

IRG 2010

Informe Responsabilidad Corporativa

gasNatural
fenosa



Informe de Responsabilidad Corporativa

2010

Contenido >

Para ampliar información sobre los aspectos incluidos en este Informe de Responsabilidad Corporativa, consulte:

- Página *web*: www.gasnatural.com.co
- Informe de Responsabilidad Corporativa 2009
- Informes anuales 2010
- Gerencia de Comunicaciones y Asuntos Públicos
Johanna Valencia Sánchez
jvalencias@gasnatural.com

Gas Natural S.A., ESP
Dirección: Calle 71 A No. 5-38
Teléfono: 3485500
Bogotá, Colombia

Coordinación
Gerencia de Comunicaciones y Asuntos Públicos

Asesoría
Claudia Cárdenas
Consultora Responsabilidad Corporativa

Auditoría
PricewaterhouseCoopers Ltda.

Diseño
EC San Francisco – Creatividad y Estrategia Social
Yalila Roque Ramírez

Fotografía
Patricia Redondo

Impresión
Digitos & Diseños Industria Gráfica Ltda.

Carta del Presidente de la Junta Directiva	5
Carta de la Presidente Ejecutiva Colombia	6
Presentación del Informe	9
Grupo Gas Natural Fenosa	12
Responsabilidad Corporativa	22
1. Integridad	28
2. Resultados	42
3. Interés por las personas	46
4. Orientación al Cliente	62
5. Salud, seguridad y calidad	72
6. Medio ambiente	80
7. Responsabilidad Social	92
Informe de revisión independiente	98
Matriz de correspondencia GRI/PPM/ODM	101
Opinión del lector	105

Carta del Presidente de la Junta Directiva



2010 fue un año de construcción conjunta, lleno de todos aquellos retos que supone un proceso de integración como el que estamos viviendo en la Organización, en el cual, a pesar de la complejidad y el alto nivel de esfuerzo que ha requerido, el desarrollo sostenible sigue siendo el objetivo fundamental en nuestra gestión. Es por esta razón que estamos comprometidos con sus principios y sabemos que nuestra mejor contribución es hacer bien nuestra labor, a través de la entrega de un servicio de calidad que genere valor y beneficios para la sociedad.

Nos complace entonces compartir la sexta versión de nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa con todos aquellos que día a día nos acompañan en el camino de ser una empresa sostenible y responsable.

Nuestros siete compromisos de Responsabilidad Corporativa (integridad, resultados, interés por las personas, orientación al cliente, seguridad, salud y calidad, medio ambiente y responsabilidad social) siguen siendo la base de la estructura del informe y nos permiten rendir cuentas de manera transversal sobre la gestión económica, social y ambiental, y sobre los compromisos con los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

El uso de la metodología para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) continúa siendo fundamental para la construcción de nuestro informe, pues nos permite presentar la gestión desarrollada desde un marco de sostenibilidad y respuesta a los compromisos con nuestros grupos de interés.

Por otro lado, mantenemos el proceso de verificación externa que a través de una firma especializada garantiza la credibilidad del informe, verifica la adaptación de sus contenidos a la metodología GRI y valida los principales indicadores de desempeño.

Los invitamos entonces a leer y conocer la gestión que realiza Gas Natural Fenosa en Colombia; igualmente, agradecemos sus comentarios y aportes frente a los compromisos que hemos asumido con ustedes.

Sergio Aranda Moreno
Presidente de la Junta Directiva

Carta de la Presidente Ejecutiva Colombia



María Eugenia Coronado Orjuela, Presidente Ejecutiva de Gas Natural Fenosa en Colombia, fue reconocida por la revista Semana y La Nota Económica por ser una de las mujeres sobresalientes del mundo empresarial en el sector energético y por dirigir una de las 100 empresas más grandes en Colombia. Igualmente fue incluida dentro de las 100 líderes más reconocidas en el contexto nacional según Merco 2010

Es para mí un placer presentarles el sexto Informe de Responsabilidad Corporativa, bajo nuestra nueva marca Gas Natural Fenosa, fruto de la integración de Gas Natural y Unión Fenosa que en el país incluye a las empresas de Gas Natural y Electricaribe, que desarrollan el negocio de gas y electricidad, respectivamente.

Este informe se concentra en los datos del negocio de gas, de sus empresas Gas Natural S.A., ESP; Gas Natural del Oriente S.A., ESP; Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, y Gas Natural Servicios Ltda. La información del negocio de electricidad se puede consultar en el informe de Responsabilidad Corporativa 2010.

Colombia ha representado en esta integración una plataforma robusta en términos de clientes y de resultados económicos como consecuencia de los altos niveles de cobertura, en electricidad, en gas y en su participación en los negocios regulados dentro del total de ingresos. Contamos con más de cuatro millones de clientes, que constituyen nuestra mayor fortaleza para generar oportunidades de crecimiento y eficiencias operativas, que ya se están traduciendo en sinergias efectivas, muy significativas para la Organización.

A través de este reporte, nuestros públicos de interés pueden contar con una herramienta de consulta, transparente y clara, que da cuenta de los ámbitos social, económico y ambiental. Para tal fin, hemos avanzado en el seguimiento y cumplimiento de los compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés de acuerdo con la Política de Responsabilidad Corporativa, por lo cual resalto a continuación las principales acciones en la gestión 2010 de la Compañía en el sector de gas.

Dentro del relacionamiento con el Gobierno, el presidente de Gas Natural Fenosa, Salvador Gabarró, se reunió con el Presidente de Colombia, Juan Manuel Santos Calderón, con el objetivo de ratificar la confianza y compromiso de la Compañía y su operación en el País.

Adicionalmente, se adquirió la empresa Gas Natural del Cesar S.A., ESP (Gasnacer S.A., ESP), sobre la cual se tenía una participación directa del 6,3% e indirecta del 55,9% a través de la sociedad Gas Natural del Oriente S.A., ESP.

Según la medición “Bogotá cómo vamos”, la Compañía sigue siendo la empresa de servicios públicos domiciliarios mejor valorada (4.1 sobre 5). Como parte del compromiso de Responsabilidad Social, la Empresa en Bogotá apoyó programas de desarrollo de potencial de liderazgo social (96 jóvenes y 24 docentes beneficiados), mejora de los hábitos de lectura (dirigido a más 5.756 estudiantes), actividades de acercamiento con los clientes a través de Gas al

Parque (asistencia de 8.934 personas en Bogotá), actividades culturales, apoyó a más de 2.800 estudiantes de bajos recursos con kits escolares y formación de docentes y estudiantes en los temas relevantes de gas.

Asimismo, enmarcada en el compromiso de seguridad, salud y calidad de la Política de Responsabilidad Corporativa y dentro del programa “Despierta, el monóxido de carbono mata”, la Compañía, en alianza con la Fundación Grupo Energía de Bogotá, lanzó para clientes de estratos 1 y 2 en Bogotá el programa “Calentadores Salvavidas”. El objetivo es apoyar la sustitución de calentadores de cinco litros sin ducto por artefactos de 6 litros de tiro forzado, su instalación, la recolección y la chatarrización de un número aproximado de 12 mil calentadores, en los próximos cuatro años.

De acuerdo con la medición realizada en Colombia por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco), Gas Natural S.A., ESP, se ubicó en el puesto 54 entre las 100 empresas más reputadas en el País. También se destaca, la figuración de la Compañía en el puesto 41 en Merco Personas.

Gas Natural premió los mejores trabajos periodísticos que los comunicadores de la Región Andina presentaron en el primer Concurso de Periodismo Eficiencia Energética “Viviendas Seguras”.

Finalmente, Gas Natural Colombia donó 12 mil árboles a Ráquira, uno de los municipios más contaminados del País y donde se está haciendo la sustitución de hornos a carbón por hornos a gas natural.

Esperamos que este Informe de Responsabilidad Corporativa obedezca a las expectativas de nuestros grupos de interés y sea de utilidad para hacer seguimiento a nuestra gestión, a través de cual busquemos mejorar día a día el servicio que prestamos a nuestros clientes.

María Eugenia Coronado Orjuela
Presidente Ejecutiva
Gas Natural S.A., ESP

Presentación del Informe

Introducción

En un año marcado por un proceso de integración lleno de retos y oportunidades, la Organización mantiene firme el compromiso de informar anualmente su desempeño sostenible a través de la sexta versión del Informe de Responsabilidad Corporativa, en el cual se presenta la gestión de las principales acciones desarrolladas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010.

Alcance y cobertura

La integración de Gas Natural Fenosa en Colombia consolidó un grupo importante de distribución y comercialización de gas y electricidad, con lo cual se convirtió en una de las empresas de servicios públicos más grandes del País, integrada por las empresas del negocio de gas: Gas Natural S.A., ESP, y sus filiales: Gas Natural del Oriente S.A., ESP (Gasoriente S.A., ESP); Gas Natural Cundiboyecense S.A., ESP; Gas Natural Servicios Ltda. y Gas Natural del Cesar S.A., ESP, recientemente adquirida, y las empresas del negocio de electricidad: Electricaribe S.A., ESP; Energía Social de Costa S.A., ESP; Energía Empresarial de la Costa S.A., ESP; Electricaribe Mipymes de Energía y Fundación Electricaribe social.

Esta acción permitió fortalecer la visión y la estrategia de sostenibilidad de la Organización. Sin embargo, por procesos propios de la integración, el presente informe se centrará solo en la descripción de la gestión de las empresas dedicadas al negocio de gas. La información del sector de electricidad se puede consultar en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de la empresa Electricaribe.

El Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 presenta información consolidada y en algunos casos específica de la gestión social, económica y ambiental de Gas Natural S.A., ESP, y sus filiales: Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP; Gas Natural de Oriente S.A, ESP, y Gas Natural Servicios Ltda., exceptuando Gas Natural del Cesar S.A., ESP, del cual solo se incluye reporte en la sección de contribución al desarrollo y distribución de valor. Adicionalmente, se presentan algunos indicadores de Gas Natural Servicios Integrales SAS, nueva compañía de Gas Natural SDG, S.A., que presta servicios integrales para todas las sociedades del Grupo en Colombia.

Información contenida por sociedad

Compromiso	Gas Natural S.A., ESP	Gasoriente S.A., ESP	Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	Gas Natural Servicios Ltda.	Gas Natural Servicios integrales SAS
Integridad	●	●	●	●	●
Resultados	●	●	●	●	No se reporta
Interés por las personas	●	●	●	●	●
Orientación al cliente	●	●	●	●	No se reporta
Salud, seguridad y calidad	●	●	●	●	No se reporta
Medio ambiente	●	●	●	Parcial	No se reporta
Responsabilidad social	●	●	Parcial	No se reporta	No se reporta

La gestión que se reporta en este informe también da cuenta de los avances y retos alcanzados en las prácticas desarrolladas con los grupos de interés y en los compromisos adquiridos con iniciativas como el Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo del Milenio, (ver matriz de correspondencia: metodología GRI / PPM / ODM).

Estructura

La estructura del presente informe está basada en la Política de Responsabilidad Corporativa de la Empresa; por ello, los capítulos hacen referencia a sus siete compromisos: integridad, resultados, interés por las personas, orientación al cliente, seguridad, salud y calidad, medio ambiente, y responsabilidad social, que dan cuenta de la gestión social, económica y ambiental que ha asumido la Organización.

En cada capítulo se desarrolla el enfoque del compromiso, las metas establecidas para la gestión 2010, los avances logrados y los retos para 2011, así como los principales indicadores y acciones puntuales desarrolladas durante 2010.

Metodología de elaboración

La construcción del Informe de Responsabilidad Corporativa siguió los lineamientos de la Guía G3 del Global Reporting Initiative, metodología que ha permitido a la Organización compartir con sus grupos de interés la manera como gestiona sus asuntos de sostenibilidad. El Informe, por lo tanto, está fundamentado en principios de calidad, contenido y transparencia en la comunicación.

De acuerdo con los niveles de clasificación definidos por GRI, la Empresa auto declara la sexta versión del Informe de Responsabilidad Corporativa en el nivel B+.

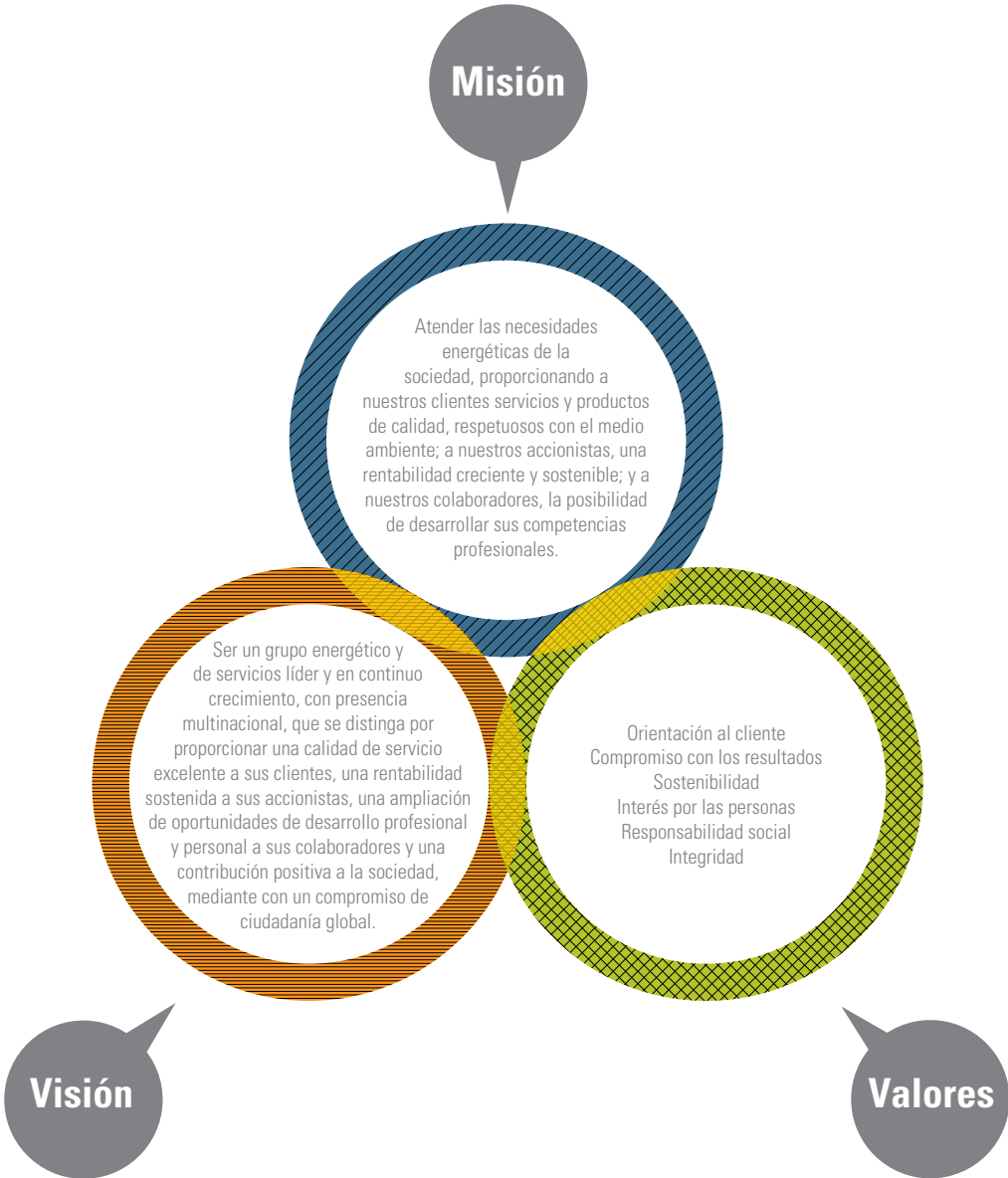
Verificación

En la Organización es fundamental llevar a cabo el proceso de verificación para garantizar la credibilidad del Informe de Responsabilidad Corporativa, por lo cual ha recurrido a la auditoría externa limitada por PricewaterhouseCoopers Ltda, quienes verifican mediante el uso de normas internacionales la adaptación de contenidos del Informe a lo señalado en la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de *Global Reporting Initiative*, así como la validación de 15 indicadores de desempeño; EC1, EC5, LA1, LA3, LA10, HR4, SO3, SO8, PR5, EN3, EN4, EN16, EN17, EN22, EN26.

Grupo Gas Natural Fenosa >

Misión, visión y valores de la Compañía	13
En el mundo	14
En Colombia	17
La cadena del gas natural en Colombia	20

Misión, visión y valores de la Compañía



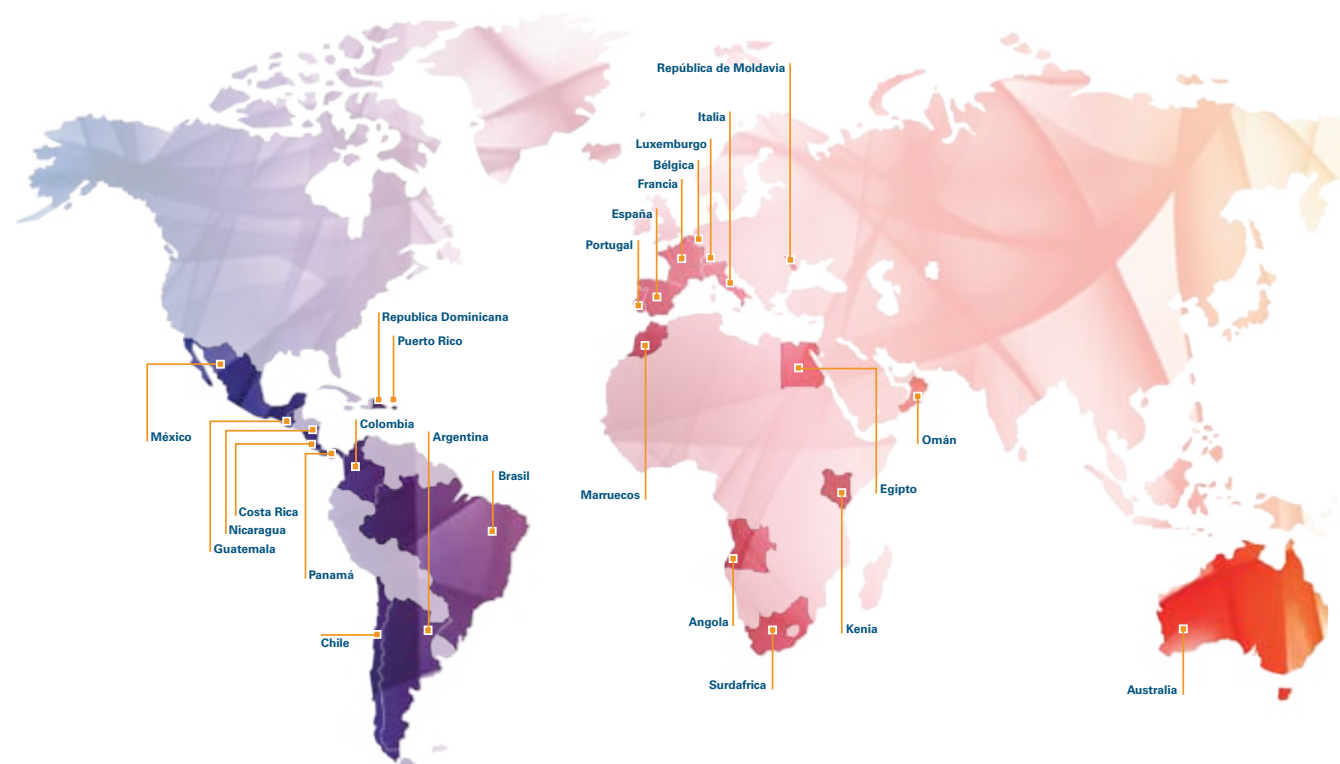
En el mundo

Gas Natural Fenosa es una de las compañías multinacionales líderes en el sector del gas y electricidad. Tras su fusión con Unión Fenosa, la Compañía tiene presencia en 25 países del mundo, cuenta con más de 20 millones de clientes y una potencia eléctrica instalada de 17 GW.

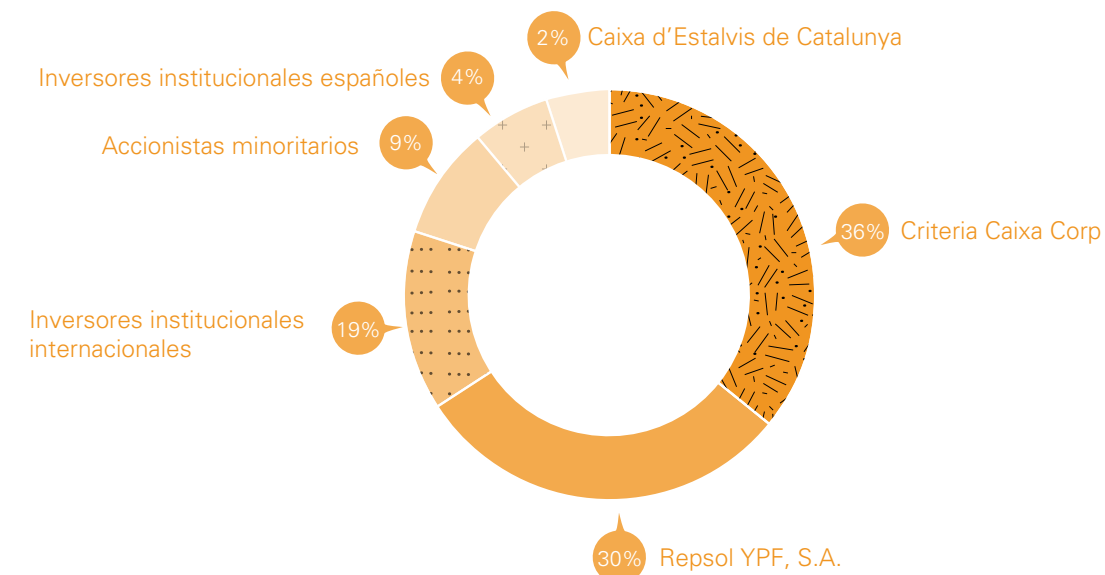
Durante 2010, el Grupo se concentró en unir lo mejor de cada empresa para transferir valores e integrar procesos. Como resultado de esta acción, se lanzó

el nuevo Plan Estratégico 2010–2014, con el objetivo de posicionar a Gas Natural Fenosa como uno de los grandes operadores energéticos del mundo, trabajando en tres ejes: el fortalecimiento financiero, la optimización de los negocios y el desarrollo de nuevos vectores de crecimiento.

Mapa de operación en el mundo



Accionistas



Gas Natural Fenosa, una de las empresas energéticas más grandes del mundo



Principales magnitudes
de Gas Natural Fenosa

Operaciones	2008	2009	2010
Ventas de actividad de gas (GWh)	481.381	402.651	411.930
Transporte de gas/EMPL (GWh)	133.497	109.230	109.792
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	11.492	11.534	11.361
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	-	8.663	9.436
Red de distribución de gas (Km)	115.295	118.658	115.271
Energía eléctrica producida (GWh)	31.453 (1)	54.125	57.744
Contratos por cliente España	1,39	1,39 (2)	1,32
Personal	2008	2009	2010
Número de empleados	6.842	19.803	18.778
Financiero (millones de euros)	2008	2009	2010
Importe neto de la cifra de negocios	13.544	14.879	19.630
Beneficio operativo bruto (Ebitda)	2.564	3.937	4.477
Resultado de explotación	1.794	2.448	2.893
Inversiones totales	3.697	15.696	1.543
Beneficio atribuible a la Compañía	1.057	1.195	1.201
Datos por acción (euros por acción)	2008	2009	2010
Cotización a 31 de diciembre	19,29	15,085	11,49
Beneficio	2,36	1,48 (3)	1,3

Nota1: en el informe 2008 se reportaron 31.451 GWh. La diferencia con el dato publicado este año incluye la energía generada en pruebas.

Nota 2: dato disponible solo para clientes de gas.

Nota 3: datos ajustados por la ampliación de capital de marzo de 2009.

En Colombia

Gas Natural Fenosa en Colombia, sector gas, es un grupo de cuatro empresas nacionales independientes, cuya actividad principal es la distribución y comercialización de gas natural por red de tubería. La matriz en Colombia es Gas Natural S.A., ESP, que a su vez es filial de la empresa española Gas Natural Internacional SDG S.A., que cuenta con una participación accionaria del 59,06%. Las compañías filiales de Gas Natural S.A., ESP, son las siguientes:

- II Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, sobre la cual hay una participación accionaria del 77,45%.
- II Gas Natural del Oriente S.A., ESP (Gasoriente S.A., ESP), sobre la cual se tiene el 54,50% del accionariado.
- II Gas Natural Servicios Ltda., sobre la cual se tiene una participación del 99,90%. Esta última tiene por objeto el desarrollo de los negocios no regulados que dan valor agregado a la Compañía, como:

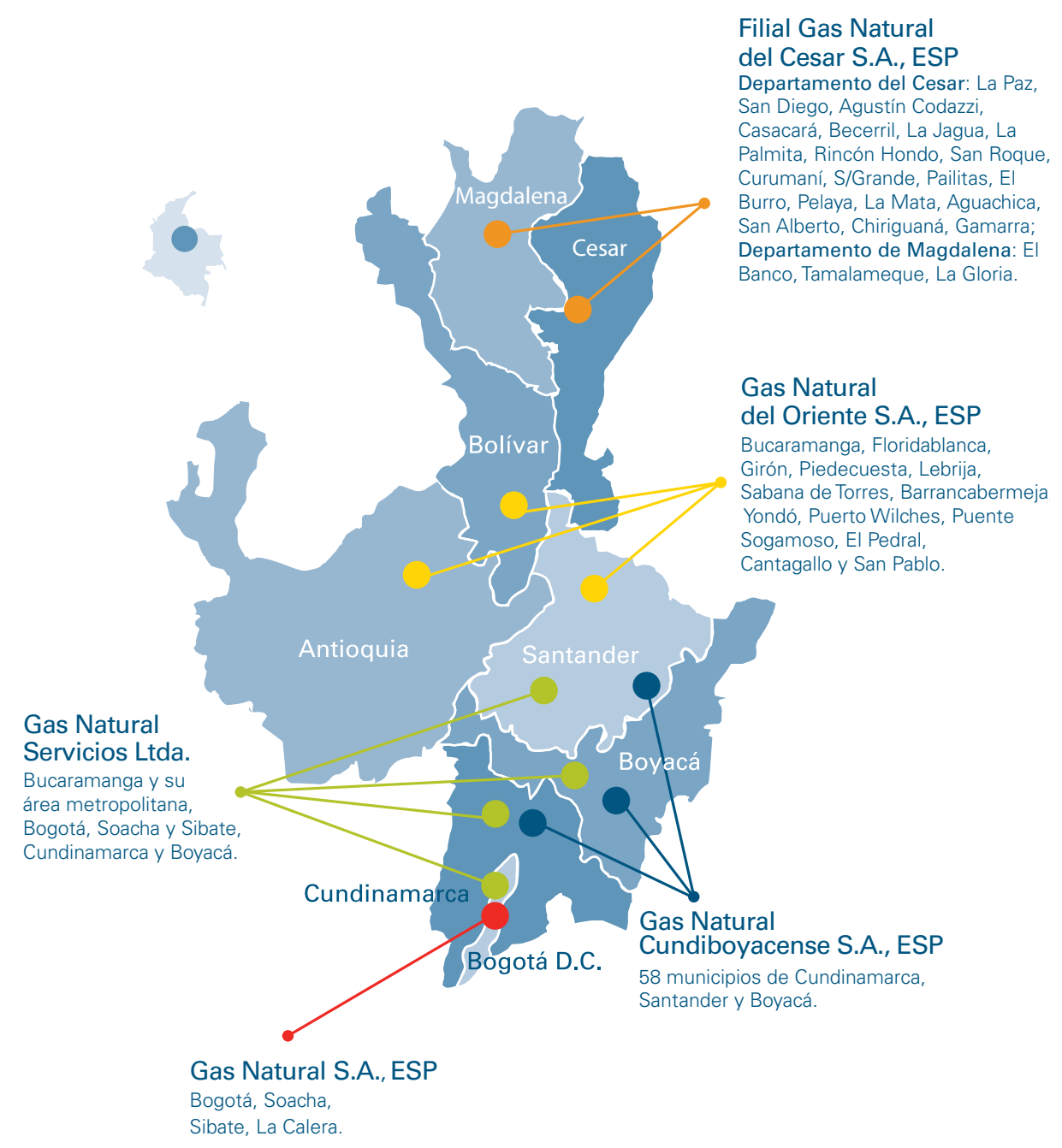
Servigas, Gn soluciones, Gn auto, Seguro natural para tu hogar.

II Gas Natural del Cesar S.A., ESP (Gasnacer S.A., ESP), sobre la cual tiene una participación directa del 6,3% e indirecta del 55,9% a través de la sociedad Gas Natural del Oriente S.A., ESP.

Principales magnitudes



Operación en Colombia: sector gas

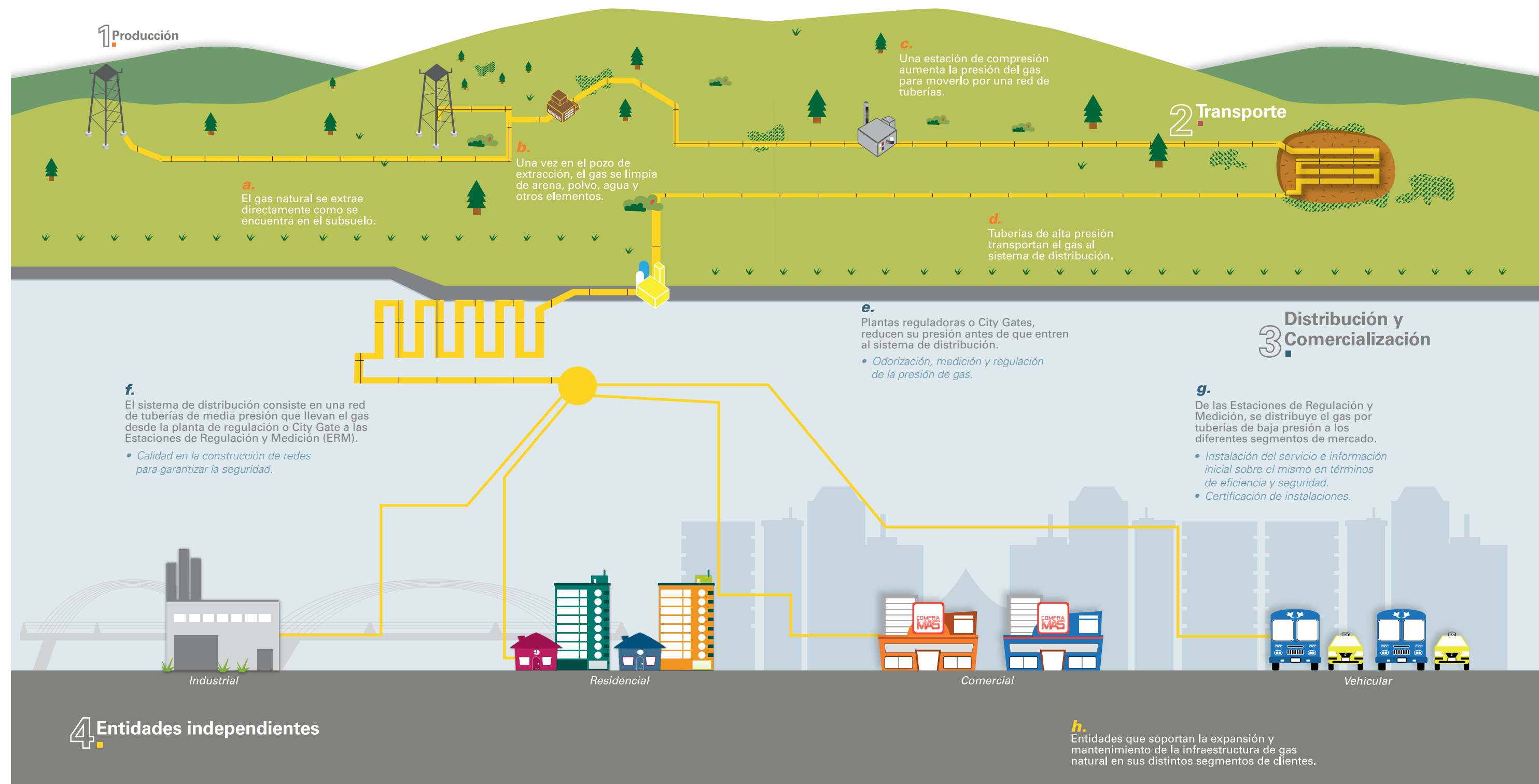


Segmentos del mercado

Gas Natural Colombia provee gas natural a distintos segmentos de mercado a través de sus filiales y presta servicios complementarios por medio de Gas Natural Servicios Ltda.



La cadena del gas natural en Colombia



Responsabilidad Corporativa >

El Grupo entiende la Responsabilidad Corporativa como el conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones estables, de confianza y de beneficio mutuo con los grupos de interés. Por esta razón, la adecuada relación con el entorno constituye un aspecto estratégico de primer orden para la Compañía, además de ser imprescindible para la generación de valor y para velar por la sostenibilidad del grupo en el largo plazo.

Política de Responsabilidad Corporativa	23
Diálogo con grupos de interés	24
Matriz de materialidad	25
Participación en entidades o gremios	26
Reconocimiento a las prácticas responsables del grupo	26

Política de Responsabilidad Corporativa

La Política de Responsabilidad Corporativa persigue el cumplimiento de los objetivos plasmados en el documento de Misión, Visión y Valores, representados en siete compromisos con los grupos de interés. Ver la Política en www.gasnatural.com en el enlace Responsabilidad Corporativa.

Como complemento de la Política, la Empresa ha descrito líneas estratégicas de inversión social y programas.



La Compañía tiene conformado un Comité de Reputación Corporativa que gestiona y aprueba sus actuaciones en materia de sostenibilidad; además, cuenta desde 2005 con el Código Ético y con la Comisión del Código Ético que supervisan su cumplimiento.



Diálogo con grupos de interés

Los procesos de diálogo son fundamentales en la construcción de confianza con los diferentes grupos de interés, por lo cual la Organización se esmera en desarrollar canales que faciliten el diálogo abierto y constante a través de acciones consultivas y divulgativas.

Grupo de interés por categorías	Acciones divulgativas	Acciones consultivas
Colaboradores directos	Informe anual	Atención directa en la Gerencia de Relaciones Laborales
	Informe de RC	Página <i>web</i>
	Carteleras	Intranet grupo: Nuestra Energía
	Eventos corporativos	Comisión Local del Código Ético
	Desarrollo de personal	Correo electrónico
Comités		Boletín Redes
		Boletín de Responsabilidad Corporativa
		Encuentro de directivos y equipos de trabajo
		Lanzamiento de los informes corporativos
		Feria de Responsabilidad Corporativa
Accionistas	Informe anual	Encuestas de clima organizacional
		Encuestas de satisfacción del servicio entre áreas
		Desayunos con directivos
	Informe anual	Asamblea anual
	Informe anual de RC	Atención directa con la Dirección de Servicios Jurídicos
Sociedad civil	Informe del Revisor Fiscal	Reuniones ordinarias de la Junta Directiva en las que participan accionistas
		Página <i>web</i>
	Informe anual	Mesas de trabajo
	Informe anual de RC	Página <i>web</i>
	Informes solicitados	Boletín de Responsabilidad Corporativa
Entidades del Gobierno nacional y locales: Gremios Asociaciones Empresas del sector Organizaciones marco de la RC Organizaciones públicas y privadas Medios de comunicación	Actividades de prensa	Relación directa con la Gerencia de Comunicaciones y asuntos Públicos y las áreas de relación directa
		Programas de responsabilidad social
		Encuesta anual de percepción de los programas de responsabilidad social
		Oficina de Garantía de Servicio al Cliente
		Participación en gremios
Proveedores	Informe anual	Comunicación directa con los administradores internos de los contratos
	Comercialización e ingeniería	
	Materiales	Portal de proveedores
	Servicio	Página <i>web</i>
	Compra de gas	Portal firmas instaladoras

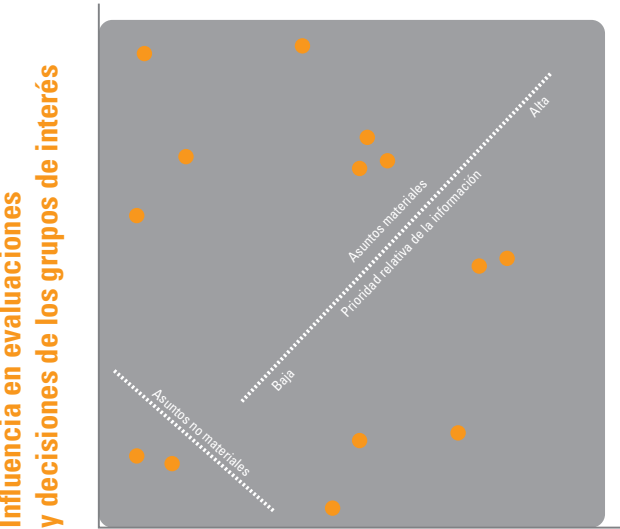
Grupo de interés por categorías	Acciones divulgativas	Acciones consultivas
Clientes	Informe anual	
	Informe anual de RC	Encuesta de calidad Call center
	Factura	Centros de gas
	Actividades de prensa	CADE y SuperCADE
		Quioscos de autoservicio
Residencial		Boletín industrial
	Comercial	
	Industrial	Página <i>web</i> Canal virtual
	Gas natural comprimido vehicular	
		Oficina de Garantía de Servicio al Cliente
		Contratistas y empresas dentro de la cadena de valor
		Encuestas de satisfacción de programas de responsabilidad social

Matriz de materialidad

Para la Empresa es fundamental que el Informe de Responsabilidad Corporativa incluya los temas de mayor relevancia en lo económico, social y ambiental, que den cuenta de las expectativas de los grupos de interés y del cumplimiento en este sentido de parte de la Compañía.

Los temas materiales están contenidos en los siete compromisos de Responsabilidad Corporativa y tienen respaldo de su gestión en las acciones e indicadores que se reportan en el presente informe.

Gráfico de Materialidad: Guía G3 de GRI



Importancia de los impactos sociales, ambientales y económicos

Participación en entidades o gremios

Organización	Asociados
Asociación Colombiana de Gas Natural (Naturgas)	X
Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (Andesco)	X
Red Local de Pacto Mundial en Colombia	X
Empresarios por la Educación (EXE)	X

Reconocimiento a las prácticas responsables del Grupo

Como prueba del compromiso con la Responsabilidad Corporativa, el Grupo ha llevado a cabo las siguientes acciones:

- Se ha vinculado en el Dow Jones Sustainability Index (uno de los índices de sostenibilidad de mayor reconocimiento) desde hace cinco años. Además, es también la única empresa del sector de distribución de gas que está incluida en la variante europea DJSI STOXX y en el índice de sostenibilidad FTSE4Good desde su creación en 2001.
- Adicionalmente, durante 2010, el Grupo ha sido incluido en la “clase oro” del Anuario de Sostenibilidad 2010, elaborado por la consultora PriceWaterhouseCoopers y la agencia Suiza SAM (Sustainable Asset Management), reconocida como líder mundial en su sector en sostenibilidad. Este informe se elabora anualmente para analizar las prácticas de sostenibilidad de 1.200 empresas del ámbito internacional que forman parte del índice Dow Jones.

En Colombia:

- De acuerdo con la medición realizada en Colombia por Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco), Gas Natural S.A., ESP, se ubicó en el puesto 54 entre las 100 empresas más reputadas en el País. También se destacan la figuración de la Compañía en Merco Personas en el puesto 41 del ranking entre las 100 mejores empresas para trabajar y la presencia de la Presidenta Ejecutiva, María Eugenia Coronado, entre los 100 líderes empresariales en Colombia.
- Igualmente, dentro de los resultados publicados en 2010 por la revista Semana sobre el ranking de las 100 empresas más grandes del país, a cierre de 2009, Gas Natural S.A., ESP, se ubicó dentro de las 50 compañías más destacadas, pasando del lugar 48 al 43.

Matriz de correspondencia: metodología GRI, Principios del Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo del Milenio

Desde 2005, la Compañía está adherida a los Principios del Pacto Mundial (PPM) y al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), iniciativas que buscan la sostenibilidad global, por lo cual desarrolla importantes esfuerzos en su gestión económica, social y ambiental, incorporados en los lineamientos de dichas iniciativas.

Dado el dinamismo de la responsabilidad corporativa, ante el cual las empresas sienten

la necesidad de responder, existe un interés internacional en alinearlas y generar herramientas que permitan abordarlas de manera unificada. Para tal fin, la Compañía elaboró una Matriz de Correspondencia GRI, PPM y ODM con el fin de identificar su gestión en estos tres escenarios. Matriz que puede ser consultada en la página 98, de este informe



1. Integridad >

Insistimos en que todas las personas que conforman el Grupo actúen con ética, honestidad e integridad, respetando los valores, principios y códigos de conducta profesional de la Empresa, para así generar aún más confianza a la sociedad.

1.1 Gobierno Corporativo	30
1.2 Sistema de gestión del riesgo	34
1.3 Formaciones	35
1.4 Multas y sanciones	36
1.5 Contribución al desarrollo y distribución de valor	36

Compromiso 2010	Avance	Reto 2011
Socializar el Código Ético, para que los colaboradores conozcan las 14 pautas de comportamiento	<div><div></div></div>	Continuar con la campaña de sensibilización del Código Ético

Indicador	Dato
Porcentaje de colaboradores capacitados en prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo	79,90%
Monto total del valor distribuido a los grupos de interés (miles de pesos)	644.311.967
Número de procesos revisados por Auditoría Interna	9
Número de reuniones celebradas por la Comisión del Código Ético	4



1.1 Gobierno Corporativo

La Compañía ha adaptado las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo a las sociedades cotizadas y los reglamentos internos a las normativas internacionales, con el fin de mantener relaciones de confianza con sus partes interesadas y asegurar el respeto por los derechos de los accionistas y demás grupos de interés; así mismo, garantizar la adecuada administración de sus asuntos con ética y transparencia empresarial, poniendo en conocimiento público su gestión.

La Política de Gobierno Corporativo se gestiona desde Gas Natural S.A., ESP, y se aplica de manera unificada en las distintas filiales; adicionalmente, Gas Natural S.A., ESP y Gasorient S.A., ESP, por tener sus acciones inscritas en el registro nacional de valores, se rigen igualmente por la normativa de la Ley de Valores

que hace más estricto su Gobierno Corporativo e impulsa la existencia de un comité de auditoría.

Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP; Gas Natural S.A., ESP, y Gas Natural del Oriente S.A., ESP, mantienen estatutos o contratos sociales pactados por los socios, atendiendo las disposiciones de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y del Código de Comercio Colombiano.

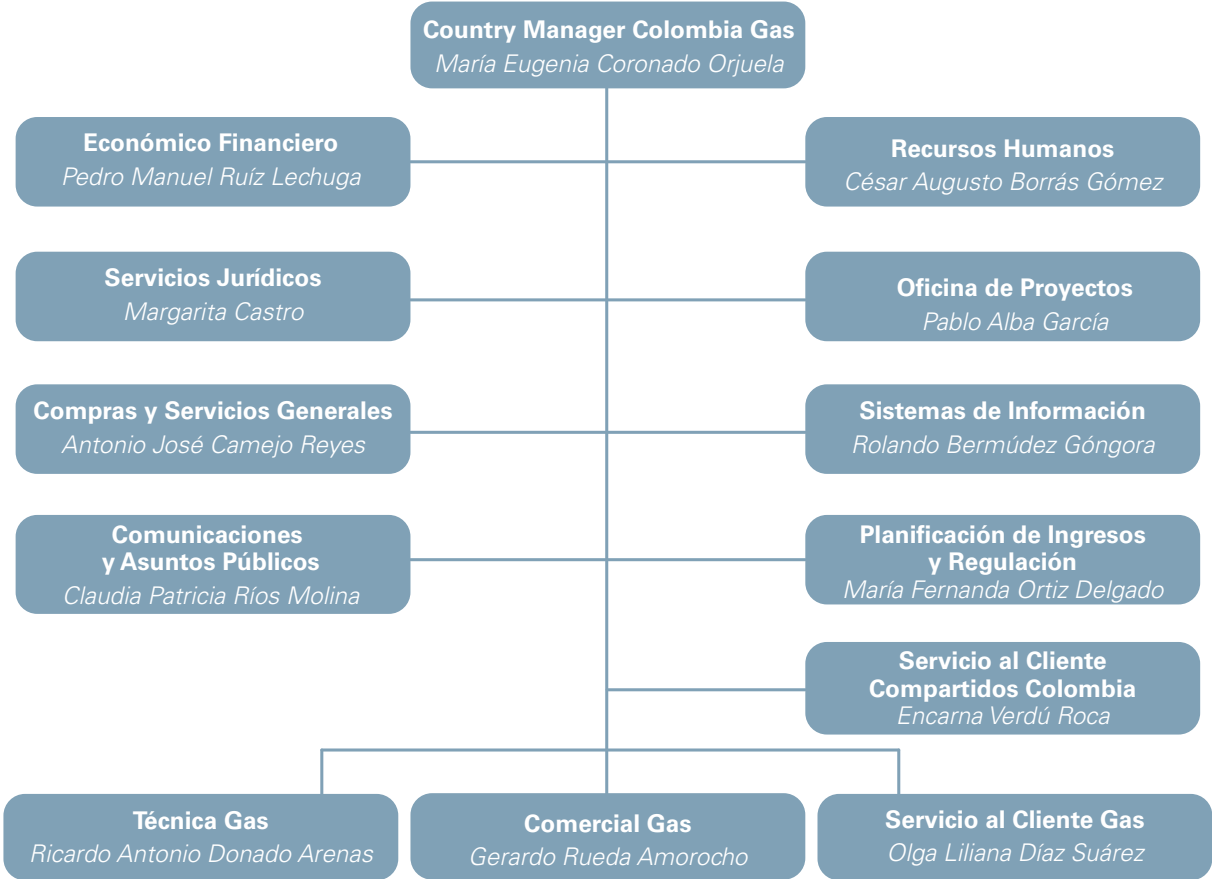
Los órganos de Gobierno están encargados de impulsar el desarrollo de normas y procedimientos, así como de implantar buenas prácticas en la Organización.

1.1.1 Estructura de Gobierno Corporativo



Nota: ver composición accionaria y miembros de Junta Directiva en los informes anuales de cada sociedad.

1.1.2 Estructura organizacional



1.1.3 Auditoría interna

La sociedad Gas Natural S.A., ESP, desarrolla la actividad de auditoría interna como una función de valoración independiente y objetiva. La Dirección de Auditoría Interna reporta directamente al Comité de Auditoría, cuya misión es supervisar y evaluar la eficacia del Sistema de Control Interno en todos los ámbitos de Gas Natural Fenosa, mediante un enfoque metódico y riguroso en el seguimiento y mejora de los procesos, y en la evaluación de sus riesgos y controles operacionales. Todas estas acciones están, desde luego, orientadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Grupo, a la

asistencia a la Comisión de Auditoría y Control, y al primer nivel de Dirección de la Compañía en el cumplimiento de sus funciones en materia de gestión, control y Gobierno Corporativo.

La Dirección de Auditoría Interna tiene establecida una metodología de valoración de los riesgos operacionales alineada con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, basada en el marco conceptual del Informe COSO, tomando como punto de partida la tipología de los riesgos definidos en el Mapa de Riesgos Corporativo de Gas Natural Fenosa.



En 2010 se desarrollaron nueve proyectos, tres de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales de las áreas de negocio y corporativas.

También se encarga de verificar el cumplimiento de las normas, políticas y controles establecidos directamente por el primer nivel de Dirección, con el fin de evaluar los riesgos operacionales de los procesos y prevenir e identificar las debilidades de control interno, incluyendo aquellas relacionadas con asuntos de orden ético como el fraude, la corrupción y el soborno. En función de los resultados obtenidos, se diseña un plan de acción orientado a implementar las medidas correctivas que mitiguen los riesgos residuales identificados con un impacto potencial superior al riesgo tolerable o aceptado establecido.

Adicionalmente, dada su posición de independencia y la transversalidad de su función, el Área de Auditoría Interna preside la Comisión del Código Ético y lidera proyectos para el cumplimiento de las normas internas de conducta.

1.1.4 Código de Buen Gobierno

El Código de Buen Gobierno permite la toma de decisiones y el compromiso frente a los siguientes aspectos:

- > La transparencia frente a los accionistas y cualquier grupo de interés.
- > La adopción de mejores prácticas para el crecimiento del grupo desde el punto de vista del desarrollo de las inversiones y los negocios.
- > La divulgación de la información de la sociedad.

1.1.5 Código Ético

El Código Ético del Grupo Gas Natural, la adhesión a iniciativas externas, los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos del Milenio (www.unglobalcompact.org) plasman el compromiso formal de la Compañía hacia el respeto por los derechos humanos y la actuación integral, responsable y transparente, mediante:

- II Establecer pautas de actuación de los colaboradores del Grupo y determinar

los comportamientos esperados en asuntos relacionados con la corrupción y el soborno, el respeto a las personas, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, la seguridad y la salud en el trabajo, y el respeto al medio ambiente, entre otros.

- II Determinar las pautas de relación entre los colaboradores del Grupo y las empresas o entidades colaboradoras.

1.1.6 Pautas de comportamiento



Se destaca el proceso de divulgación del Código Ético entre proveedores y las empresas colaboradoras del Grupo. El objetivo principal de esta iniciativa puesta en marcha desde 2009 es informar acerca de los compromisos adquiridos

por la Compañía. Adicionalmente, las 14 pautas de comportamiento del Código Ético fueron socializadas a los colaboradores, con el fin de incorporarlas dentro de sus actuaciones diarias y hacerlas trascender en el ámbito laboral.

1.1.7 Comisión del Código Ético

La Comisión creada en 2006 tiene los siguientes fines:

- II Velar por la integración, el conocimiento y el cumplimiento del Código Ético en todo el Grupo

- II Facilitar una vía de comunicación a todos los colaboradores que deseen enviar consultas o comunicar el incumplimiento del Código

- II Facilitar la resolución de conflictos relacionados con la aplicación del Código

Comisión local del Comité del Código Ético de Gas Natural Fenosa en Colombia	
Auditoría Interna	Mónica Carranza Arévalo
Comunicaciones y Asuntos Públicos	Claudia Patricia Ríos Molina
Recursos Humanos	César Borrás Gómez
Servicios Jurídicos	Margarita Castro Norman

En el Grupo

- II Un 54% de las notificaciones recibidas tuvieron como objeto presuntos fraudes, sin que alguna de ellas tuviera impacto significativo.
- II Un 14% de las notificaciones recibidas por la Comisión del Código Ético estuvieron relacionadas con el respeto a las personas, todas resueltas de manera adecuada. Ninguna tuvo relación con la discriminación, en cualquiera de sus formas.

En Colombia

- II La Comisión local celebró cuatro reuniones de trabajo, en las que fueron analizadas todas las comunicaciones recibidas de los colaboradores, entre otros temas.
- II La Comisión local no recibió ninguna notificación que pusiera en evidencia incidentes de la Compañía relacionados con la explotación laboral o infantil, los derechos de las comunidades locales, o incidentes de discriminación.

1.2 Sistema de gestión del riesgo

Con el objetivo de minimizar los riesgos asociados al negocio, la Compañía ha desarrollado mecanismos para identificarlos, caracterizarlos y determinarlos con el mayor grado de exactitud posible. Del mismo modo, en los últimos años ha avanzado en el control y la gestión global de los riesgos más relevantes, con lo cual ha obteniendo un conocimiento más detallado de éstos en la gestión diaria de los

diferentes negocios y en los procesos de reflexión y planificación estratégica.

Entre los conceptos clave de gestión del riesgo se encuentra el perfil de riesgo, entendido como el nivel de exposición a la incertidumbre fruto de la incidencia conjunta de las diferentes categorías de riesgo tipificadas por Gas Natural Fenosa.

Negocio

Precio de *commodities*
Precio de electricidad
Volumen de *commodities*
Volumen de electricidad
Regulatorio
Estratégico

Financiero

Tipos de interés
Tipo de cambio
Liquidez

Crédito

Minorista
Mayorista

Operacional

Legal/contractual
Recursos humanos
Fraude
Procesos
Sistemas de información

La identificación, caracterización y medición de los riesgos más relevantes permite conocer, en todo momento, el perfil global de riesgo de Gas Natural Fenosa y determinar el máximo nivel aceptado de exposición, gestionándolo a través de la asignación de límites por categoría de riesgo.

El Comité de Riesgos, el desarrollo normativo liderado por la Norma General de Riesgos, el Mapa de Riesgos Corporativo y el Sistema de Medición de Riesgos permiten una mejora continua en el proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo del Grupo.

1.3 Formaciones

1.3.1 Prevención contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo

Con el fin de prevenir y detectar a tiempo posibles operaciones de lavado de activos y la financiación del terrorismo, como también cumplir con una disposición legal, la Compañía realizó un ciclo de talleres a colaboradores. Se presentó una asistencia del 79,90% que corresponde a la participación de 457 colaboradores de plantilla sobre el total de 572.

Durante las jornadas se informó acerca de las acciones que los colaboradores deben tener en cuenta en eventualidades atípicas. Igualmente, se formalizó el nombramiento de un Oficial de Cumplimiento ante quien los colaboradores pueden denunciar comportamientos inusuales referentes a una posible operación de lavado de activos o financiación del terrorismo.



1.4 Multas y sanciones

Teniendo en cuenta que se ha tomado como criterio para “multas y sanciones significativas”, aquellas notificadas por organismos públicos u oficiales en forma definitiva y en firme, por importe individual superior a sesenta mil euros, es decir, aproximadamente a 154 millones de pesos, es preciso señalar que por concepto del incumplimiento de leyes y regulaciones o de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la Organización, durante 2010 se presentaron los siguientes casos:

- II

Gas Natural S.A., ESP: sanción impuesta por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por valor de \$182 mil millones de pesos colombianos, por prestar el servicio de gas natural combustible de manera insegura y no realizar una suspensión efectiva.
- II

Gasorient S.A., ESP: sanción impuesta por la Superintendencia de Servicios Públicos

Domiciliarios, por valor de \$347.830 millones de pesos colombianos, en razón a que no se contó con la firmeza necesaria de los contratos para prestar un servicio ininterrumpible a los usuarios regulados de gas.

Tampoco se presentaron reclamaciones derivadas de incumplimiento a la privacidad y a la fuga de datos personales de clientes.

Referente al número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad, durante 2010 se presentó un incidente (accidente en la red de la ciudad de Tunja), por el que se concilió el pago de una indemnización que ascendió a 260 millones de pesos, cubierto con la póliza del contratista, la aseguradora de la Compañía y Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP.

1.5 Contribución al desarrollo y distribución de valor

Gas Natural Fenosa en Colombia, sector gas, ha integrado la información económica presentada en sus estados financieros consolidados auditados en un esquema¹ que le permite presentar la generación del valor agregado por Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural del Oriente S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, Gas Natural del Cesar S.A., ESP y Gas Natural Servicios Ltda., y la correspondiente distribución entre aquellos grupos de interés que contribuyen con la generación de valor en estas compañías.

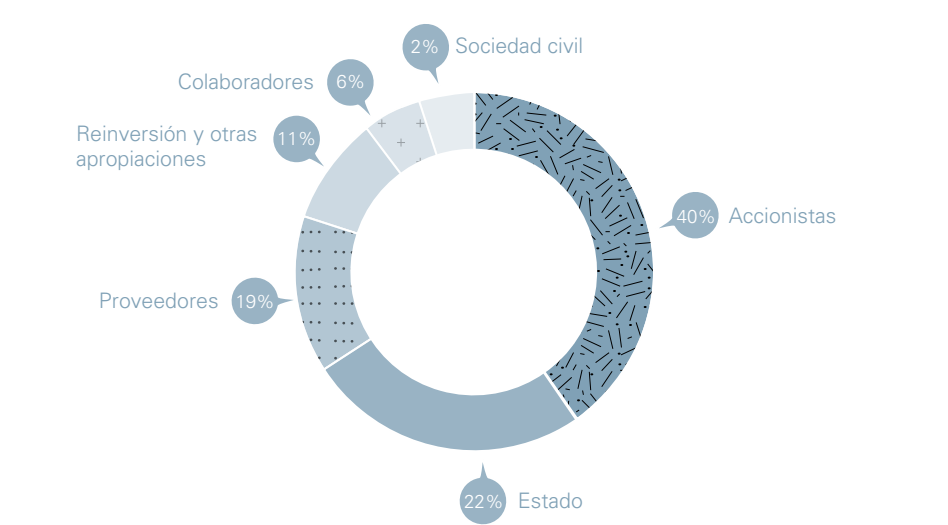
El valor económico generado se distribuye en los siguientes grupos de interés: Accionistas, Estado, Proveedores, Colaboradores, Sociedad civil y las propias empresas, mediante la reinversión y apropiación de los recursos para el mantenimiento de su capacidad generadora de valor.

¹ El enfoque empleado para la estructura del reporte presentado en esta sección se basó en la metodología propuesta por Luis R. Perera Aldama, socio de la firma PricewaterhouseCoopers, Chile, expuesta en su libro: “Un Cuarto Estado Financiero Básico Sobre la Dimensión Social de las Empresas”.

Por los años terminados en 31 de diciembre de 2010 y 2009, el valor generado por las compañías del grupo en Colombia y el valor distribuido entre sus grupos de interés, se presenta a continuación:

(Cifras expresadas en miles de pesos)	Notas	Al 31 de diciembre de	
		2010	2009
Ventas		1.162.784.473	1.215.402.147
Costo directo		518.472.506	547.526.622
Valor agregado generado	1	644.311.967	667.875.525
Accionistas	2	255.140.891	252.400.049
Estado	3	143.630.415	156.893.555
Proveedores	4	123.318.025	132.460.393
Reinversión y otras apropiaciones	5	73.408.992	79.895.989
Colaboradores	6	38.099.839	40.082.464
Sociedad civil	7	10.713.805	6.143.075
Valor agregado distribuido		644.311.967	667.875.525

Valor distribuido entre los diferentes grupos de interés



Notas sobre la generación y distribución de valor agregado

Nota 1. Valor agregado generado

El valor agregado generado por las empresas de Gas Natural Fenosa en Colombia se obtiene principalmente por la distribución y comercialización de gas natural, que en 2010 corresponde al 82,8% del valor agregado (2009 – 84,5%), y por otras actividades relacionadas con la prestación del servicio como las conexiones de gas natural y las revisiones técnicas reglamentarias, entre otras.

Las ventas de la Compañía, sector gas, en 2010 ascendieron a \$1,16 billones, con una disminución del 4% con relación al año anterior.

Por su parte, los costos se situaron en \$518 millones, con una disminución del 5,3% frente a 2009.

El valor agregado generado por la Organización, sector gas, corresponde a las ventas menos los costos directos, en 2010 se ubicó en \$644.311 millones (2009 - \$667.875 millones), con una disminución del 3,5%, generada principalmente por un menor margen de gas. Para 2010 y 2009, el valor agregado por el negocio principal de distribución y comercialización de gas por mercado y el valor agregado por otras actividades es el siguiente:

Valor agregado por comercialización y distribución de gas	533.577.345	564.599.634
Valor agregado generado por otras actividades	110.734.622	103.275.891
Total valor agregado generado	644.311.967	667.875.525

Nota 2. Accionistas

Las compañías del grupo Gas Natural Fenosa en Colombia, sector gas, trabajan para brindarles a sus accionistas una rentabilidad creciente y sostenible. Para 2010, este objetivo se materializó en la generación de \$255.140 millones como valor distribuido. De acuerdo con el proyecto de distribución de utilidades aprobado por las Asambleas Generales de Accionistas de cada una de las compañías del Grupo, sector gas, los dividendos en efectivo fueron:

	2010	2009
Dividendos decretados en efectivo sobre el resultado del año		
Gas Natural S.A., ESP	259.034.383	271.434.898
Gas Natural del Oriente S.A.,ESP	18.481.431	-
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	15.621.275	14.631.233
	293.137.089	286.066.131
Menos: Dividendos y otras operaciones entre compañías del grupo	(37.996.198)	(33.666.082)
Valor agregado distribuido a los accionistas	255.140.891	252.400.049

Adicionalmente, se aprobó la distribución a los accionistas de reservas apropiadas de ejercicios anteriores, así:

	2010	2009
Gas Natural S.A., ESP	1.100.000	4.588.652
Gas Natural del Oriente S.A.,ESP	34.829.590	-
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	-	3.358.160
	35.929.590	7.946.812

Nota 3. Estado

El valor agregado que se distribuye al Estado resulta del pago de impuestos, tasas y contribuciones, tanto del orden nacional como territorial, en concordancia con la normatividad de cada uno de los municipios en los cuales las compañías del grupo realizan actividades.

	2010	2009
Impuestos nacionales	127.104.236	139.304.888
Impuestos departamentales y municipales	14.091.977	15.421.304
Contribuciones especiales	2.434.202	2.167.363
Valor agregado distribuido al Estado	143.630.415	156.893.555

Los impuestos nacionales incluyen principalmente el impuesto de renta y complementarios, el gravamen a los movimientos financieros y el impuesto de timbre. Los departamentales y municipales incluyen el impuesto de industria y comercio, avisos y tableros, estratificación distrital y sobretasa bomberil. Las contribuciones especiales corresponden al aporte económico a entes de control como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Superintendencia Financiera de Colombia y la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

El valor agregado distribuido al Estado con relación al año anterior disminuyó en un 8,5%, principalmente por el menor impuesto de renta liquidado.

Nota 4. Proveedores

La Compañía entiende la importancia estratégica de sus proveedores, contratistas y demás aliados comerciales en el desarrollo de su negocio y la prestación de los servicios a sus clientes.

Los principales proveedores de bienes y servicios están relacionados con la prestación de los servicios de asistencia técnica, mantenimiento y reparaciones, honorarios y asesorías, gestiones de recaudo, toma de lecturas, entrega de facturación y atención del call center, entre otros. Los proveedores de recursos financieros incluyen los establecimientos de crédito y las entidades especializadas de servicios financieros. El valor distribuido a estos proveedores se muestra a continuación:

	2010	2009
Proveedores de bienes y servicios	112.323.175	115.555.409
Proveedores de recursos financieros	10.994.850	16.904.984
Valor agregado distribuido a los proveedores	123.318.025	132.460.393

Con relación a 2009 se presentó una disminución del 7% en el valor distribuido a este grupo de interés, generado principalmente por la menor remuneración de los proveedores de bienes, servicios y recursos financieros.

Nota 5. Reinversión y otras apropiaciones

La reinversión se relaciona con el valor que las compañías de Gas Natural Fenosa en Colombia distribuyen a sí mismas con el fin de lograr un crecimiento sostenible. Se incluye el monto de las depreciaciones y amortizaciones del ejercicio, las cuales son consideradas como el factor de reposición del capital invertido y el valor de las utilidades apropiadas como reservas no distribuidas a través de dividendos durante el año. Adicionalmente, se incluyen otros conceptos que no generaron flujos de efectivo, pero que son apropiados para el cubrimiento de eventuales pérdidas, tales como provisiones para la protección de activos y su respectiva recuperación, y provisiones para pérdidas por contingencias probables, de acuerdo al criterio de los abogados de las compañías.

	2010	2009
Depreciación y amortización	42.449.404	41.885.816
Provisiones	2.704.658	(153.222)
Corrección monetaria diferida	(79.972)	(83.264)
Reservas decretadas sobre utilidades del año	28.334.902	38.246.659
Valor agregado para reinversión y otras apropiaciones	73.408.992	79.895.989

Con relación a 2009, el valor agregado para la reinversión y otras apropiaciones se disminuyó en un 8% principalmente por menores reservas apropiadas para futuros repartos.

Nota 6. Colaboradores

Comprende el valor de las remuneraciones causadas a favor de los colaboradores de acuerdo a las disposiciones legales y el pacto colectivo vigentes, e incluye salarios y bonificaciones, aportes obligatorios sobre el valor de la nómina, prestaciones sociales causadas y contribuciones efectuadas por parte de las compañías de Gas Natural Fenosa en Colombia, sector gas, a favor de los colaboradores, entre otras.

Para 2010, el valor distribuido a los colaboradores asciende a \$38.099 millones con una disminución del 4,9% con relación al año anterior generada como resultado del traslado de 38 colaboradores a la sociedad Gas Natural Servicios Integrales SAS, empresa creada por Gas Natural Fenosa para atender las necesidades de los negocios de gas y electricidad.

	2010	2009
Sueldos y salarios	34.976.326	29.273.766
Contribuciones efectivas e imputadas	2.431.097	8.928.423
Aportes sobre la nómina	235.336	936.688
Otros	457.080	943.587
Valor agregado distribuido a los colaboradores	38.099.839	40.082.464

Nota 7. Sociedad civil

Comprende principalmente el incentivo otorgado para la conversión de vehículos a gas natural vehicular, campañas promocionales en las cuales se otorgan premios, se realizan talleres de capacitación, entre otras actividades dirigidas a los clientes y contratistas. Asimismo, se realizan donaciones y patrocinios para apoyar eventos como el programa “Viviendas seguras”, el programa “pequeños científicos”, los programas “Gas Natural en la Escuela” y “Formación de Docentes”, así como el patrocinio de obras presentadas en el Teatro Nacional, Maloka y el Museo nacional, entre otras actividades culturales.

En el marco del compromiso con la preservación del medio ambiente, se desarrolló el programa “HacerLO Natural es hacerLO mejor” con el propósito de formar a los colaboradores en el buen manejo de los recursos.

Frente a 2009 se presenta un incremento del 74%, ocasionado principalmente por el desarrollo del Acuerdo de Colaboración suscrito por Gas Natural, Gas Natural Servicios Ltda., Gazel, el productor Ecopetrol y los transportadores TGI y Transcogas, con el fin de efectuar aportes al fondo para incentivar las conversiones a gas natural comprimido vehicular.


	2010	2009
Incentivos conversiones GNV	8.341.794	2.571.780
Actividades promocionales	876.891	1.843.858
Donaciones	760.123	984.534
Relaciones con la comunidad	693.515	529.644
Patrocinios	41.482	213.259
Valor agregado distribuido a la sociedad	10.713.805	6.143.075



2. Resultados >

Elaboramos planes, señalamos metas colectivas e individuales y tomamos decisiones en función del impacto en el logro de nuestra visión, con lo cual aseguramos el cumplimiento de los compromisos adquiridos y la asunción del nivel de incertidumbre mínimo necesario para alcanzar dichos objetivos.

2.1 Clientes por segmento	44
2.2 Balance general	44
2.3 Indicadores económicos	45

Compromiso 2010	Avance	Reto 2011
Lograr la aprobación por parte de la CREG de la tarifa para el municipio de La Calera, con lo que se espera que cerca de 2.500 nuevas familias sean beneficiadas		Seguimiento de las propuestas tarifarias presentadas a la CREG para la gasificación de nuevos municipios como El Rosal, Choachí, Fómeque y Ubaque
		Lograr la aprobación de más subsidios para los municipios de la concesión con recursos del Fondo Especial de Cuotas de Fomento
		Incrementar un 30% la gestión positiva de negociaciones para proyectos de vivienda de interés social y vivienda de interés prioritario

Indicador	Dato
Número de clientes de gas en sus diferentes segmentos	2.183.271
Total activos (miles de pesos)	1.562.640.556
Total pasivos (miles de pesos)	668.296.742
Total patrimonio (miles de pesos)	894.343.814
Utilidad neta (miles de pesos)	259.034.383



2.1 Clientes por segmento

Cientes por segmento	2008	2009	2010
Residencial	1'883.304	1'985.354	2'134.273
Comercial	41.735	44.882	48.212
Industrial	582	595	591
Gas natural comprimido vehicular	158	172	164
Distribuidoras	4	3	4
Acceso de terceros a la red	6	18	27
Total	1'925.789	2'031.024	2'183.271

2.1.1 Mantenimientos preventivos

Con el fin de ampliar la capacidad de producción, durante 2010 se realizaron trabajos por parte de BP Exploration Company (Colombia) Ltda., operador del Campo Cusiana, orientados a realizar cambios en el esquema de alimentación, interconexión de nuevos equipos para ampliar la capacidad de tratamiento de gas e integración de nuevos sistemas de control con los existentes para incrementar la capacidad del campo en 70GBTUD y mejorar la confiabilidad de las facilidades de producción, lo que ocasionó

igualmente una suspensión en el abastecimiento del mercado industrial y gas natural comprimido vehicular.

Adicionalmente, se realizaron mantenimientos por parte de los transportadores del gasoducto Cusiana–La Belleza–Cogua–Bogotá, con afectación sobre el mercado industrial y gas natural comprimido vehicular en Bogotá y los municipios de la Sabana, sin poner en riesgo el abastecimiento del mercado residencial y comercial.

2.2 Balance general

(Miles de pesos)

Indicador	2008	2009	2010
Total activos	1'174.935.213	1'348.095.680	1'562.640.556
Total pasivos	469.232.236	529.955.553	668.296.742
Total patrimonios	705.702.977	818.140.127	894.343.814
Utilidad neta del periodo	249.379.860	270.876.380	259.034.383

2.3 Indicadores económicos

Indicador	2008	2009	2010	Descripción de indicadores
Rentabilidad				
Margen operacional (%)	30,1	34,9	33,7	Indica el aporte de cada peso de las ventas en la generación de la utilidad operacional.
Margen Ebitda (%)	33,8	38,5	37,8	Representa el porcentaje de Ebitda originado por cada peso de ingreso operacional. Ver concepto ebitda en solvencia y cobertura de esta tabla.
Rendimiento				
Rendimiento del patrimonio (%)	35,3	33,1	29,0	Indica el rendimiento sobre la inversión efectuada por los accionistas.
Rendimiento del activo (%)	21,2	20,1	16,6	Indica el rendimiento obtenido sobre los activos totales.
Liquidez				
Razón corriente (veces)	1,3	1,4	0,9	Indica la capacidad de la Compañía para hacer frente a sus deudas a corto plazo, comprometiendo sus activos corrientes.
Endeudamiento				
Nivel de endeudamiento (%)	39,9	39,3	42,8	Indica el grado de apalancamiento que corresponde a la participación de los acreedores en los activos de la Compañía.
Solvencia y cobertura				
Ebitda (millones de pesos colombianos)	377.147	456.450	427.398	Indica el valor de la utilidad operacional de la Empresa en términos de efectivo.
Cobertura de Ebitda sobre gasto financiero (veces)	17,2	19,5	27,1	Indica la capacidad de cubrimiento que la Compañía tiene sobre los gastos financieros.
Deuda total / Ebitda (veces)	1,2	1,2	1,6	Relación existente entre la deuda total y el Ebitda generado en periodo de tiempo.

3. Interés por las personas >

Promovemos un entorno de trabajo respetuoso a los colaboradores de la Organización y a los proveedores vinculados a la cadena de valor, mediante la formación, el desarrollo profesional y el respeto por la diversidad de opiniones, culturas, edades y géneros.

3.1 Colaboradores	48
3.2 Proveedores	57

Compromiso 2010	Avance	Reto 2011
-----------------	--------	-----------

Garantizar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores



Indicador	Dato
Número de colaboradores directos	572
% de rotación	7,87
Distribución de género en cargos directivos (% hombres – % mujeres)	65/35
Número de horas de formación	31.400

El principal activo para la Compañía son sus colaboradores, quienes permiten el logro de los resultados; por este motivo, Gas Natural Fenosa en Colombia se esfuerza por establecer relaciones estables, de confianza y promover su desarrollo personal y profesional.



3.1 Colaboradores

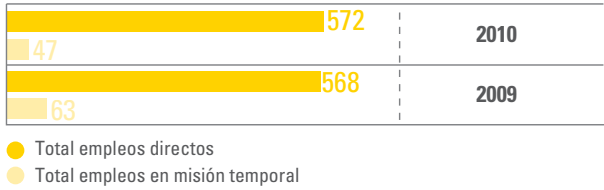
3.1.1 Proceso de contratación e indicadores laborales

El Grupo actúa bajo la pauta de conducta relacionada con el desarrollo profesional e igualdad de oportunidades que se describe en el Código Ético de la Compañía. Por lo tanto, la Empresa procura seleccionar candidatos idóneos para ocupar los cargos vacantes. Para tal fin tiene en cuenta que las personas cumplan las competencias establecidas por el cargo, con los requisitos solicitados para ocupar la vacante y con su documentación al día, necesaria para formalizar la contratación.

Una vez seleccionado, al trabajador se le explican paso a paso las condiciones establecidas en el contrato de trabajo y se formaliza el acuerdo con su firma. Se realizan las afiliaciones al sistema de seguridad social conforme a la legislación colombiana y se inicia el proceso de inducción a la Empresa y al cargo, con lo cual se da cumplimiento al plan de bienvenida del Grupo.

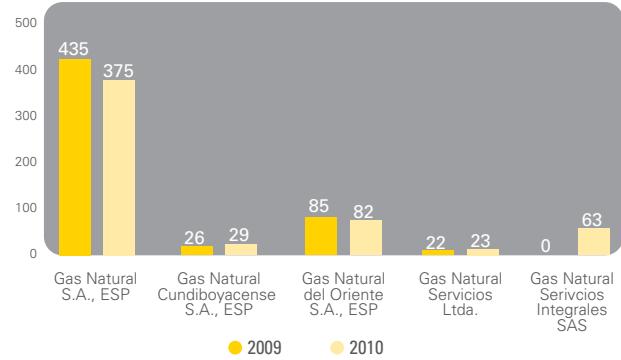
En este sentido, el Grupo rechaza la discriminación por motivo de edad, sexo, religión, raza, orientación sexual, ascendencia nacional o discapacidad. Este compromiso se extiende más allá de los procesos de selección y cubre la promoción y el desarrollo de los colaboradores.

Empleos directos y en misión temporal consolidado



Nota 1: Número de colaboradores a cierre de 31 de diciembre de 2010.

Distribución de empleos directos por sociedad

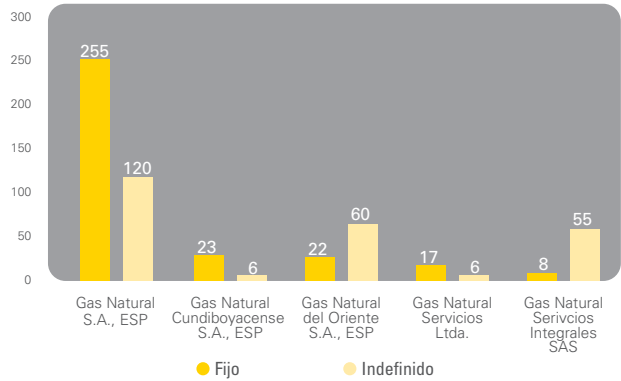


Nota 1: la empresa Gas Natural Servicios Integrales SAS se creó con el fin de atender las necesidades corporativas del negocio de gas y de electricidad, razón por la cual a esta sociedad se trasladaron 38 colaboradores del negocio de gas, sin que esto representara movimientos geográficos.

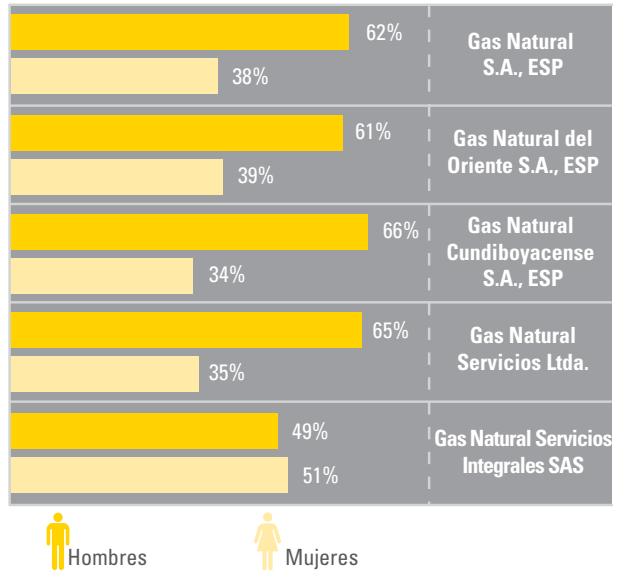
Nota 2: La disminución en el número de colaboradores de Gas Natural S.A., ESP entre el 2009 y 2010 se debe a las siguientes novedades: 23 ingresos (7 por cambio de sociedad) menos 83 retiros (47 cambios de sociedad, entre ellos 38 ingresos a la empresa Gas Natural Servicios Integrales SAS).

Nota 3: Se cuenta con un ciudadano español en condiciones de expatriado en el equipo de dirección vinculado a la sociedad Gas Natural Servicios Integrales SAS.

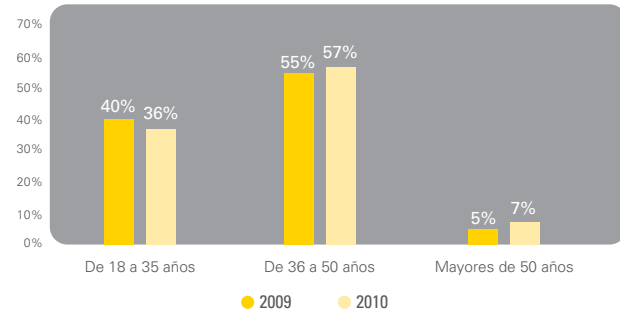
Colaboradores por tipo de contrato consolidado (plantilla propia)



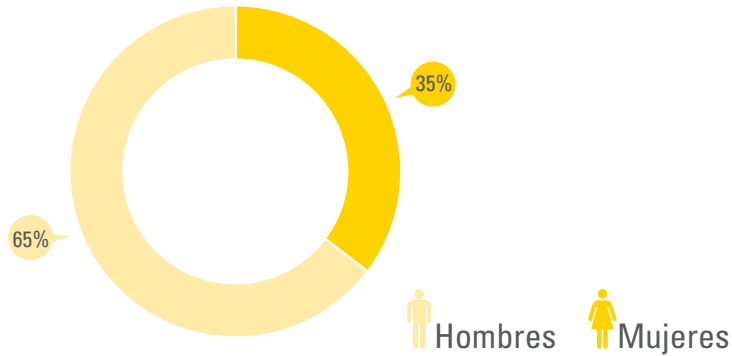
Distribución según género por sociedad



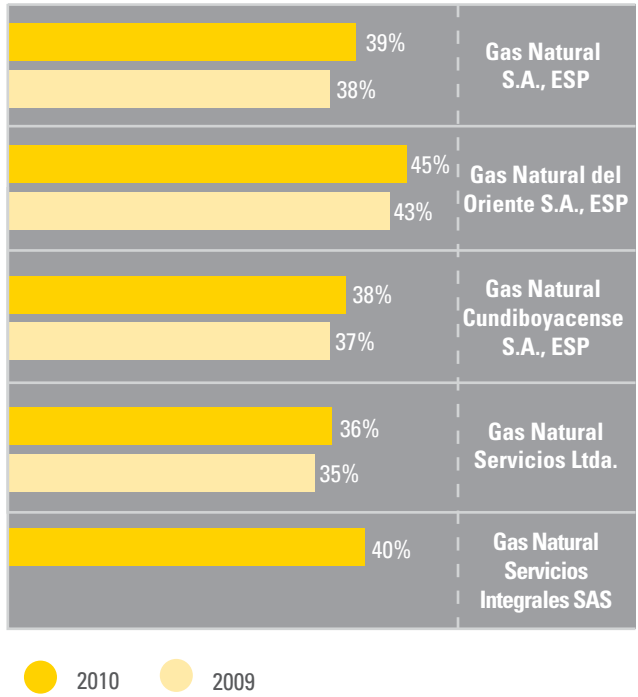
Distribución según rangos de edad consolidada



Participación femenina en el Grupo Directivo consolidado



Distribución según edad promedio por sociedad



Rotación por edad y género

Edad	18-35		36-50		50	
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Retiros por edad y género	12	15	5	10	1	2
Total empleos directos a cierre 31 de dic/10	572					
% rotación por edad y género	2,10%	2,62%	0,87%	1,75%	0,17%	0,35%

Nota: El índice de rotación calculó con el número de retiros por edad y género sobre número de colaboradores directos 572 a 31 de diciembre de 2010.

Índice de rotación por sociedades

Sociedad	2010		
	Retiros	Cierre de plantilla	Índice (%)
Gas Natural S.A., ESP	36	375	9,60
Gas Natural Cundiboyacence S.A., ESP	1	29	3,45
Gas Natural del Oriente S.A., ESP	4	82	4,88
Gas Natural Servicios Ltda.	3	23	13,04
Gas Natural Servicios Integrales S.A.S	1	63	1,59
Total	45	572	7,87

Nota: El cálculo se realizó tomando el número de retiros por cada sociedad sobre el número total de colaboradores directos de cada sociedad de 31 de diciembre de 2010.

3.1.2 Libertad de asociación

Referente al derecho a la libertad de asociación y la representación sindical, se cuenta con los siguientes acuerdos:

II Pacto Colectivo en Gas Natural S.A., ESP. En 2010 se suscribió el Pacto Colectivo con una vigencia del 1 de noviembre de 2010 a 31 de octubre de 2014.

II Convención Colectiva en Gas Natural de Oriente S.A., ESP. El 30 de diciembre de 2010, la Unión Sindical Obrera presentó su pliego de peticiones.

II Acuerdos individuales en Gas Natural Servicios Ltda, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP y

Gas Natural del Oriente S.A., ESP. Con vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año.

Durante 2010, 397 colaboradores estuvieron cobijados por el Pacto Colectivo, la Convención Colectiva o Acuerdos Individuales, de los cuales 24 colaboradores de la empresa Gas Natural del Oriente S.A., ESP, se encuentran afiliados a las agremiaciones sindicales (14 en la USO y 10 en SINTRAEMSDES).

3.1.3 Política retributiva

La competitividad de las retribuciones frente al mercado es supervisada comparando las posiciones a través de encuestas y estudios retributivos.

Anualmente se establece una política de aumentos teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

II La previsión de incrementos salariales facilitada por expertos y el Índice de Precios al Consumidor (IPC).

II Para colaboradores incluidos en convenio, la retribución se determina en función del grupo profesional, tal y como lo establecen los convenios vigentes.

II Para directivos y colaboradores excluidos de convenio, el nivel retributivo se define individualmente con base en la política retributiva aprobada.

En 2010, la retribución de la Compañía fue superior al SMMLV de la siguiente forma:

II Gas Natural S.A., ESP, pagó un salario mínimo superior en 64%.

II Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, pagó un salario mínimo superior en 86%.

II Gas Natural del Oriente S. A., ESP, pagó un salario mínimo superior en 71 %.

II Gas Natural Servicios Ltda. pagó un salario mínimo superior en 49%.

II Gas Natural Servicios Integrales SAS pagó un salario mínimo superior en 98%.

Diferencia en rango entre el SM de la Compañía y SMMLV establecido por Ley

Sociedad	2010
Gas Natural S.A., ESP	1,64
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	1,86
Gas Natural del Oriente S.A., ESP	1,71
Gas Natural Servicios Ltda.	1,49
Gas Natural Servicios Integrales SAS	1,98

3.1.4 Gestión de desempeño

El sistema de gestión de desempeño califica la gestión y el nivel de aporte de las personas al logro de los objetivos de la Organización, bajo diferentes esquemas de medición. Se hace seguimiento a los procesos y retroalimentar de manera continua a los colaboradores.

Esquemas de medición del desempeño	2009	2010
	Número de colaboradores	Número de colaboradores
Evaluaciones de desempeño (1)	418	397
Otros esquemas de medición (2)	129	151

Nota 1: Aplica para colaboradores que se encuentran cobijados por el Pacto Colectivo, la Convención Colectiva o acuerdos individuales.

Nota 2: Dirección por objetivos (DPO) y esquemas variables para colaboradores directivos.

La medición y evaluación del desempeño se aplicó al 96% de los colaboradores a través de los diferentes esquemas.



3.1.5 Programas de formación

En 2010, el plan de formación de los colaboradores estuvo orientado a garantizar, a través del aprendizaje y el desarrollo de competencias y habilidades, el incremento de la satisfacción del cliente, la calidad del servicio y la seguridad.

Se realizaron 31.400 horas de formación.

Actividad	Descripción	Resultado
Certificado de competencias laborales	Continuando con la búsqueda de la calidad de las obras para ofrecer un mejor servicio se continuó la capacitación de los colaboradores que por sus labores impactan las redes de gas en: supervisión en redes e inspección en sistemas de suministro de gas.	Inspectores de gas: 103 Horas de formación: 983 Supervisores de sistemas de redes: 100 Horas de formación:688
Impulso comercial Latam	Con el objetivo de unificar conceptos y en la búsqueda de nuevas estrategias comerciales la Universidad Corporativa lideró el diseño del programa "Impulso Comercial LATAM"	Participantes: 79 Horas impartidas: 4.207
Lean Seis Sigma	Se desarrolló una formación con el equipo directivo (Champions) y con los gestores de proyectos (Green Belts) para identificar y gestionar proyectos de mejora continuo.	Colaboradores formados: 29 Horas impartidas: 1.093
Sistema de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo (Sipla)	Con el objetivo de comunicar las obligaciones y normatividad aplicable al Sipla, se desarrolló la formación en este tema.	Colaboradores formados: 457 de plantilla y 57 temporales Horas impartidas: 1028
Pasión por el servicio	Busca unificar criterios, formando en temas de servicio al cliente.	Colaboradores formados: 140 Horas impartidas: 1.652

Promedio de formación por tipo de cargo

Cargos	2009			2010		
	Colaboradores	Horas de formación	Promedio de horas por colaborador	Colaboradores	Horas de formación	Promedio de horas por colaborador
Directivos	27	447	16,56	42	1.871	44,548
Técnicos	413	21.279	51,52	400	24.136	60,340
Administrativos	75	2.921	38,95	106	2.084	19,660
Operativos	53	2.432	45,89	54	3.309	61,278
Total	568	27.079	152,91	602	31.400	52,159

Nota: El cálculo se estableció con el número total de horas por cargos (31.400) sobre número total de colaboradores por cargos. A diferencia del año 2009, donde se recalculó con el total de la plantilla a cierre del año.

Horas de formación por sociedad

Sociedad	Dato
Gas Natural S.A., ESP	22.046
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	2.446
Gas Natural del Oriente S.A., ESP	3.046
Gas Natural Servicios Ltda.	1.663
Gas Natural Servicios Integrales SAS	2.199

3.1.6 Movilidad Interna

Con el fin de estimular el desarrollo profesional de los empleados al interior de la Compañía, se lanzó en 2010 la Política de Movilidad Interna, cuyos objetivos son fomentar el movimiento en la Empresa como una oportunidad de desarrollo, facilitar la adaptación de la persona con el puesto de trabajo y maximizar la cobertura de vacantes con personal interno. Además actúa bajo los principios de:

II Gestión de talento: con lo cual garantiza la atención de las necesidades de los negocios y asegura el máximo aprovechamiento del capital humano.

II Transversalidad: con lo cual facilita y promueve los movimientos internos de personas en la Empresa.

3.1.7 Clima laboral

Con el objetivo de mantener un entorno de trabajo respetuoso y motivador, promover el desarrollo profesional y propiciar la diversidad e integración de opiniones, se realizó nuevamente la “Encuesta de Clima y Compromiso” por la consultora Towers Watson al 96% de los colaboradores. Los resultados se conocerán en 2011.

Ya en 2009 se había realizado una encuesta y se habían definido planes de acción sobre la comunicación ascendente y descendente, la cooperación transversal, el desarrollo y reconocimiento, y la conciliación vida personal y profesional.

3.1.8 Salud ocupacional

La promoción de las condiciones de salud y seguridad de los colaboradores es uno de los objetivos prioritarios, fundamentada en las siguientes acciones de prevención:

- II A través del programa de Salud ocupacional se renovó el Comité Paritario de Gas Natural S.A., ESP, para coordinar, fomentar, controlar y hacer seguimiento de las actividades definidas.
- II Se llevaron a cabo consultas médicas y jornadas de salud para la prevención de alteraciones de la próstata, prevención de cáncer de cuello uterino y de seno, manejo efectivo del estrés, disminución de la propagación de la gripa, entre otros.

- II Se revisaron y modificaron los panoramas de riesgos laborales en centros y zonas de trabajo.
- II Se revisaron de los planes de emergencia de seis sedes, de los cuales dos fueron modificados.
- II Se realizó un simulacro de evacuación en la sede principal.

Labor de asistencia	Colaboradores	
	2009	2010
Consultas colaboradores directos	353	435
Consultas temporales y personal <i>outsourcing</i>	104	55

Enfermedades más frecuentes	2009	2010
Aparato respiratorio	128	90
Osteomuscular	58	52

Programas de prevención	2010
Formación en pausas activas	650
Brigadas de salud visual	63
Brigadas de salud oral	72
Toma de antígeno prostático	32
Toma citología y examen de seno	62
Participación en simulacros de evacuación	318

Ausentismo por enfermedad y siniestralidad	2009	2010
Número de accidentes laborales con incapacidad	24	25
Número de días de incapacidad	87	229
Víctimas mortales	0	0
Índice de frecuencia (número de accidentes de trabajo / número de horas trabajadas) * 1.000.000	19,07	22,02
Índice de gravedad (número de días con incapacidad / número de horas trabajadas) * 1.000	0,07	0,20
Índice de incidencia (número de accidentes de trabajo / número de colaboradores) * 1.000	41,24	43,18
Tasa de enfermedades profesionales (número total de enfermedades profesionales / total de horas trabajadas) * 200.000	0,48	0,53
Tasa de días perdidos (número total de días perdidos / total de horas trabajadas) * 200.000 (nota 1)	13,83	40,35
Tasa de absentismo (número total de días perdidos / número total de días trabajados) * 200.000 (nota 2)	3.785	3.253

Nota 1: incluye enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, de acuerdo con la Legislación Colombiana

Nota 2: incluye todas las ausencias por enfermedades profesionales, enfermedades comunes, accidentes de trabajo, de acuerdo con la Legislación Colombiana.

Nota 3: se realizó un ajuste en los datos presentados en el Informe del año 2009, debido a que se incluyen no solo los accidentes de origen laboral sino también los ocasionados en jornadas deportivas de acuerdo a la Legislación Colombiana. Esto con el fin, de poder ser comparado con los datos presentados para 2010.

3.1.9 Beneficios sociales

El Grupo Gas Natural Fenosa en Colombia cuenta con un plan de beneficios que procura suplir algunas de las necesidades más sentidas de los colaboradores. Las herramientas jurídicas utilizadas para acordar la entrega de estos beneficios son el Pacto Colectivo de Trabajo y Acuerdos Individuales para la empresa Gas Natural S.A., ESP. Para Gas Natural Servicios Ltda., Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, se hace a través de Acuerdos Individuales. Los principales beneficios sociales son los siguientes:

Salud

- II **Medicina prepagada:** busca complementar el actual Plan Obligatorio de Salud (POS). Gas Natural paga por el colaborador y su núcleo familiar básico un plan de medicina prepagada o complemento de salud. Igualmente entrega cinco bonos de atención para el trabajador y por cada uno de los beneficiarios.
- II **Plan odontológico:** velando por la calidad de vida de los trabajadores, la Empresa tiene un convenio de servicios odontológicos complementarios al POS, de tal forma que el trabajador pueda acceder a este servicio en la oportunidad, condiciones y limitaciones que el plan suscrito contemple.

Vivienda

Este beneficio es otorgado a los colaboradores para la compra o mejoras locativas en el Pacto Colectivo y Acuerdo Individual, que en 2010 aprobó 13 créditos por un valor de 103 millones de pesos.

Préstamos de vivienda	2008	2009	2010
Créditos aprobados	22	17	13
Valor (millones pesos)	116, 75	102,14	103

Educación

Con al ánimo de fomentar la educación de los colaboradores, se cuenta con un beneficio a través de un préstamos por un tiempo de seis meses sin intereses, que desembolsó en 2010 un valor de 800 mil pesos.

Préstamos educativos	2008	2009	2010
Créditos aprobados	8	6	2
Valor pesos	8,600.000	6,400.000	\$800.000

Este beneficio pretende fomentar la educación de los hijos de los colaboradores, otorgando un bono educativo por una sola vez al año. En 2010 fueron beneficiados 276 niños con un bono de 196 mil pesos.

Auxilio educativo	2008	2009	2010
Colaboradores beneficiados	174	169	178
Hijos beneficiados	262	253	276
Valor entregado por hijo (pesos)	165.000	192.000	\$196.000

Con el apoyo de la Organización Sanitas, se entregó una beca a una colaboradora del área de Servicio al Cliente para adelantar estudios en Administración de Empresas por cinco años en la Fundación Universitaria Sanitas. Adicionalmente, la Empresa le entregó un auxilio educativo semestral, con el fin de suplir algunas necesidades y gastos relacionados con sus estudios.

Otros

II Bonos vacacionales: Apoyando el objeto social de las vacaciones y su disfrute para el trabajador y su núcleo familiar, la Empresa reconoce un bono cada año. Este beneficio es entregado de forma previa al disfrute de las vacaciones cuando el colaborador toma como mínimo ocho días de vacaciones del periodo causado.

II Seguro de vida: Tiene como fin darle mayor seguridad y estabilidad a la familia del trabajador.

II Gastos de velación (póliza exequial): Como quiera que la calamidad doméstica generada por la muerte de cualquier miembro del núcleo familiar del trabajador se torna altamente onerosa y con el ánimo de coadyuvar en este trance al trabajador, la Empresa cuenta con una póliza colectiva para gastos funerarios, de tal forma que se obtenga un mayor cubrimiento en materia de servicios, con el ánimo de cubrir la totalidad de los gastos funerarios que el trabajador o su familia tengan que asumir.

La Compañía se preocupa por la integración de los colaboradores y sus familias, a través de actividades deportivas, de recreación y culturales, por lo cual, buscando una mayor participación, se promovió en 2010 una agenda de actividades entre las cuales se incluyeron jornadas deportivas, salidas culturales, salidas ecológicas y programas de integración familiar, entre otros.

3.2 Proveedores

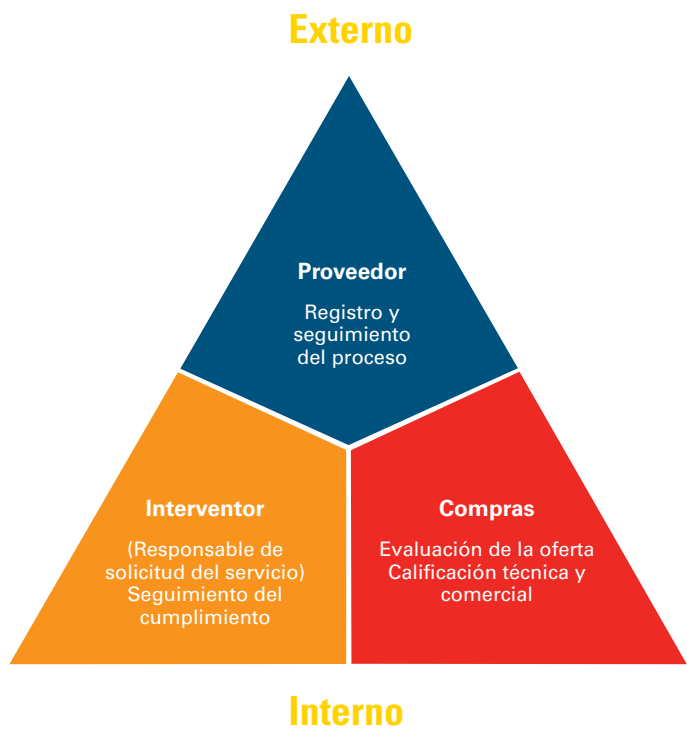
Compromiso 2010	Avance	Reto 2011
Ampliar el programa de formación de proveedores “Naturalmente competitivos” en Gasorient S. A., ESP	<div><div></div></div>	Ampliar la cobertura del programa a nuevos proveedores y desarrollar nuevas competencias para los ya existentes, de acuerdo con los temas identificados en 2010
Coordinar reuniones con proveedores críticos de la Compañía, con el fin de transmitir la visión de la Empresa	<div><div></div></div>	Durante 2010 se lanzaron 226 concursos, escenario que fue aprovechado por la Compañía para transmitir su visión. Se continuará con la misma estrategia por considerarla efectiva.
Hacer seguimiento a proveedores correspondientes a los pagos de prestaciones sociales, el cumplimiento de la normativa ambiental y de seguridad industrial	<div><div></div></div>	

Indicador	Dato
% de compras a proveedores locales (definido por los pagos)	99,86%
Monto adjudicación (millones de pesos)	172,4
Número de proveedores y contratistas locales participantes en procesos de formación dentro del programa de fortalecimiento de la cadena de valor “Naturalmente competitivos”	37
Nuevos proveedores fruto de los procesos de licitación	109
Proveedores con los que existe contratos en vigor	157

El establecimiento de relaciones comerciales duraderas, estables y de confianza con los proveedores es vital para garantizar la calidad en el servicio que la Compañía ofrece a sus clientes. Por esta razón se promueve una política para la contratación de proveedores que aspira a ser de largo plazo, siempre que se cumplan los requisitos establecidos.



3.2.1 Modelo de compras



3.2.2 Selección de proveedores

- La selección de los proveedores exige el cumplimiento de:
- II Las condiciones ambientales y de calidad definidas por la Empresa para la entrega del producto, bien o servicio.
 - II El desarrollo del plan de seguridad y salud laboral en todas las obras y servicios afectados por la legislación vigente de prevención de riesgos laborales.
 - II La inclusión de los principios dentro de la Norma de Contratación y de Calidad de Proveedores que permiten su selección idónea.

Como resultado de estas acciones, durante 2010 se adjudicaron 109 nuevos contratos y se mantuvieron 157.

Principios de selección de proveedores

Eficacia

Flexibilidad

Igualdad de oportunidades

Transparencia

Eficiencia

Proveedores locales

2010	Proveedores locales % de compras	99,86
	Proveedores internacionales % de compras	0,14

Nota: se entiende por proveedor local las compañías con razón social en Colombia. Este cálculo se estableció con los pagos realizados a proveedores.

3.2.3 Desarrollo de proveedores y contratistas: “Naturalmente Competitivos”

La Compañía y la Fundación Gas Natural Fenosa le apuestan al fortalecimiento de la cadena de valor en el país, por lo cual han desarrollado programas para afianzar la calidad, seguridad y competitividad de proveedores y contratistas.

Dentro de estos programas se han integrado acciones de formación y desarrollo, iniciados por las diferentes unidades de la Organización, en la relación con las empresas que dentro de la cadena de valor prestan un servicio en alguno de los segmentos: residencial, comercial o gas natural vehicular.

Residencial / Comercial

Formación de técnicos de mantenimiento de gasodomésticos

Este programa busca responder al compromiso asumido por la Compañía con la seguridad, la calidad y el servicio al cliente.

Durante 2010 se formaron 53 técnicos de 10 firmas reparadoras autorizadas en el Departamento de Cundinamarca en competencias relacionadas con el mantenimiento y la reparación de gasodomésticos, con lo cual adquirieron conocimientos teóricos y prácticos en electricidad, electrónica, análisis de combustión, protección y seguridad en el trabajo, bajo las Normas Técnicas Colombianas.

Programa de formación a empresas que hacen reparto de facturas, firmas reparadoras y atención de emergencias de gas natural

Se continuó con la tercera etapa del programa “Naturalmente Competitivos” en Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP, y lo iniciaron en Gasoriente S. A., ESP. El Programa ha ofrecido capacitación a micro empresas que prestan sus servicios en las áreas de servicio al cliente, firmas reparadoras y atención de emergencias.



La implementación de “Naturalmente Competitivos” desde 2008 ha logrado incluir 34 empresas y alrededor de 800 personas de cuatro municipios de Boyacá y cinco de Cundinamarca, al igual que de Bucaramanga y Barrancabermeja.

Adicionalmente, la Compañía generó el programa de incentivos para las firmas instaladoras, con el objetivo de promover ventas con calidad e instalaciones con mínimos defectos.

Gas Natural S. A., ESP, apoyó el crecimiento de 170 microempresas dedicadas a la labor de comercialización de instalaciones de gas natural y equipos de incremento de consumo. Esto ha generado empleo a cerca de 800 vendedores y 400 instaladores.

Gas natural comprimido vehicular (GNCV)

Formación en competencias laborales de técnicos de GNCV, técnicos automotrices y vendedores

Con el fin de mejorar los conocimientos técnicos, la calidad, la seguridad y el servicio al cliente, la Compañía continuó en 2010 la formación de 496 personas entre técnicos de talleres de gas natural comprimido vehicular (GNCV), mecánicos de talleres convencionales, vendedores de talleres de conversión de GNCV y vendedores de gas natural en las estaciones de gn auto (estaciones propias). La formación fue impartida por el Sena, Asopartes, colaboradores internos y apoyada por la Fundación Gas Natural Fenosa.

El resultado de estos cursos se basó en los siguientes puntos:

- II Primera graduación en Colombia de 72 mecánicos de GNCV, en las cinco normas de competencias laborales requeridas para la realización de conversiones de calidad en talleres de conversión

- II Capacitación de 224 técnicos de talleres convencionales en Bogotá y Bucaramanga en temas de gas vehicular

- II Formación de 90 vendedores de talleres de conversión

- II Certificación de 100 vendedores de gas natural vehicular de las estaciones de gn auto

3.2.4 Comunicación proveedores y contratistas

Portal firmas instaladoras

Se creó un portal interactivo construido para facilitar las tareas diarias de las firmas instaladoras, lo cual permitió el acceso a la información de su interés como reportes de pagos, cartera de negocios y la interacción con el sistema de información.

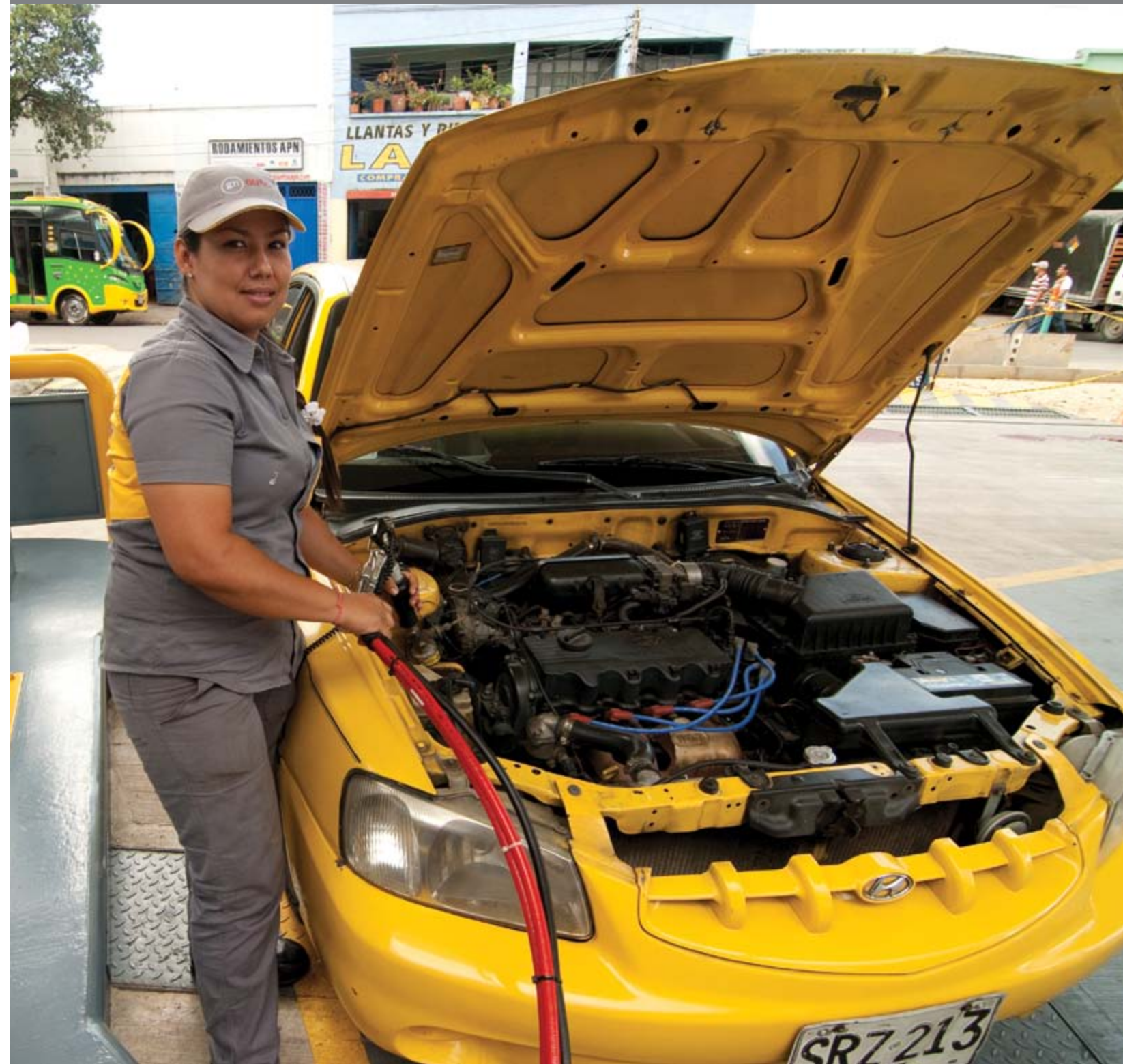
Portal registro de proveedores

Este portal permite mejorar continuamente los procesos y la integración de los objetivos entre la Compañía y los proveedores, con lo cual contribuye a la calidad, a la sostenibilidad y al cumplimiento. Ofrece gestión de ofertas, publicación y aceptación de pedidos, intercambio de documentación asociada a pedido y aceptación de normativa técnica relacionada a contratos.

Portal tecnología, normalización, seguridad y medio ambiente

Este espacio ha sido desarrollado pensando en la necesidad de intercambio constante de información con los contratistas para alinear procesos. A través de este canal, los contratistas han podido consultar información referente a normas de la Compañía, Normas Técnicas Colombianas NTC, legislación, listados e informes.







Actualmente, la Compañía es referente en certificaciones de calidad para otros actores del sector automotor como: talleres, concesionarios y Centros de Diagnóstico Automotor (CDA), con lo cual se brinda confianza, credibilidad y seguridad en las conversiones.



4. Orientación al Cliente >

Dedicamos nuestros esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de los clientes. Queremos proporcionarles un servicio excelente y una respuesta inmediata y eficaz.

4.1 Canales de servicio al cliente	64
4.2 Segmentos del mercado	67
4.3 Satisfacción del cliente	69

Compromiso 2010	Avance	Retos 2011
Servicio al cliente		
Incrementar la satisfacción del cliente, ofreciendo un servicio y producto alineado con sus expectativas en cada uno de los procesos de la cadena de valor.		Construir y adoptar una promesa de valor en el servicio y crear una cultura organizacional de “Pasión por el Servicio”.
Estructurar el programa de formación “ Promotor de Control Social ”, desarrollado e impartido por el Sena.		Impulsar este programa para titular un nuevo grupo de participantes.
Desarrollar un piloto de cabinas telefónicas en puntos remotos.		Implementar cabinas telefónicas en siete municipios de Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP; seis en Gasoriente S. A., ESP y cinco en Gas Natural S.A, ESP.
Incrementar la satisfacción en la atención telefónica.		Consolidar un nuevo modelo de atención telefónica, con el fin de estandarizar y elevar los niveles de calidad del servicio.
Gas natural comprimido vehicular (GNCV)		
Inicio de pruebas de desempeño con vehículos dedicados.		Entrada en operación de vehículos dedicados a gas en Bogotá.
		Aumentar el número de marcas fabricantes de vehículos que homologuen sus modelos con GNCV.
		Incrementar las ofertas de suministro para flotas de vehículos.
		Capacitación y adecuación de talleres para cumplimiento del nuevo reglamento técnico de conversión a GNCV.
Industria		
Implementación de factura virtual.		Desarrollo e implementación de proyectos: Plantas Bi-fuel, Cogeneración, Gas Virtual, MDL.
		Capacitar a jefes de producción, mantenimiento y operarios en temas relacionados con el consumo eficiente y seguro en las industrias.

Indicadores clave	Dato
Calidad global del servicio (meta 92,4%).	92,7%
Número de clientes GNCV financiados a través de la factura residencial.	930
Cientes beneficiados con la factura Braille.	358
Número de transacciones en quioscos de autoservicio.	402.330

4.1 Canales de servicio al cliente



4.1.1 Atención presencial

Centros del gas

Sociedad	Número de centros de gas
Gas Natural S.A., ESP.	5
Gasorient S.A., ESP.	7
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP.	9

CADE y SuperCADE

Mediante la apertura de dos nuevos puntos de atención: Cade Santa Lucía y Supercade 20 de Julio, se completan 18 puntos de atención a través de este medio.

Quioscos de Autoservicio

La Compañía cuenta con 18 quioscos ubicados en los centros de gas y algunos en la red Cade y Supercade para disminuir los tiempos de atención de los clientes que realizan consultas y solicitudes.

Sociedad	Número de Quioscos de Autoservicio	Número de transacciones
Gas Natural S. A., ESP (nota 1)	14	337.904
Gasorient S. A., ESP	2	44.136
Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP	2	20.290

Nota 1: Del total de las transacciones realizadas (402.330), el 83% correspondió a emisiones de cupones de pago (335.006).

4.1.2 Atención telefónica

Con el fin de dar mayor información al cliente de la que puede obtener a través del IVR, se cuenta con la línea telefónica como uno de los medios más usados por los clientes.

Para atender los distintos segmentos y dar mayor claridad a los clientes con respecto a sus requerimientos, durante 2010 se lanzó para los

clientes de Gas Natural S.A., ESP, la línea única de servicio al cliente 307 81 21 y la línea 643 80 10, para los clientes de Gasorient S.A., ESP. Igualmente, se cuenta con una línea gratuita 018000942794 para la comunicación de los clientes de las filiales Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, y Gasorient S.A., ESP.

Nivel de servicio

La evaluación de nivel de servicio tiene como objetivo medir la atención telefónica. La meta de 80% de las llamadas atendidas antes de 20 segundos de espera se superó en 2010 con el 81.8% de satisfacción.

Las consultas más frecuentes de los clientes corresponden a los procesos de Revisión Técnica Reglamentaria, especialmente de programaciones de visitas y los temas comerciales relacionados con servicios adicionales como Servigas y seguros.

4.1.3 Atención virtual

La página www.gasnatural.com.co tiene un servicio de atención virtual que permite a los clientes:

- II Registrar pólizas o número de cliente: 44.128 pólizas registradas
- II Enviar solicitudes: 6.824 relacionadas con el costo de la factura, compra de gasodomésticos e información de contratistas
- II Comunicarse a través del chat: 385 contactos al mes
- II Participar en concursos: “Gasinto por Colombia” entregó ocho viajes a los clientes nuevos, en su mayoría de estratos 1 y 2 y se obtuvo un registro de 300 usuarios. La campaña “Donde está Gasinto, está la respuesta” llegó a 28 mil clientes activos y logró difundir información de interés de varias áreas de negocio.
- II Actualizar bases de datos y autorización de los clientes para el envío de información a celulares y correos electrónicos
- II Presentar reclamaciones a través del correo electrónico certificado “certim@il,” en el cual los clientes pudieron recibir por medio de la oficina virtual la notificación y respuesta de las decisiones tomadas por la Distribuidora. Durante 2010 se usó la herramienta para el envío de 120 actos administrativos y se implementó para el proceso de actuación administrativa en Gasoriente S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, y para el segmento de clientes industriales referente al cruce

de información precontractual entre los clientes y la Empresa.

4.1.4 Factura para los clientes

Con el compromiso ambiental se redujo en 40% el tamaño de la factura, que pasó de tamaño carta a media extraoficio. Durante 2010 se inició la distribución del nuevo formato a los clientes residencial y comercial en Bogotá, Soacha y Sibaté. Este cambio permite generar ahorros importantes en el uso eficiente del papel. Adicionalmente, le permite al cliente revisar fácilmente el valor por pagar, la fecha oportuna de pago, los datos del usuario y el promedio del consumo.

Cartilla de guía del cliente y factura en sistema braille

Continuando con la iniciativa planteada desde 2008 para la inclusión de personas en situación de discapacidad visual a una vida familiar más funcional con altos estándares de servicio, en 2010 se llegó con este proyecto a 358 usuarios, de los cuales el 95% corresponden a Gas Natural S.A., ESP.

4.1.5 Oficina de Garantía de Servicio al Cliente

Durante 2010, la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente, constituida como mecanismo de autorregulación, continuó su proceso de consolidación. Su función primordial, dentro del marco del contrato de condiciones uniformes y de los diferentes procesos relacionados con el cliente, es velar por el cumplimiento de los estándares, criterios y procedimientos internos. A partir de este enfoque se desarrollan las siguientes actividades:

Relación con las autoridades y representantes de los clientes

Con el fin de garantizar el ejercicio de control social, fortalecer la participación ciudadana y mejorar la calidad en la prestación del servicio, se desarrollaron acciones como:

Programa de Promotor Social

El Plan de formación Sena “**Promotor de Control Social**” se creó para formar líderes, con el fin de que la comunidad, las autoridades y las empresas de Servicios Públicos puedan interactuar constructivamente. Esta acción se enmarcó dentro del Convenio 013 de 2009, firmado por Gas Natural S.A., ESP, algunas empresas de Servicios Públicos (Codensa, EAAB, ETB, Consorcios de Aseo), la Alcaldía Mayor (Secretaría de Gobierno, Secretaría General, Secretaría del Hábitat, IDPAC y UAESP) y la Cámara de Comercio de Bogotá.

El Sena diseñó e implementó el programa, y otorgó el título como Auxiliar Promotor Social a 69 participantes.

Vocales de control

Durante 2010 se continuó con el espacio participativo y pedagógico con vocales de control para facilitar el conocimiento y análisis de los temas de interés para la comunidad, como la actuación administrativa y la vía gubernativa; la solidaridad en los servicios públicos domiciliarios; los comités de desarrollo y control social y las funciones de los vocales de control. Igualmente, se explicó la propuesta presentada por la CREG para la nueva fórmula tarifaria para distribución y comercialización de gas combustible por redes.





Gestión de casos críticos

La Oficina de Garantía, considerada una instancia adicional, gestionó 26 casos, en los cuales se encontró que el 50% resultó favorable a los intereses de los clientes. Se entiende por caso crítico aquel que se encuentra en la vía gubernativa, pero que dada su criticidad, resulta necesario su revisión y acompañamiento especial.

Por otra parte, en aquellos casos críticos en los que el cliente contactó esta unidad, se gestionaron 163, con un tiempo promedio de solución de nueve días y, para emitir la respuesta formal al cliente, un tiempo de 12 días. Para tal fin se analizaron los casos y se propusieron alternativas de solución en mesas de trabajo conformadas por diferentes áreas de la Empresa.

El valor agregado de este foco de gestión es sin duda que, como mecanismo de autoregulación, la Compañía tiene la posibilidad de revisar sus decisiones y de cara a la Política de Calidad de Servicio, de revisar los procesos, procedimientos, protocolos de servicio al cliente y así poder cumplir con nuestro reto de mejorar continuamente los niveles de servicio.

4.2 Segmentos del mercado

<p>Hogares</p> <p>Gas natural en el hogar, para cocinar, tomar un buen baño con agua caliente, secar la ropa, calentar el ambiente</p> 	<p>Industria</p> <p>Gas natural en la industria para calentamiento de agua, generación de vapor, como combustible para generadores, quemadores, incineración de productos de desecho, climatización y demás procesos que requieren uso de energía</p> 	<p>Comercio</p> <p>Gas natural en el comercio para cocción y horneado de alimentos, calentamiento de agua, generación de vapor, calefacción y demás procesos que requieren uso de energía</p> 	<p>Vehículos</p> <p>Gas natural en los vehículos como combustible sustituto de la gasolina, que ofrece un diferencial frente al costo del combustible líquido y es ambientalmente más amigable</p> 
---	--	--	---

4.2.1 Gas natural comprimido vehicular (GNCV)

Durante 2010 se siguieron adelantando iniciativas para promover la conversión a gas natural vehicular y el desarrollo del sector con las siguientes acciones:

- II Lanzamiento de 15 mil bonos de conversión de vehículos a gas natural en alianza con todos los actores de la cadena.
- II 5.496 instalaciones de vehículos con GNCV realizadas en Bogotá, 780 cero km, con las que se completaron 107.886, lo que suma 325.997 conversiones totales en Colombia. En Santander se convirtieron 628 vehículos a GNCV. Con estos resultados el Grupo participó con el 26% del total de las conversiones del País.
- II Financiación a 930 clientes de GNCV a través de la factura residencial por un valor estimado de \$1.747 millones de pesos
- II Conjuntamente con los entes certificadores, SGS, Bureau Veritas, Icontec y Cotecna se consolidó el proceso de certificación inicial con calidad atado a la normatividad ambiental vigente.
- II Inversión de 3.434 millones de pesos en el crecimiento de la red de estaciones de servicio gn auto, con la entrada de dos nuevas estaciones para un total de 47 estaciones propias al cierre del año, que se suman a las 158 en Bogotá, 14 en el altiplano Cundiboyacense y 24 en Santander.
- II Se continuó con las campañas de fidelización de clientes de las estaciones gn auto con acciones como: “Prepárese para el mundial”, “Mes de los niños” y entrega de boletas para escenarios culturales.
- II Con el “Grupo de Investigación en Biocombustibles Energía y Protección del Medio Ambiente” de la Universidad Nacional de Colombia se realizó una alianza con el fin de realizar la validación previa del desempeño mecánico y ambiental para la entrada de vehículos dedicados a GNCV de flotillas de empresas transportadoras y transporte masivo de la ciudad.

- II Se promovió la realización de foros a través de los entes gubernamentales, para mejorar la calidad de la operación de talleres y estaciones de servicio de GNCV. Adicional, la Compañía se vinculo en la revisión y actualización del Reglamento Técnico de Talleres que entrará en vigencia en 2011.

4.2.2 Industrial

Durante 2010, el número de clientes industriales cerró en 591, con el ingreso de Protisa (industria papelería), Eliot (industria textil), Indumil (industria Militar), Alpina (industria alimenticia). Esto representará un consumo estimado de 12.000.000 m³/año.

Se realizó el proyecto de cogeneración de la Cámara Colombiana de la Infraestructura (CCI) que cuenta con ocho microturbinas, cada una de 200 Kw.

4.2.3 residencial

Nueva Edificación

Acuerdos con constructores en el desarrollo de proyectos de vivienda de interés social y vivienda de interés prioritario

El desempeño de la actividad edificadora en Bogotá y Cundinamarca durante 2010 se ha caracterizado por un periodo de recuperación, usual dentro de la perspectiva cíclica del sector de la construcción. En este sentido, el crecimiento fue de un 9% con respecto al año anterior. La variación más representativa en este incremento se ha observado en el segmento de vivienda de interés prioritario y de interés social en un 59% frente a 2009.

- II Los avances de Nueva Edificación en estas negociaciones han representado un incremento para 2010 del 26% sobre las unidades vivienda de interés social y de interés prioritario negociadas frente al año calendario.
- II 182 acuerdos o convenios firmados con 107 constructoras en la Ciudad, un 67% más frente al año anterior.

Acciones formativas

- II Con el fin de cumplir las metas de calidad y seguridad, se realizó el seminario “Una Nueva Visión para Nuevos Proyectos”, espacio creado para los grupos de ingeniería y diseño involucrados en el proceso de diseño y construcción de los nuevos sistemas de suministro. El objetivo fue difundir nuevas tecnologías aplicables en el uso del producto; la unificación de los criterios de evaluación de calidad, seguridad y conformidad en el diseño y construcción de los sistemas, así como la difusión y actualización en la reglamentación y normativa vigente para el sector. En esta oportunidad se contó con la asistencia de 147 participantes, 11 conferencistas, 12 empresas y marcas del sector de equipos e insumos En este espacio se compartió reflexiones y actualizaciones en torno a la temática del gas natural como recurso de la industria de la construcción.

- II En 2010 se realizaron 1.876 revisiones de diseño a 981 proyectos y se logró la verificación y aprobación de parámetros técnicos y normativos en 844 diseños de sistemas de suministro interno.

Con los recursos del Ministerio de Minas y Energía y la coordinación de Gas Natural S.A., ESP y Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, se logró desde 2008 beneficiar a 75.898 familias de estratos 1 y 2 con subsidios de derechos de conexión por un valor aproximado de \$7.398 millones de pesos. Este subsidio se abona a la factura directamente del cliente, por concepto de derechos de conexión.

4.3 Satisfacción del cliente

4.3.1 Encuesta de satisfacción

Gas Natural Fenosa en Colombia realiza encuestas de satisfacción trimestralmente a clientes del mercado residencial. Estas mediciones permiten a la

Compañía desarrollar planes de mejora dirigidos a la calidad de la prestación del servicio y tomar acciones en procesos críticos.

Índices de satisfacción (%)	2008	2009	2010
Calidad global del servicio	92.3	91.5	92.7
Continuidad del suministro	92.8	91.7	91.9
Facturación y cobro	87.6	86.3	86.6
Atención telefónica	66.5	75.4	71.9
Atención presencial (Centros del Gas + Red CADE)	79.5	75.8	77.5
Reclamaciones	58.2	62.3	59.2

Índices de satisfacción (%)	2008	2009	2010
Urgencias	82.3	88	89.3
Nuevos clientes	84.4	88.8	88.1
Inspección / Revisión (RTR)	-	92.5	92.6
Reinstalaciones	83.8	90.6	88
Reconexiones	86.8	88.4	88.8

Nota: se incluyen datos de los procesos de urgencias, reinstalaciones y reconexiones de 2008 a 2010 que no habían sido reportados en los informes anteriores.

4.3.2 Bogotá, cómo vamos

En 2010, la Compañía continuó siendo la empresa de servicios públicos domiciliarios mejor valorada por los usuarios, de acuerdo con la encuesta anual “Bogotá, cómo vamos”, (desarrollada por la firma IPSOS – Napoleón Franco), con un promedio general de 4, aunque se disminuyó en dos puntos con respecto a 2009.

Se destaca que la Organización fue valorada por la sociedad como uno de los servicios públicos que generan calidad de vida a los ciudadanos de Bogotá.

4.3.3 La tecnología al servicio de la satisfacción del cliente

Tras la puesta en marcha del uso de computadores de mano portátiles o PDA (Personal Digital Assistant) dentro del Programa de Movilidad, en la fase I se han mejorado significativamente los resultados de las actividades de asistencia técnica, asistencia preventiva y Revisión Técnica Reglamentaria.

La fase II del proyecto, fue lanzada en 2010, con el fin de registrar las operaciones de visitas integrales y las actualizaciones del mismo proceso. Esto ha permitido mejorar la calidad de la ejecución de las operaciones y reducir en un 51 % las reclamaciones de los clientes.

Los principales beneficios obtenidos por la herramienta se resumen en:

- II El 97% de las operaciones de reconexión se realizó antes de 48 horas.
- II Se consiguió la anulación automática de las operaciones de suspensión y la mejora en el tiempo de la reconexión del servicio al momento del cargue de la información aproximadamente cada 15 minutos.
- II Se logró el control de los clientes en mora y aquellas visitas técnicas de inspección y verificación para la normalización de anomalías detectadas en otros procesos o informadas por los clientes.
- II Se disminuyeron los desplazamientos técnicos.
- II Se homologaron los procesos, con lo cual se producen ahorros en papelería.
- II Se disminuyeron los tiempos de respuesta a los clientes.

4.3.4 Proyecto Pasión por el Servicio

Enmarcado en los objetivos estratégicos de orientación al cliente y de calidad, la Compañía impulsó el proyecto «Pasión por el Servicio», que involucró a toda la organización y evidenció una vez más que el trabajo en equipo, el compromiso, el liderazgo, la gestión del cambio y la comunicación son herramientas de gestión que sin duda han permitido avanzar en la consecución de las metas propuestas.

“Pasión por el Servicio” es un concepto con el que se espera que los clientes identifiquen la excelencia en el servicio de la Empresa. Es una forma de ser, de sentir y de hacer el trabajo. Para tal fin se espera construir promesas de valor hacia los clientes y crear una cultura organizacional, con base en los objetivos 2010-2014 definidos a continuación:

- II Identificar las expectativas de los clientes.
- II Establecer indicadores de procesos que impacten en la calidad y en la satisfacción del cliente.
- II Alinear los objetivos de la Organización con las expectativas del cliente.

- II Fortalecer la comunicación entre las áreas y Servicio al Cliente para mantener actualizados todos los canales de contacto con el cliente.
- II Potencializar los canales de contacto para ofrecer nuevos productos y servicios.
- II Sincronizar los procesos con los sistemas informáticos.
- II Sensibilizar a toda la Organización de su responsabilidad individual frente al cliente y del impacto que su gestión pueda generar.
- II Promover una cultura de gestión de la calidad y mejora continua que redunde en el aumento de la satisfacción de los clientes y en la disminución de los costos provenientes por re-procesos en las operaciones.

Los principales obtenidos durante el 2010 fueron:

- II Índice general de satisfacción: 92,7%, superando el 91,5% obtenido en 2009.
- II Reclamaciones justificadas (resueltas a favor del cliente): cumplimiento del 97,05%. La meta trazada era disminuirlas en un 10%, objetivo que se definió teniendo en cuenta el promedio de las reclamaciones resueltas a favor de los clientes durante el primer trimestre de 2010. Se estimó que a 31 de diciembre se llegaría a 98.337, por lo cual la meta fue de 88.503, llegando a 91.195 reclamaciones justificadas, es decir, 7.142 menos de las previstas.
- II Quejas: disminución de 13.375 quejas finalizadas en junio de 2010 a favor del cliente a 6.388 al cierre de diciembre, pasando de una media de 8.523 en junio a 7.600 en diciembre.
- II Número de reclamos por cada diez mil facturas (Resolución CREG 034 de 2004): de acuerdo con lo establecido por la regulación, por cada diez mil facturas puede haber máximo cuatro reclamaciones en conceptos inherentes al servicio. El porcentaje de reclamaciones pasó del 6,6% en junio a 3,84% en diciembre, indicador que para septiembre de 2009 se encontraba en 12,6%.
- II Reclamaciones reiteradas: aunque la meta del 6% no se cumplió, se vio una tendencia a la baja al pasar de 9,9% en junio a 8,3% en diciembre de 2010.



Los índices de satisfacción a nivel general se han incrementado, como resultado de las mejoras continuas de los procesos implantadas durante 2010, a través del desarrollo del proyecto Pasión por el Servicio y otros planes de acción desarrollados por todas las unidades. El esfuerzo y el compromiso de los equipos se ven reflejados en un aumento de la percepción de los clientes en una mejor calidad en el servicio.

5. Salud, seguridad y calidad >

Impulsamos políticas para el desarrollo de una cultura de prevención que garantice las condiciones de seguridad y salud en toda la cadena de valor, de acuerdo con los siguientes principios:

5.1 Indicadores de incidentes y accidentes en distribución y utilización del servicio en contratistas y clientes	74
5.2 Seguridad de la sociedad	75

Compromiso 2010	Avance	Reto 2011
Elaborar procedimientos para la ejecución de actividades de alto riesgo (trabajos en altura, espacios confinados, medidas de seguridad en las actividades de ensayos no destructivos)	<div><div></div></div>	Iniciar la implementación de los procedimientos elaborados en las actividades de distribución de gas
Ejecutar las mediciones ocupacionales de iluminación y ruido	<div><div></div></div>	Implementar medidas correctivas derivadas de los resultados de las mediciones de iluminación y ruido con el fin de mejorar las condiciones ocupacionales
Desarrollar alternativas de prevención de los riesgos valorados como importantes según el panorama de riesgos	<div><div></div></div>	Desarrollar la agenda de prevención, enfocada a la realización de actividades dinámicas con el fin de sensibilizar a los colaboradores en la implementación de prácticas seguras
Desarrollar el simulacro de evacuación en la sede principal con la participación de 318 colaboradores	<div><div></div></div>	Ejecutar dos simulacros en el Edificio Principal en Bogotá e incluir otra de las sedes en el desarrollo de estas actividades

Indicadores clave	Dato
Número de casos presentados por monóxido de carbono	20
Número de sustituciones de la Campaña “Calentadores Salvavidas”, dirigidos a estratos 1 y 2	70
Atención de urgencias de roturas en redes de distribución con 0% de incidentes/accidentes	9.073
Número de casos atendidos efectivamente por avisos de urgencias en la Línea 164	97.953
Número de clientes visitados por la Revisión Técnica Reglamentaria en los mercados residencial, comercial e industrial	426.267



5.1 Indicadores de incidentes y accidentes en distribución y utilización del servicio en contratistas y clientes

La Compañía tiene en cuenta los indicadores acerca de los accidentes en la distribución y utilización, en los cuales se incluyen sucesos por explosión, incendio, intoxicación o asfixia.

Servicio	Indicadores de accidentes	2009	2010
Distribución	Índice de frecuencia # de sucesos (12 meses anteriores)/Km red *	0.40	0.12
	Índice de gravedad # de heridos + # de fallecidos * 10 (12meses anteriores) / # de clientes *	0.11	0.58
Utilización	Índice de frecuencia # de sucesos (12 meses anteriores)/# de clientes *	19.20	18.29
	Índice de gravedad # de heridos + # de fallecidos * 10 (12 meses anteriores)/ # de clientes *	32.99	36.58

Nota 1: El índice de gravedad de 2010 en distribución tuvo un incremento, debido a un accidente ocurrido, en el cual falleció una persona. Para el análisis de este hecho se realizó una investigación detallada para definir planes de acción y hacer su seguimiento.

Nota 2: El índice de gravedad para 2010 en utilización se incrementó debido a un caso de intoxicación por monóxido de carbono, que resultó en el fallecimiento de una persona.

5.1.1 Acciones de prevención laboral para contratistas

- II Entrega de cartillas de buenas prácticas de seguridad industrial, salud ocupacional, medio ambiente y calidad en obra.

II Elaboración de documentos para la prevención de riesgos laborales en trabajo en alturas, especificaciones de equipos de rescate y el plan de rescate general. A partir de ello, se capacitó
- en trabajo en alturas a siete personas de tres empresas contratistas.

II Elaboración de procedimientos sobre medidas de seguridad para trabajos en espacios confinados, ensayos no destructivos, manejo y transporte de sustancias químicas, construcción de redes secundarias y acometidas para la distribución de gas.

II Ejecución de auditorías a contratistas de la Dirección Técnica en temas de seguridad industrial y salud ocupacional.

5.2 Seguridad de la sociedad

Bajo el compromiso de la seguridad, la salud y la calidad, la Compañía desde 2007 ha incrementado sus esfuerzos en informar a la sociedad sobre el uso adecuado del gas natural. Un ejemplo de esto es el desarrollo de la campaña “Despierta, el monóxido de carbono mata”, que ha desencadenado una serie de iniciativas de formación en temas de seguridad.

Así mismo, en 2009 se lanza el programa “Viviendas Seguras,” con el fin de integrar los esfuerzos de la Compañía en materia de seguridad bajo un mismo lema y promover una cultura sustentada en la corresponsabilidad a través de prácticas de prevención y el uso seguro del combustible.



5.2.1 Campaña “Despierta, el monóxido de carbono mata”

Dando continuidad a la tercera etapa de la campaña “Despierta, el monóxido de carbono mata” que inició en 2007, con el fin de evitar intoxicaciones por monóxido de carbono (CO) en Bogotá y Soacha, durante 2010 se realizaron las siguientes acciones:

- II Inicio del proceso de modificación del Código Distrital de la Construcción.

II Pauta en programas de televisión y medios impresos (revistas especializadas y periódicos).

- II Inclusión del concepto de intoxicación por CO en la ficha de notificación Sivigila del Instituto Nacional de Salud.

II Participación en la segunda Feria Internacional de la Salud.

II Formación a los médicos de los servicios de urgencias de hospitales públicos y privados en el programa “Salud en su casa” de la Secretaria de Salud.

II Inclusión en el programa “Bomberito por un día” y capacitación a bomberos.

II Informes para implementar el protocolo de vigilancia epidemiológica y vigilancia ambiental sobre casos de intoxicación por CO.

II Casos, afecciones y muertes:

> **Número de casos:** 20

> **Número de personas afectadas:** 51

> **Número de muertes:** una persona fallecida

Si bien existe una disminución de la percepción de los peligros asociados directamente al gas natural y aumento del número de personas que reconocen los peligros asociados al monóxido de carbono, es necesario seguir reforzando el mensaje para aclarar la confusión que perciben los clientes entre la fuga de gas natural y la producción de monóxido de carbono debido a la combustión incompleta.

5.2.2 Campaña “Sustitución de Calentadores” y “Calentadores Salvavidas”

Fruto de las acciones de modificación normativa adelantadas dentro de la campaña “Despierta, el monóxido de carbono mata”, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo expidió la Resolución 0936 de abril 21 de 2008, a través de la cual no se permite la comercialización de calentadores de agua a gas Tipo A sin ducto de evacuación de 5 litros, en ciudades por encima de los dos mil metros de altura y que no estén ubicados en espacios exteriores o no cuenten con ducto de evacuación.

Durante 2010 se firmó un convenio entre la Fundación Grupo Energía de Bogotá y Gas Natural S.A., EPS, para el desarrollo del programa “Calentadores Salvavidas”, con el fin de apoyar no solo la sustitución de calentadores en los estratos 1 y 2, sino la instalación, recolección y chatarrización de aproximadamente 12 mil calentadores en cuatro años. Para este fin, se definió un esquema de colaboración entre las partes: el convenio cubre el 70% del costo del calentador y el pago del 30% restante es diferido al cliente, hasta por 48 meses.

Desde el inicio del programa en 2009 se han realizado 900 sustituciones de calentadores, de los cuales 70 corresponden al programa “Calentadores Salvavidas.” Referente a los países del grupo en Latinoamérica, Colombia obtuvo el mejor puntaje en el nivel de satisfacción del cliente en atención de urgencias, con un 89.3%.

5.2.3 Revisión Técnica Reglamentaria (RTR)

Durante 2010 se gestionaron un total de 426.267 clientes de los mercados residencial, comercial e industrial, lo que representó 748.930 operaciones y mejoró el reporte de operaciones en línea.

Número de clientes gestionados para la Revisión Técnica Reglamentaria		
Distribuidora	2009	2010
Gas Natural S.A., ESP	389.779	355.449
Gas Natural del Oriente S.A., ESP	37.166	35.391
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	48.218	35.427

Nota 1: Se incrementó el nivel de clientes con defectos del 2,9% al 14,2% en razón de la aplicación de la Resolución 1509 del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, que incorporó exigencias mayores.

Para mejorar este proceso, se destaca la generación de actas de inspección (resultados de las revisiones), remitidas conjuntamente con la factura de Gas Natural S.A., ESP y Gasoriente S.A., ESP, esto permitió reducir el uso de papel y entregar información oportuna al cliente. Adicionalmente, en el último trimestre de 2010 se logró un reporte de operaciones en línea superior al 89%, gracias a la

estabilidad de la plataforma informática del *Back End* (programa central del proceso) y de la PDA (Personal Digital Assistant, por su sigla en inglés).

5.2.4 Plan de Rehabilitación Segura

Con el fin de informar de forma clara y oportuna las acciones preventivas que debe tener la comunidad en caso de presentarse una emergencia que requiera la suspensión del servicio en el mercado residencial, por abastecimiento, mantenimiento o reparación, se puso en marcha el Plan de Rehabilitación Segura.

5.2.5 Línea de Urgencia 164

En aras de hacer uso adecuado de la Línea de Urgencias, la Compañía ha venido consolidando a través del Centro de Control de Atención de Urgencias (CCAU) la gestión oportuna de estos avisos en predios, para garantizar la seguridad y la continuidad en el servicio.

En 2010 se recibieron 325.948 llamadas, de las cuales 97.953 correspondían efectivamente a avisos de urgencias. El tiempo promedio en la atención de prioridades 1 (riesgo inminente) fue de 35:18 minutos.

Durante 2010 se atendieron 9.073 urgencias de roturas en redes de distribución, en donde se coordinó la habilitación del servicio de manera segura sin incidentes/accidentes.

5.2.6 Hurto y vandalismo de infraestructura

La Compañía ha tomado medidas para combatir las bandas delincuenciales que hurtan medidores y tuberías de gas, manteniendo su vinculación a la alianza de Empresas de Servicios Públicos que trabajan para contrarrestar este flagelo.

Dentro de las acciones por destacar se encuentra la creación de un espacio dentro del programa Gas Natural al Parque, para sensibilizar a las comunidades sobre la importancia de la denuncia de estos hechos.

Durante 2010 se presentaron 120 casos por este motivo. El tiempo promedio de afectación fue de 24 horas y la localidad de mayor incidencia fue Ciudad Bolívar.

5.2.7 Control de medición

Se adoptaron nuevas acciones dirigidas a la prevención y control del fraude, ajustadas al marco legal y técnico, entre ellas:

II Se continuó la lectura de clientes censados cada cuatro meses para verificar la auto-reinstalación del servicio. La efectividad de detección de anomalías producto de esta acción fue de 44%.

II Se realizaron 34.189 visitas a clientes residenciales, comerciales e industriales, entre las cuales se detectaron 3.215 anomalías, 2.226 atribuibles al cliente por manipulaciones y 989 no atribuibles al cliente (daños en medidor).

II Se implementó un dispositivo de gas que se instala en la acometida sin realizar ningún tipo de obra civil, con el fin de realizar su reparación en los casos que se requiera. En el futuro se podrá utilizar como dispositivo de corte para impedir la reconexión al servicio por parte del cliente, ya que actualmente el sistema empleado para tal fin es vulnerado por algunos usuarios.



Sociedad	Número de visitas	Anomalías atribuibles al cliente / manipulaciones	Anomalías no atribuibles al cliente / daños medidor
Gas Natural S.A., ESP	25.085	1.895	557
Gasorient S.A., ESP	8.918	175	430
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	186	156	2

5.2.8 Acercamientos a la comunidad

Gas Natural al Parque

Gas Natural al Parque es uno de los programas por el cual la Compañía es reconocida en las comunidades donde opera. Es un escenario lúdico y pedagógico de participación familiar y comunitario que pretende informar a la sociedad sobre el uso seguro y eficiente del gas natural, a través de un recorrido por estaciones, que contempla como actividades principales la formación y retroalimentación por medio de una obra de teatro y un juego.

Durante 2010 se realizaron 11 eventos en parques comunales de Bogotá y Soacha, donde participaron 8.934 personas entre adultos y niños.

Feria de Servicio al Ciudadano

Este espacio creado por la Alcaldía Mayor de Bogotá busca acercar a la comunidad a las entidades de servicio distrital y público para gestión de sus

solicitudes. La participación de la Compañía en 16 eventos manifiesta su interés por orientar al cliente en temas del servicio (Casa Móvil) e informar sobre asuntos de seguridad con un esquema lúdico pedagógico a través del laberinto de los sentidos (Viviendas Seguras) y la obra de teatro “Las alucinaciones de Cleotilde”.

5.2.9 Seminario de periodistas

La Compañía realizó su primer Concurso de Periodismo Eficiencia Energética “Viviendas Seguras” en aras de generar entre los medios y la sociedad el conocimiento de hábitos apropiados frente al uso seguro y racional del gas natural. Para tal fin se invitó a los medios de comunicación a publicar trabajos periodísticos sobre estos temas. De los trabajos presentados en la categoría de prensa se escogió el artículo “Prenda la chispa sostenible con el buen uso de la luz y del gas”, presentado por las periodistas Claudia Garcés García y Marisol Ortega Guerrero, del diario Portafolio, a quienes se les entregó un premio en efectivo. Adicionalmente, se otorgó una mención especial al periódico Mercado de Dinero por el artículo “La energía térmica está mandando la parada en el país.”

5.2.10 Alianzas estratégicas

En 2010 el Centro de Atención de Urgencias (CCAU) llevó a cabo la Primera Convención Nacional de Bomberos bajo el eslogan “En Conjunto”, donde se tuvo la participación del cuerpo de Bomberos de las ciudades donde tiene operación la Compañía. Fue la oportunidad para desarrollar un plan de trabajo, que se hizo extensivo con la firma de cuarenta convenios bajo los cuales se abordan:

- II Acuerdos operativos para direccionar todo aviso de urgencia a través de la línea 164 (posicionamiento).
- II Apoyo operativo para el control de fugas en la redes de distribución mediante el acordonamiento, mediciones y prensado de tubería.
- II Reporte de incidentes y accidentes de la Empresa.
- II Planes de capacitación y mesas de trabajo periódicas.



6 Medio ambiente >

En el respeto al entorno actuamos más allá de la adaptación continua a la normativa aplicable, teniendo en cuenta los parámetros internacionales y la tendencia legislativa en la planificación de las actuaciones que pueden tener un impacto ambiental significativo, mediante los siguientes objetivos:

6.1 Incorporar los criterios ambientales a la gestión del negocio procurando la máxima eficiencia	82
6.2 Combatir el cambio climático minimizando el impacto de nuestras actividades	83
6.3 Combatir el cambio climático minimizando el impacto de nuestras actividades	85
6.4 Combatir el cambio climático minimizando el impacto de nuestras actividades	86
6.5 Transmitir a lo largo de toda la cadena de valor los procedimientos aplicables y asegurar su cumplimiento	90
Campaña interna “HacerLO Natural”	91

Compromiso 2010	Avance	Reto 2011
Desarrollar acciones prioritarias que surgieron dentro de la fase de identificación y análisis del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos en todas las sociedades de Gas Natural Colombia.	<div><div></div></div>	Potenciar la gestión de residuos en el ámbito de la prevención, el reciclaje, el aprovechamiento y la eliminación segura, así como el acondicionamiento de centros de acopio.
Estudiar sistemas eficientes que permitan reducir las emisiones de metano generadas en las actuaciones de reparación y mantenimiento de red de alta presión.	<div><div></div></div>	Obtener la certificación ISO 14000 y certificar el Sistema de Gestión Ambiental 2011-2012.
Realizar la segunda etapa de la campaña interna “HacerLo Natural”, sobre el uso eficiente del papel, agua, energía y residuos.	<div><div></div></div>	Reducir el impacto ambiental a través de los programas de uso eficiente de recursos, manteniendo la campaña HacerLo Natural y estableciendo metas de ahorro de agua y recursos en los niveles, como mínimo, ya logrados.
Realizar compensaciones ambientales - 12 mil árboles donados al municipio de Ráquira y 550 dentro del programa “Amigos del Aire”.	<div><div></div></div>	Formalizar el lanzamiento y la difusión del programa “Amigos del Aire”.
		Extender el proceso de formación en Gestión Integral de residuos, control ambiental de obras a otros contratistas e interventores.
		Fomentar la conservación de la Biodiversidad y cuidado del medio ambiente de los colaboradores de la Compañía a través de caminatas, foros, visitas de los entes ambientales a los centros de trabajo y que serán programadas a través de la agenda ambiental para este año.



Indicador	Dato
Monto de gastos ambientales (millones de pesos)	189.16
Consumo indirecto de energía (Gigajulio-GJ)	53.724,10 GJ
Emisiones de CO ₂ fuentes móviles (kgCO ₂)	877883,42 KgCO ₂
Emisiones de CO ₂ indirectas por centros de trabajo y distribución (kgCO ₂)	333517,5 KgCO ₂ por centros de trabajo y 1.905.003.60 KgCO ₂ por distribución
Manejo de residuos: reciclaje, almacenamiento temporal, procesos de incineración y disposición en vertederos	16.4 t Residuos peligrosos 43.64 t Residuos no peligroso
Compensación ambiental, árboles sembrados	13.000

6.1 Incorporar los criterios ambientales a la gestión del negocio procurando la máxima eficiencia

6.1.1 Gastos e inversiones

Gastos

En comparación con 2009, la Compañía disminuyó sus gastos ambientales en 16%, para un total de COP\$ 189,16 millones, derivado de las siguientes actividades:

Millones de pesos		
Indicador	2009	2010
Gestión ambiental	92.26	51.91
Gestión de residuos	73.81	34,57
Gestión y control de emisiones	37.29	
Ahorro y eficiencia energética		27,51
Protección a la biodiversidad		4,04
Recuperación de ecosistemas		10,46
Ruidos		56.88
Varios		3.79
Control y análisis	3.73	
I+D Ambiental	18.33	

En 2010 no se presentaron inversiones, puesto que las realizadas en 2009 por 73,82 millones de pesos contemplaron planes de manejo ambiental en mejoras de la infraestructura que se mantienen para 2010.

6.1.2 Control ambiental de obras

La Organización cuenta con un conjunto de normas, actividades e instrumentos para la planeación, gestión, ejecución y supervisión de obras en la infraestructura, desarrolladas en el espacio público con el objeto de mitigar, corregir y compensar los impactos ambientales negativos y potenciar los impactos positivos generados por las actuaciones de la Compañía en el medio ambiente.

La ejecución de los proyectos de infraestructura se realiza dentro de un marco de actuación respetuoso del ambiente, garantizando el uso racional y sostenible de los recursos naturales renovables que intervienen.

Durante 2010 se trabajó en la consolidación del procedimiento de control y seguimiento ambiental a las obras entre gestores de obra y supervisores de contratistas, tras la inclusión del anexo medio ambiental en los nuevos pliegos de construcción y servicios técnicos de mantenimiento para contratistas.

6.2 Combatir el cambio climático minimizando el impacto de nuestras actividades

Una de las prioridades de la Compañía sigue siendo reducir las emisiones al aire. Para esto se desarrollan programas de uso eficiente de los recursos, control y reducción de las emisiones indirectas asociadas a los consumos de la Empresa y a sus procesos.

6.2.1 Consumos de energía en (GJ)

Consumo directo e indirecto de energía (GJ)				
		2009	2010	Valoración
Energía Directa	Distribución	0	0	Igual
	Centro de trabajo	177,5	17,7	Bajo
Energía Indirecta	Distribución	53.153,6	45.719,7	Bajo
	Centro de trabajo	8.919,8	8.004,4	Bajo

Nota 1: El consumo directo de energía que se observa en el cuadro para centros de trabajo durante 2010 corresponde a 414 m3 (17,7 GJ) de gas natural consumidos en el centro de trabajo de Bucaramanga, significativamente menor al consumo de 2009, debido a la disminución en el consumo de la planta de gas para generación de energía eléctrica.

Nota 2: El total del consumo de energía indirecta en procesos de distribución fue de 12.700.024 kWh (45.719 GJ) y en centros de trabajo de 2.223.450 kWh (8.004 GJ).

Nota 3: En el consumo de energía indirecta para centros de trabajo se observa una disminución del 14% con respecto a 2009. Este ahorro se debe en gran parte a la disminución de consumos de energía en compresores de la red de estaciones gn auto Gas Natural S.A., ESP y Gasoriente S.A., ESP.

6.2.2 Emisiones

Emisiones totales expresadas en (kgCO ₂)						
Año/categoría	Fuentes móviles	Fuentes fijas		Indirectas		Metano
	Centro de trabajo	Distribución	Centro de trabajo	Distribución	Centro de trabajo	Distribución
2009	705.528,75	0	8.962,49	2.406.675,25	403.869,43	110.921.797,25
2010	877.883,42	0	0	1.905.003,60	333.517,50	110.984.116,17

Nota 1: En fuentes móviles se presentó un incremento del 24% en la generación de emisiones de CO₂, derivadas por los consumos de combustible de gas, diesel y gasolina, que presentó un crecimiento del 100% comparado con el indicador de 2009, en gran parte a causa de los cortes de suministro de gas natural vehicular presentados y al aumento de los viajes de negocios para el transporte de ejecutivos.

Cuadro de consumos de combustible		
Indicador	Centros de trabajo	
	2009	2010
Consumo de gasolina en flota propia (lts)	70.765	144.112
Consumo de diesel/gasóleo en flota propia (lts)	18.795	19.468
Consumo de gas natural en flota propia (m³)	247.359	245.209

Nota 2: Se presentó una reducción en la generación de emisiones indirectas en un 17% respecto del año anterior derivado de las campañas de ahorro logrado por los colaboradores en el consumo de energía eléctrica en los centros de trabajo. Este dato no incluye las emisiones generadas de energía indirecta en centros de trabajo de la sociedad Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP.

Nota 3: Igualmente, se evidenció una reducción importante en las emisiones indirectas de CO₂ correspondiente al 21% en las actividades del proceso de distribución. Esto se debió al bajo consumo de energía de los compresores eléctricos de la red de estaciones de gas natural vehicular por los cortes presentados y que ocasionó una disminución en el consumo de gas.

Nota 4: El cálculo de las emisiones de metano corresponde a las generadas en la red de transporte y distribución de Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP y Gas Natural del Oriente S.A., ESP. Para el cálculo del indicador se aplica la metodología del GRI G3 por factores de permeabilidad de los materiales de la tubería de la red de alta y media presión y la totalidad de los metros construidos.

6.2.3 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero

Se registraron emisiones por 178.959,79 KgCO₂, derivadas de los viajes de negocio por avión en vuelos nacionales e internacionales, y 2.783,04

KgCO2 de los viajes por tierra que en comparación con el año anterior siguen mostrando un incremento debido a la integración .

6.2.4 Control de la calidad del aire

Inicio	Programa	Descripción	Resultados
2005	Proyecto Sombrilla	Busca la sustitución de combustibles líquidos a gas natural en industrias de diversos sectores (alimenticio, metalúrgico, vidrio, textil y llantas).	Aproximadamente 107.213 emisiones de certificados de reducción de emisiones(CER) en 2007 y 2009.
		Este programa promovió la conversión de hornos de carbón a gas natural y realizó un estudio del impacto ambiental donde se midieron emisiones de CO ₂ (dióxido de carbono) y material particulado.	Se cuenta con 54 hornos convertidos, correspondiente a una cobertura del 40% de la zona urbana.
2007	Ráquira. Industria limpia y productiva	Durante 2010 se donaron árboles al Municipio, con la finalidad de compensar los gases efecto invernadero generados por la emisión de 6.014 toneladas de CO ₂ durante 2009 por el uso del carbón y el gas natural. Los árboles donados fueron sembrados por los estudiantes de los colegios del sector en el marco del proyecto ambiental del Municipio.	A partir de la medición realizada en 2009 de los gases efecto invernadero emitidos por los 134 hornos, la Compañía donó 12 mil árboles, como parte de su compromiso de compensación ambiental.
2009	Amigos del Aire	Se creó un plan de reducción de gases efecto invernadero (registrado en el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial), con el que se unifica las reducciones de cada conversión de vehículos a gas natural para realizar la transacción de bonos de carbono en el mercado internacional.	Como acto simbólico del lanzamiento del programa “Amigos del aire”, se sembraron 550 árboles en Altos de Cazucá, Soacha. 362 cesiones de emisiones fueron realizadas por los clientes convertidos a GNCV.

6.3 Preservar la biodiversidad en aquellos espacios naturales donde se desarrollan nuestras operaciones

Tras la declaración de la ONU sobre 2010 como el Año Internacional de la Biodiversidad, se han manifestado numerosas iniciativas para promover acciones que ayuden a reducir la pérdida de la diversidad biológica por parte de las organizaciones públicas y privadas, ONG y el público en general.

En este sentido la Compañía, a pesar de que su operación no afecta directamente hábitats protegidos, se ha comprometido con la divulgación de acciones internas a través de su agenda medioambiental en la que promovió actividades como:

6.3.1 Multimedia de biodiversidad

Con el lema “Gas natural es vida y es diversidad” se llevó a cabo la actividad, en la cual los colaboradores de la Compañía vivieron una experiencia sensorial a través de la proyección multimedia que reflejaba los diferentes ecosistemas y la riqueza de la diversidad. Estuvo acompañada de una charla por los investigadores del Instituto Von Humboldt acerca de cómo vivir y respetar el entorno desde la cotidianidad.

En esta actividad participaron 250 colaboradores, es decir, el 35% de la plantilla total.

6.3.2 Salida ambiental Parque Natural Chicaque

Se promovió entre los colaboradores una salida al Parque Natural Chicaque con el fin de fomentar la

conservación de la biodiversidad y generar valor a través de una relación directa con la naturaleza. Se contó con la participación de 300 colaboradores y sus familiares.

A partir de esta salida se promovió un concurso de fotografía para plasmar la biodiversidad del ecosistema del altiplano andino, en el cual participaron cincuenta colaboradores.

6.4 Orientar la gestión ambiental hacia la creación de valor

6.4.1 Gestión de residuos y reciclaje

Durante 2010, la Compañía continuó con el compromiso orientado hacia la gestión responsable de residuos con acciones y actividades que abarcan desde la generación hasta la disposición y el tratamiento final. En consecuencia, se inició la implementación de los Planes de Gestión Integral de Residuos sólidos (PGIRS) con los colaboradores de las unidades directas de generación.

Los residuos peligrosos que produce la Compañía se presentan principalmente en las actividades de construcción, distribución y mantenimiento de la red de alta y media presión. Entre ellos se encuentran escombros, lodos de limpieza, aceites

usados, partes metálicas de medidores, reguladores, válvulas, elevadores, filtros, baterías y material contaminado con hidrocarburos.

Los residuos no peligrosos y los peligrosos se gestionan a través de firmas avaladas por la autoridad ambiental para la movilización, aprovechamiento, tratamiento y disposición final. A diferencia de otros periodos, aumentó en toneladas el número de residuos recuperados y valorizados, y disminuyeron sustancialmente los residuos con destino a vertederos e incineración, debido a un mejor proceso de reciclaje desde la fuente en los centros de trabajo y en los procesos de distribución.

Residuos no peligrosos

Residuos peligrosos (Ton.)					
Procesos de distribución	Cantidad		Centros de trabajo	Cantidad	
	2009	2010		2009	2010
Chatarra	0,970	2,945	Chatarra	-	22,940
Filtros de aire		0,919	Filtros de aire		0,008
Material contaminado NP	4,480	0,443	Material contaminado NP		0,473
Papel y cartón generado		-	Papel y cartón generado	3,200	3,749
Pilas alcalinas	0,090	0,088	Pilas alcalinas		0,001
Plásticos		0,034	Plásticos		-
Residuos asimilables a urbanos		-	Residuos asimilables a urbanos	19,300	15,779
Tóner, cartuchos o CD		-	Tóner, cartuchos o CD	0,900	0,359
Vidrio		-	Vidrio	1,100	0,691
Otros RNP/ RI (Papel reciclado)	2,880	0,006	Otros RNP/ RI (Papel reciclado)		8,289
Envases vacíos	0,270	0,322	Envases vacíos		
Equipos informáticos		2,178	Equipos informáticos	0,600	
Neumáticos	0,020		Medicamentos	0,100	
Dotación	0,300		Residuos vegetales	2,300	
Total residuos no peligrosos (ton)	9,010	6,935	Total residuos no peligrosos (ton)	27,500	52,290

Nota 1: Para los centros de trabajo, los residuos no peligrosos se gestionaron así: 36,03 toneladas recicladas (chatarra, papel reciclado, papel, cartón, vidrio, tóner y cartuchos); 15,78 toneladas dispuestas en vertederos (residuos urbanos) y celdas de seguridad (pilas alcalinas), y 0,48 toneladas incineradas (material contaminado no peligroso y filtros de aire).

Nota 2: Para los procesos de distribución, los residuos no peligrosos se gestionaron de la siguiente manera: 2,98 toneladas recicladas (chatarra, plásticos); 1,49 toneladas incineradas (filtros y material contaminado); 0,48 toneladas incineradas (material contaminado no peligroso y filtros de aire) y 0,09 toneladas en vertederos (pilas alcalinas).



Foto ganadora del concurso de fotografía
Joana Marti

Residuos peligrosos

Residuos peligrosos (Ton.)					
Procesos de distribución	Cantidad		Centros de trabajo	Cantidad	
	2009	2010		2009	v2010
Aceite usado	0,420	1,125	Aceite usado	0,330	-
Envases vacíos contaminados	0,540		Envases vacíos contaminados	1,330	-
Pinturas y barnices	0,430	1,058	Pinturas y barnices	0,210	-
Hidrocarburos más agua		1,058	Hidrocarburos más agua		-
Lodos de aceite y combustible		5,608	Lodos de aceite y combustible		-
PCB y trafos con PCB		-	PCB y trafos con PCB		0,010
Pilas, baterías y acumuladores		2,190	Pilas, baterías y acumuladores	0,060	0,640
Residuos biosanitarios		-	Residuos biosanitarios	0,020	0,009
Residuos eléctricos y electrónicos	0,180	-	Residuos eléctricos y electrónicos	4,930	4,634
Tubos fluorescentes	0,570	-	Tubos fluorescentes	0,200	0,154
Absorbentes, aislantes y materiales de filtración	0,240	-	Otros RP (balastros luminarias)		0,090
Disolventes no halogenados	0,080	-	Otros RP (dotación contaminada)		0,090
Total residuos peligrosos (ton)	2,870	11,763	Total residuos peligrosos (ton)	7,110	5,627

Nota 1: Para los centros de trabajo, los residuos peligrosos del periodo 2010 se gestionaron así: 4,63 toneladas en procesos de reciclaje (residuos eléctricos y electrónicos); 0.25 toneladas en procesos de incineración (tubos fluorescentes, biosanitarios, balastros), y 0,62 toneladas dispuestas en vertederos de seguridad (pilas, baterías y refrigerantes).

Nota 2: Para los procesos de distribución, los residuos peligrosos se gestionaron de la siguiente manera: 2,21 toneladas en procesos de reciclaje (envases); 2,14 toneladas en procesos de incineración (aceites e hidrocarburos con agua), y 6,28 toneladas dispuestas en vertederos y celdas de seguridad (pilas, baterías, material contaminado y lodos con hidrocarburo).

Nota 3: Durante 2010 no se presentaron incidentes significativos por derrames y se tomaron las medidas pertinentes en la revisión de contratos de las empresas que desempeñan esta labor, con base en el cumplimiento normativo de la legislación vigente en cuanto a planes de contingencia y emergencia, y en el cumplimiento legal para el transporte, cargue y descargue de residuos y sustancias peligrosas.

Fruto del retiro de los medidores, realizado por Control de Medición, que en los últimos seis años presentaron alguna anomalía, se dio paso a la chatarrización de 7306 unidades, es decir, 15.940 kilos certificados por la Empresa Lito Ltda., autorizada por la Secretaría Distrital de Ambiente para certificar las disposiciones finales de residuos. También trabaja en la recuperación y aprovechamiento de excedentes industriales, con lo cual contribuye al ahorro de los recursos naturales, a la preservación del medio ambiente y a la generación de empleo en población discapacitada.

6.4.2 Consumos de agua

La Compañía optimizó el uso del agua en dos procesos, principalmente:

- II Centros de trabajo para aseo, limpieza y consumo humano.
- II En la construcción de redes en pruebas hidrostáticas de la red de alta presión.

Consumos de agua					
Año/categoría	Agua captada de la red en (m³)		Agua de procesos	Vertimientos a la red pública (m³)	
	Distribución	Centro de trabajo	Distribución	Distribución	Centro de trabajo
2009	241,0	10.449,0	109,5	10.449,0	109,5
2010	227,0	9.970,0	153,4	9.970,0	152,9

Nota 1: Durante 2010 se presentó una reducción en el consumo de agua de la red de abastecimiento (agua de procesos) en un 5% respecto al año anterior. Para centros de trabajo, el consumo se redujo en 479 m³. Este ahorro se debe en gran parte a las iniciativas de la campaña para el ahorro en el consumo en todas las sociedades Gas Natural Fenosa en Colombia. El valor consolidado no incluye los consumos de los centros de trabajo de Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP.

Nota 2: Como consecuencia de nuestra actividad en distribución se generan efluentes residuales que no necesitan un tratamiento para ser posteriormente vertidos. Los principales contaminantes de este tipo son los sólidos en suspensión y Ph muy por debajo de los estándares máximos de la norma de vertimientos que nos permite exponerlos en la red pública sin mayores consecuencias.

6.4.3 Mitigación de impacto de ruido

Se realizó el seguimiento de ruido ambiental a 39 instalaciones auxiliares de la red de distribución y transporte de gas (estaciones de regulación y medición) y a 61 estaciones de la red de gas natural vehicular comprimido en todas las filiales del Grupo.

Frente a los 13 incumplimientos detectados en estaciones con afectación a terceros, se están implementando medidas de mitigación para la insonorización y barreras de ruido, con el objetivo de controlar el impacto que se genera a las comunidades.

6.5 Transmitir a lo largo de toda la cadena de valor los procedimientos aplicables y asegurar su cumplimiento

Durante 2010, el Grupo corporativo implementó una herramienta web llamada NorMA, que permite la identificación y seguimiento a la gestión legal en medio ambiente de manera organizada, de fácil consulta y aplicación. En ella se encuentran actualizados los requisitos legales de la normativa ambiental en Colombia, relacionados directamente con el negocio de distribución, para garantizar el cumplimiento oportuno de cada uno.

De igual manera, el Grupo garantiza el cumplimiento legal a lo largo de toda la cadena de valor por contratistas y subcontratistas que desarrollan actividades.

Durante el año no se presentaron multas o sanciones por incumplimientos ambientales en ninguno de los aspectos.

Campaña interna “HacerLO Natural”

Con el fin de generar en los colaboradores hábitos respetuosos con el consumo de la energía, el papel, el agua y los residuos dentro de un marco de desarrollo sostenible y que trascienda el ámbito laboral, se dio continuación a la campaña “HacerLO Natural es hacerLO mejor”.

Mensajes



Resultados

Actividades relevantes

- II La formación a colaboradores en el proceso de reciclaje desde la fuente se realizó a través de actividades lúdicas y concursos en las zonas de comidas y cafeterías de los distintos centros de trabajo.
- II Se ubicaron dispositivos especiales en los centros de trabajo para la recolección de baterías alcalinas, de botón y cartuchos de impresoras.
- II Se implementó la campaña “HacerLo Natural” en Gasoriente S.A., ESP.
- II Se marcaron las canecas de las cafeterías en los principales centros de trabajo por tipo de residuos (papel, doméstico, plásticos, vidrio y lata).

- II **Energía:** Disminución en el consumo de energía indirecta en 115.4 GJ, correspondiente a 70.352 kgCO₂ en emisiones reducidas.
- II **Agua:** Reducción en el consumo de agua de la red en centros de trabajo, un 5% menos que el año anterior para un ahorro de 479 metros cúbicos.
- II **Papel:** Reducción en el consumo de papel de resmas tamaño carta en 1.106 unidades, equivalente a 2.422 kilogramos.
- II **Residuos:** Crecimiento del 32% en la generación de residuos no peligrosos durante 2010 de 6.15 t frente al año anterior. Esto se debe a la mayor gestión sobre algunos materiales almacenados que se llevaron a procesos de reciclado y recuperación como la venta de medidores.

7. Responsabilidad Social >

Aceptamos nuestra responsabilidad social corporativa y aportamos a la sociedad conocimiento, capacidad de gestión y creatividad.

Dedicamos parte de nuestros beneficios a la acción social y mantenemos un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción, de manera que se incremente la credibilidad en la Empresa.

7.1 Educación	95
7.2 Cultura	96
7.3 Solidaridad	97

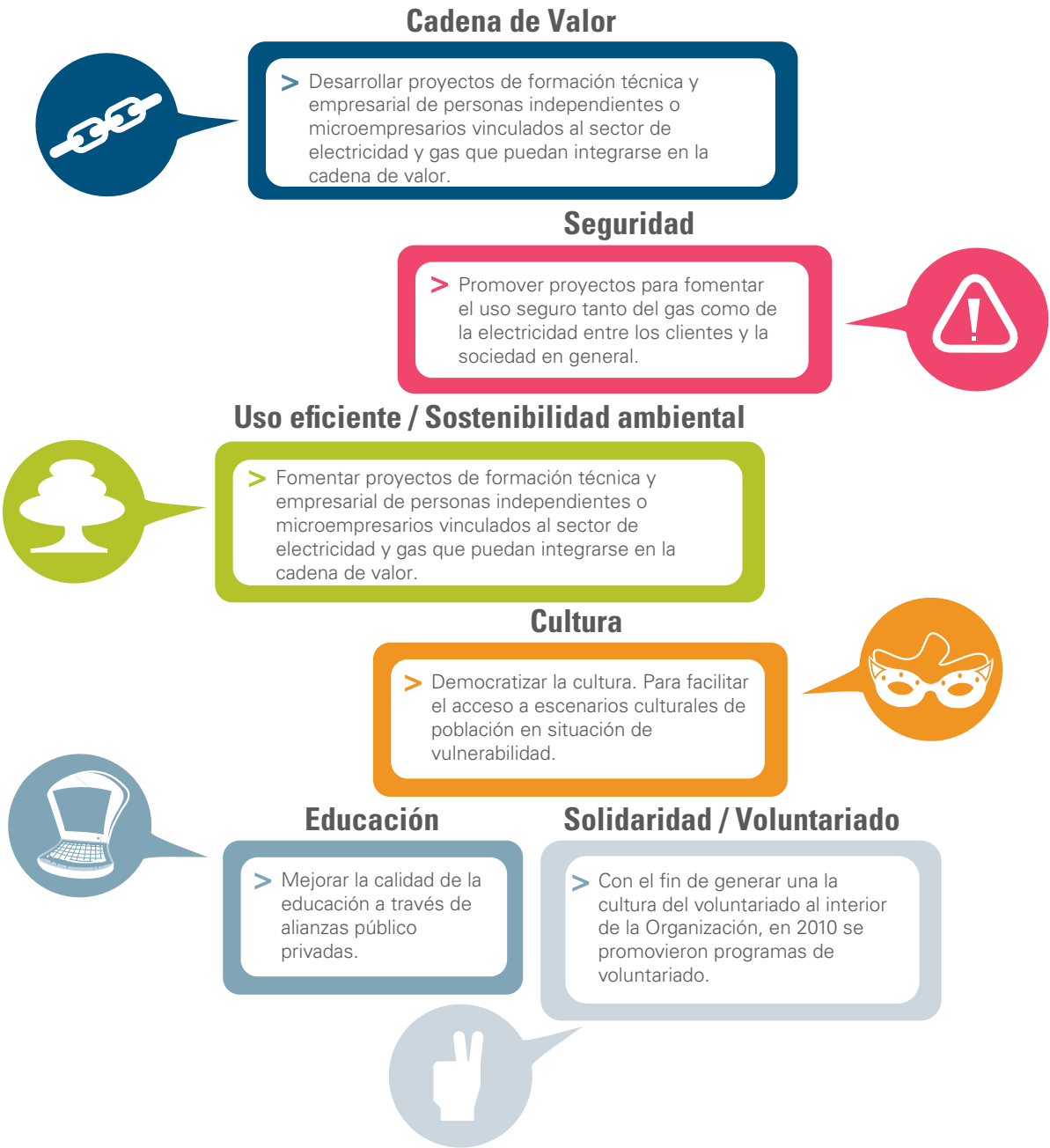
Compromiso 2010	Avance	Reto 2011
Ampliar la cobertura de los programas a otras regiones en las que tiene operación la Compañía	<div><div></div></div>	Integrar las líneas y los programas de inversión social en todas las sociedades del Grupo
Mejorar los sistemas de reporte del impacto social	<div><div></div></div>	
Integrar el proyecto de Museos Vivos en un programa macro de cultura viva que incluya teatro	<div><div></div></div>	Ampliar escenarios culturales que permitan mayor diversidad

Indicador	Dato
Inversión social (millones de pesos)	2.484
Monto de patrocinios y donaciones (millones de pesos)	871,80
Población beneficiada	42.006



La Compañía tiene definida sus líneas de actuación en materia de inversión social, lo que da cuenta del compromiso con sus grupos de interés.

En este capítulo se describen los programas de educación, cultura y solidaridad. Las líneas estratégicas de fortalecimiento de la cadena de valor, seguridad y uso eficiente se presentan en los capítulos que se refieran a estos temas como el de Interés por las personas, la seguridad, la salud y calidad, y el medio ambiente.



7.1 Educación

La calidad de la educación es indispensable para el desarrollo de la sociedad, por lo cual la Compañía le apuesta a su mejoramiento.

Programa	Descripción	Resultados
Pequeños Científicos	Con el apoyo de la Fundación Gas Natural Fenosa se busca renovar la enseñanza y el aprendizaje de las ciencias naturales a través de metodologías experimentales en educación primaria y bachillerato, desarrollando en los niños y jóvenes competencias científicas que los estimulen a buscar y descubrir nuevas maneras de ver, pensar, criticar e investigar.	Aplicación del nuevo módulo de calor para los grados sexto y séptimo, en 14 colegios Formación de 37 docentes 34 formador de formadores certificados 2.200 niños y niñas beneficiados
Kit escolares	A través del regalo Corporativo, en diciembre de 2009 se beneficiaron con un kit escolar niños de primaria y bachillerato en Bogotá y Barrancabermeja a través del programa “Morrales de sueños” de la Secretaría de Educación Distrital y Municipal.	3297 estudiantes de primaria y bachillerato
Gas natural en la escuela	Dentro del programa Escuela Ciudad Escuela, de la Secretaría de Educación Distrital, se beneficiaron estudiantes de colegios distritales con expediciones al Centro Interactivo Maloka en la ruta de la energía.	15.500 estudiantes
Formación de docentes	Con el fin de mejorar la gestión en las instituciones educativas, en convenio con la Secretaría de Educación del Distrito, la Cámara de Comercio de Bogotá, la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) y Gas Natural S.A., ESP, se apoyó el “Diplomado de gestión directiva” para docentes de colegios distritales.	120 directivos docentes graduados
Proyecto de Vida: Una herramienta que construye futuro	Gasorient S.A., ESP y la institución educativa La Medalla Milagrosa de Bucaramanga, presentaron en el marco del evento académico Proyectos Educativos Líderes Siglo XXI de la Fundación Empresarios por la Educación, Fundación Cream Helado y la Cámara de Comercio de Bucaramanga, el Proyecto de Vida: Una herramienta que construye futuro”, en el cual docentes, padres e hijos estructuran su proyecto de vida.	Esta experiencia fue seleccionada en 2010 como ejemplo de éxito e impacto en la población infantil de la ciudad de Bucaramanga.


7.2 Cultura

Democratizar la cultura es facilitar el acceso a escenarios culturales de las poblaciones en situación de vulnerabilidad.



7.3 Solidaridad / Voluntariado

Con el fin de generar una cultura de voluntariado al interior de la Organización, en 2010 se promovieron programas como:

Programa	Descripción	Resultados
díasolidario	La Compañía se vinculó al programa Día Solidario, una asociación creada en el ámbito de los colaboradores del Grupo, que voluntariamente quieren donar un día de su sueldo y la Empresa aporta la misma cantidad. Estos dineros se destinan para la educación y la formación de jóvenes anualmente en un país en donde tiene presencia el Grupo.	71 voluntarios inscritos
	En navidad se promovió entre los colaboradores la entrega de regalos para niños y niñas de la Fundación OPAN.	48 voluntarios
Entrega de regalos	Como parte del compromiso de interés por las personas, los regalos que quedaron de la fiesta de los hijos de los colaboradores fueron donados a la Fundación Adriana Villalba que atiende niños portadores del VIH.	40 regalos

Informe de revisión independiente >



A la Dirección de Gas Natural S. A. E.S.P.

Informe de verificación independiente al Informe de Responsabilidad Corporativa 2010

31 de marzo de 2011

Hemos realizado la verificación limitada independiente de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Gas Natural S. A. E.S.P. y su Grupo de Sociedades para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2010 (en adelante el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010), a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) Versión 3.0 (G3) de 2006, así como la verificación de los indicadores de desempeño EC1, EC5, LA1, LA3, LA10, HR4, SO3, SO8, PR5, EN3, EN4, EN16, EN17, EN22 y EN26 correspondientes al ejercicio 2010.

Responsabilidad de Gas Natural S.A. E.S.P.

La preparación del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010, el contenido del mismo y la autodeclaración del nivel de aplicación B+ de la Guía GRI G3, es responsabilidad de la Dirección de Gas Natural S. A. E.S.P., la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad consiste en emitir conclusiones sobre la consistencia y fiabilidad de los datos cuantitativos e información no financiera incluidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010, en función de los trabajos de verificación y el alcance que describimos a continuación.

Bases, objetivo y alcance de la verificación

Nuestro trabajo fue efectuado de acuerdo con las normas de verificación para materias no financieras, establecidas por la Federación Internacional de Contadores en la Norma Internacional para trabajos de Verificación ISAE 3000 en lo relativo a

aseguramiento limitado. Dicha norma requiere que la planificación y realización de nuestro trabajo permita obtener un nivel de aseguramiento limitado respecto a que la información contenida en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010:

- Es consistente con la evidencia de respaldo presentada por Gas Natural S. A. E.S.P. y su Grupo de Sociedades
- Está preparada de acuerdo con las guías para la elaboración de reportes de sostenibilidad del GRI G3, confirmando además la declaración realizada por Gas Natural S. A. E.S.P. y su Grupo de Sociedades respecto del nivel de aplicación de dicha guía.
- El equipo que realiza el trabajo posee conocimientos específicos, habilidades y competencias profesionales necesarias para entender y revisar la información incluida en el Informe, y que los miembros del mismo cumplen los requerimientos del Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC) para asegurar su independencia.

Nuestro trabajo de verificación ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Gas Natural S. A. E.S.P. que han participado en la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 y en la aplicación de procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Gas Natural S. A. E.S.P. para obtener la información necesaria para la verificación externa

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 en su nivel de autodeclaración B+, a lo señalado en la Guía GRI G3
- Revisión de las fórmulas y la exactitud aritmética de las cifras reportadas
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores
- Comprobación mediante pruebas de revisión analíticas y sustantivas, de la consistencia y razonabilidad de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores definidos por Gas Natural S. A. E.S.P. para ser sujetos a verificación externa independiente, incluidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Gas Natural S. A. E.S.P. y su Grupo de Sociedades.

El presente documento en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría financiera. Es un informe de aseguramiento limitado sobre la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural S. A. E.S.P. de acuerdo a la guía GRI G3.

Conclusiones

Como resultado de nuestra verificación, no hemos identificado desviaciones ni omisiones significativas en lo que respecta a la razonabilidad y consistencia de la información reportada de los indicadores de desempeño principales y adicionales, correspondientes al ejercicio 2010, ni se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Gas Natural S. A. E.S.P. y su Grupo de Sociedades, en su nivel de autodeclaración B+, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los principios de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI G3.

Limitaciones y recomendaciones

Hacemos énfasis en el hecho que para los indicadores laborales LA3 y LA10 la información proveniente de los procesos de control y registro de Gas Natural S. A. E. S. P. no fue suficiente.

Se presentan recomendaciones generales, las cuales han sido incluidas y ampliadas en un informe a la administración, para ser consideradas en futuras mejoras a sus reportes de sostenibilidad y que se refieren a:

- Reforzar e integrar los sistemas, procesos de recolección y controles internos de la información consolidada y reportada para asegurar su calidad en la fuente u origen
- Reforzar el uso del reporte como una herramienta permanente de gestión, además de ser un instrumento de comunicación externa, reforzando el desarrollo de capacidades internas.

Restricciones de uso y distribución

El presente Informe ha sido preparado exclusivamente para efectos de dar aseguramiento sobre la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Gas Natural S. A. E.S.P. y su Grupo de Sociedades para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2010, a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI G3, y no puede ser destinado para ningún otro propósito.

Nuestro informe se realiza única y exclusivamente para su presentación ante los grupos de interés lectores del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Gas Natural S. A. E.S.P. y su Grupo de Sociedades, para los efectos descritos anteriormente y no debe ser distribuido o utilizado por otras partes.

Carlos Alfaro A.
Socio

Matriz de correspondencia GRI / PPM y ODM

GRI G3	Sección del informe que contiene la información/indicador	Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo del Milenio
Dimensión económica - Enfoque de gestión económica				
Elaboramos planes, señalamos metas colectivas e individuales y tomamos decisiones en función del impacto en el logro de nuestra Visión, asegurando el cumplimiento de los compromisos adquiridos y la asunción del nivel de incertidumbre mínimo necesario para alcanzar dichos objetivos				
EC1	Integridad	36		
	Resultados	44		
EC2	Informe anual de Gas Natural S.A., ESP			
EC3	Integridad	36		
	Interés por las personas	55		
EC4	Aportes a la comunidad	95 - 96	Principio 1	
	Orientación al cliente	69	Principio 10	
EC5	Integridad	39		
	Interés por las personas	50		
EC6	Interés por las personas	59		
EC7	Interés por las personas	48	Principio 6	
EC8	Orientación al cliente	68	Principio 8	
EC9	Integridad	36		
Dimensión ambiental - Enfoque de gestión ambiental				
En el respeto al entorno actuamos más allá de la adaptación continua a la normativa aplicable, en la planificación de las actuaciones que pueden tener un impacto ambiental significativo, teniendo en cuenta los parámetros internacionales y la tendencia legislativa				
EN3	Medio ambiente	83	Principio 8	ODM 7
EN4	Medio ambiente	83	Principio 8	ODM 7
EN5	Medio ambiente	91	Principio 8	ODM 7
EN6	Informe anual Gas Natural Servicios Ltda (Gn soluciones)		Principio 8	ODM 7
	Orientación al cliente	68		
EN7	Medio ambiente	91	Principio 8	ODM 7
EN14	Medio ambiente	85	Principio 8	ODM 7

GRI G3	Sección del informe que contiene la información/indicador	Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo del Milenio
EN16	Medio ambiente	84	Principio 8	ODM 7
EN17	Medio ambiente	84	Principio 9	ODM 7
EN 18	Medio ambiente	85	Principios 9	ODM 7
EN20	No se generaron emisiones significativas de NO y SO			
EN21	Medio ambiente	89		
EN22	Medio ambiente	86 - 87	Principio 7 y 8	ODM 7
EN23	Medio ambiente	86 - 87		
EN24	Medio ambiente	86 - 87	Principio 7 y 8	ODM 7
EN26.	Medio ambiente	82		
EN28	No se presentaron multas por este concepto	90		
EN30	Medio ambiente	82		

Los indicadores ambientales EN1 y EN2, EN8 a EN13, EN15, EN19, EN25, EN27 y EN29 no fueron reportados, ya que la Compañía por ser una empresa de distribución y comercialización dentro de su operación no incluye una alta implicación de uso de materiales, el uso significativo de agua para su proceso, operación en terrenos de alta biodiversidad ó hábitats protegidos, ni el uso de productos manufacturados.

Dimensión social - Enfoque de gestión de prácticas laborales y ética en el trabajo				
Promovemos un entorno de trabajo respetuoso con nuestros colaboradores y proveedores, así como su formación y desarrollo profesional. Asimismo, propiciamos la diversidad de opiniones, culturas, edades y géneros en nuestra Organización				
LA1	Interés por las personas	48		
LA2	Interés por las personas	50		
LA3	Interés por las personas	56	Principio 3	ODM 3
LA4	Interés por las personas	50	Principio 3	ODM 3
LA5	En convenios colectivos se establece el tiempo de preaviso	-		
LA6	Interés por las personas	53		
LA7	Interés por las personas	53	Principio 1	
LA8	Interés por las personas	53	Principio 1	
LA9	Interés por las personas	53	Principio 1	
LA10	Interés por las personas	52	Principio 6	
LA11	Interés por las personas	52	Principio 6	
LA12	Interés por las personas	51		
LA13	Integridad	31		
	Interés por las personas	49	Principio 1	
LA14	No se reporta este indicador			

GRI G3	Sección del informe que contiene la información/indicador	Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo del Milenio
Derechos humanos - Enfoque de gestión relacionada con derechos humanos				
Se destaca el proceso de divulgación de la nueva versión del Código Ético entre proveedores y empresas colaboradoras del Grupo. El objetivo principal de esta iniciativa fue informar acerca de los compromisos adquiridos por la Compañía y comunicar la existencia del procedimiento de consulta y notificación, que también puede ser utilizado por los colectivos anteriores si detectan alguna anomalía o conducta inapropiada				
HR1	Integridad	31		
HR2	No se reporta este indicador			
HR3	No se ha realizado formación a colaboradores en materia de derechos humanos			
HR4	Interés por las personas	33	Principio 1 y 6	ODM 3
HR5	Interés por las personas	50	Principio 3	
HR6	Integridad	33	Principio 5	
HR7	Interés por las personas	58	Principio 3	
HR8	No se realizó formación en derechos humanos			
HR9	No se presentaron incidentes por violación de derechos humanos de población indígena			
Sociedad - Enfoque de gestión relacionada con la sociedad				
Insistimos en que todas las personas que conforman el Grupo Gas Natural actúen con ética, honestidad e integridad, respetando los valores, principios y códigos de conducta profesional que impulsa el Grupo				
S01	No se reporta este indicador			
S02	Integridad	33	Principio 10	
S03	Integridad	35		
S04	Integridad	32	Principio 10	
S05	No se llevan a cabo actividades de lobbying; sin embargo, se fija posición a través de entidades gremiales y participa en mesas de trabajo técnicas			
S06	En el Código Ético en el numeral 4,9 “compensaciones impropias y tráfico de influencias” se prohíbe aporte a partidos políticos e instituciones relacionadas		Principio 10	
S07	La Compañía no ha incurrido en actos de competencia desleal o prácticas restrictivas de la competencia		Principio 10	
S08	Integridad	36		

GRI G3	Sección del informe que contiene la información/indicador	Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo del Milenio
Responsabilidad sobre productos - Enfoque de gestión relacionada con responsabilidad sobre productos				
Dedicamos nuestros esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de los clientes. Queremos proporcionarles un servicio excelente y una respuesta inmediata y eficaz.Impulsamos políticas para el desarrollo de una cultura de prevención que garantice las condiciones de seguridad y salud en toda la cadena de valor.				
PR1	Grupo Gas Natural Fenosa	20	Principio 1	
	Seguridad y salud	75		
PR2	Integridad	36		
PR3	La actividad de Gas Natural Colombia es regulada por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (organismo estatal en Colombia)			
PR4	Integridad	36		
PR5	Orientación al cliente	70		
PR6	Seguridad y salud	75	Principio 1	
PR7	Integridad	36		
PR8	Integridad	36		
PR9	Integridad	36		

Opinión del lector

Su retroalimentación es fundamental para avanzar en la definición y la calidad del contenido de este Informe.

Una vez diligenciado este cuestionario puede enviarlo al área de Relaciones Externas:

Dirección: calle 71ª No 5-38, Bogotá (Colombia)
Correo electrónico: jvalencias@gasnatural.com
Fax: 3485500 Ext 84037

Marque con una “X” su respuesta:

1. ¿Según su relación con Gas Natural Colombia, a qué grupo de interés pertenece?

X	Capítulos	X	Capítulos
	Empleados		Entidades reguladoras / Gubernamentales
	Clientes		ONGs, Fundaciones
	Proveedores		Medios de comunicación
	Accionistas		Asociaciones / Gremios
	Comunidades		Academia / Estudiantes
	Otro. Indique cuál:		Otras empresas

2. ¿Qué lo motivó a leer este Informe?

X	Asunto general
	Interés académico
	Interés laboral
	Buscar respuesta sobre un tema particular. ¿Cuál? _____
	Para hacer comparativos con otras empresas
	Aprendizaje de prácticas de gestión
	Curiosidad
	Otra razón. ¿Cuál? _____

3. ¿Qué capítulos **consultó**?

X	Capítulos	X	Capítulos
	Carta del Presidente de la Junta Directiva y de la Presidenta Ejecutiva		Interés por las personas
	Presentación del Informe		Orientación al cliente
	Grupo Gas Natural		Seguridad y salud
	Responsabilidad Corporativa		Medio ambiente
	Integridad		Responsabilidad social
	Los resultados		Informe de revisión independiente

4. ¿Cómo calificaría la **claridad** de los contenidos de este Informe en los capítulos consultados?

Capítulo	Muy claros	Poco claros
Carta del Presidente de la Junta Directiva y de la Presidenta Ejecutiva		
Presentación del Informe		
Grupo Gas Natural		
Responsabilidad Corporativa		
Integridad		
Los resultados		
Interés por las personas		
Orientación al cliente		
Seguridad y salud		
Medio ambiente		
Responsabilidad social		
Informe de revisión independiente		

5. ¿Considera que la información contenida en este Informe es **suficiente**?

Sí

No

Mencioné qué información quisiera **encontrar** en el próximo informe:

6. Con base en la información incluida en este informe, ¿cómo califica el **desempeño** de Gas Natural Colombia?

Excelente

Bueno

Regular

Mencioné qué gestión considera debe **mejorar** la Compañía

7. ¿Cómo cree usted que este informe podría **mejorar**?

¡Gracias por su participación!



Vivimos el compromiso de trabajar por un mejor futuro.

