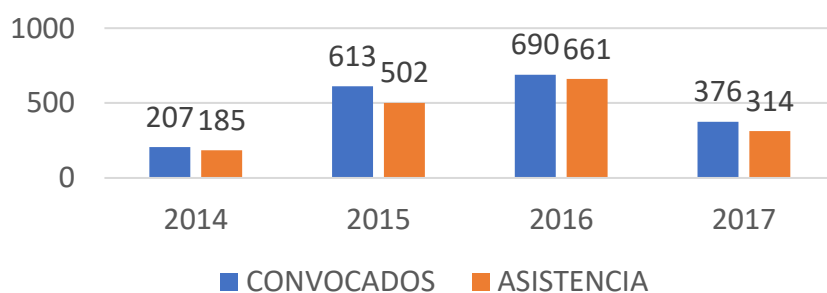
- Se entrenó a todos los empleados en el manejo del nuevo *software* de Gestión Humana (Somos).

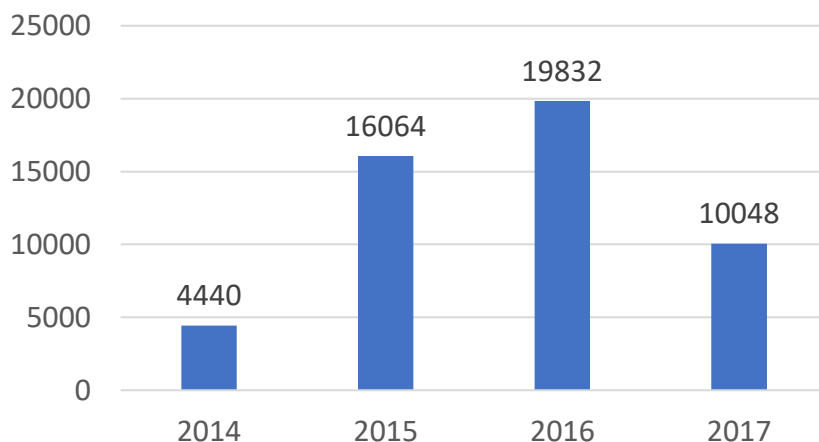
Capacitación y formación personal técnico Gasca ribe

PERSONAS			
	CONVOCADOS	ASISTENCIA	%
VALLEDUPAR	14	13	92,86 %
SANTA MARTA	21	18	85,71 %
BARRANQUILLA	302	274	90,73 %
TOTAL	337	305	90,50 %

HORAS DE CAPACITACIÓN				
	ASISTENCIA	DÍAS	HORAS	HORAS/PERSONA
VALLEDUPAR	53	4	32	1696
SANTA MARTA	43	1	8	1376
BARRANQUILLA	218	2	16	6976
TOTAL	314			10.048 HORAS

Asistencia a capacitaciones del personal técnico





Evaluaciones de competencias y desempeño

- Cumplimiento de evaluaciones de competencias técnicas: 87,7 %

- En octubre de 2017 dimos inicio a la evaluación del desempeño por medio del nuevo *software* de Gestión Humana (Somos).

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

Salud y seguridad en el trabajo

Se destaca la reducción del 50,1 % en el índice de frecuencia de accidentalidad, en comparación con el 2016.

Desde el 2010, no se han presentado accidentes laborales en el área operativa de la empresa

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 SUPLENTES

Román Gutiérrez Morales

Ciro Monsalvo Jaramillo

Jorge Baute Fernández De Castro

Lina Orozco Zuloaga

Por los trabajadores:

PRINCIPALES SUPLENTES

William Romero Navarro

Martha Edith Corredor Ortiz

Boris Élmer Fuentes González

Ivonne Castillo Montoya

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

9 accidentes

24 días de incapacidad

0 enfermedad laboral

0 muertes

Se manejan:

A. Índice frecuencia, IF: N° de accidentes $\times K$ / Hrs hombre

trabajadas, fue 3,20

B. Índice de severidad, IS: Número total de días perdidos $\times K$ /

Hrs hombre trabajadas, fue 1,20

C. Índice de lesiones incapacitantes, IFxIS, fue 0,004

D. Tasa de accidentalidad fue de 0,026, TASA: No de AT / N° de trabajadores expuestos

Gestión ambiental

Nuestro compromiso con el entorno es prioritario, por lo cual la empresa planea y controla los impactos que sus operaciones pueden generar en el medio ambiente.

La compañía continuó con el mantenimiento de los árboles sembrados (33.725) en las zonas de compensación forestal indicadas por las autoridades ambientales, con el propósito corporativo de retribuir al medioambiente el impacto causado por la construcción del gasoducto de interconexión Magdalena-Cesar y hacer la entrega a Corpocesar.