

# Informe de Responsabilidad Corporativa

2009





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

- Página Web: [www.gasnatural.com.co](http://www.gasnatural.com.co)
- Informes Anuales 2009
- Gerencia de Relaciones Externas  
Johanna Valencia Sánchez  
[jvalencias@gasnatural.com](mailto:jvalencias@gasnatural.com)

Gas Natural S.A., ESP  
Calle 71A # 5-38  
Teléfono: 3485500  
Bogotá, Colombia

#### **Coordinación**

Gerencia de Relaciones Externas

#### **Asesoría**

Desarrollo Visible

#### **Diseño y diagramación**

Adela Martínez Camacho, Yalila Roque Ramírez  
EC San Francisco

#### **Fotografía**

Patricia Redondo

#### **Impresión**

Arte Litográfico Ltda.

# Contenido

**5** Carta del Presidente de la Junta Directiva   **7** Carta de la Presidenta Ejecutiva  
**9** Presentación del Informe 2009   **15** Grupo Gas Natural   **25** Responsabilidad Corporativa   **37** Integridad   **45** Los resultados   **51** Interés por las personas  
**63** Orientación al cliente   **73** Seguridad y salud   **83** Medio ambiente  
**91** Responsabilidad social   **95** Información adicional   **96** Informe de revisión independiente   **99** Opinión del lector   **101** Matriz de correspondencia GRI, principios del Pacto Mundial y ODM





# Carta del Presidente de la Junta Directiva



**T**enemos el gusto de presentar el Informe de Responsabilidad Corporativa correspondiente a las operaciones 2009 del Grupo Gas Natural en Colombia. Una vez más, este Informe se ha construido con base en estándares internacionales como la Guía G3 del *Global Reporting Initiative* (GRI), la Norma AA1000 de *AccountAbility*, los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (PM) y los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM).

Al igual que en el Informe de 2008, su estructura está basada en nuestros siete compromisos de Responsabilidad Corporativa: Integridad, Los resultados, Interés por las personas, Orientación al cliente, Seguridad y salud, Medio ambiente y Responsabilidad social. Adicionalmente, para definir el contenido, se han sumado los asuntos y las expectativas que han resultado más relevantes para los grupos de interés con quienes en 2009 hemos dialogado en el marco de la Norma AA1000 de *AccountAbility*: colaboradores, proveedores y clientes.

De nuevo, tanto la información cualitativa como la cuantitativa han sido verificadas por un auditor externo independiente, garantizando así, no solo la veracidad de la misma, sino su exhaustividad.

El proceso de elaboración del informe busca brindar a todos los grupos de interés información que les permita hacer seguimiento a nuestra gestión en el marco de la estrategia de Responsabilidad Corporativa.

Una vez más, agradecemos su respaldo y confianza. Los invitamos a seguir acompañándonos en nuestro proceso de aportar a la construcción de una sociedad cada vez más sostenible, a leer este informe y a darnos su valiosa retroalimentación frente al mismo.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'S. Aranda'.

**Sergio Aranda Moreno**  
Presidente de la Junta Directiva  
Bogotá, D.C., marzo de 2010



# Carta de la Presidenta Ejecutiva



**E**s motivo de orgullo presentar el quinto Informe de Responsabilidad Corporativa de la Compañía y, a su vez, el segundo donde se consolida la operación de Gas Natural S.A., ESP y sus filiales Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, Gas Natural de Oriente S.A., ESP, –que en 2009 absorbió la operación de Gases de Barrancabermeja S.A., ESP–, y de Gas Natural Servicios Ltda.

2009 fue un año de avances en el proceso de integración de la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural en Colombia, que está orientada no sólo a cumplir las expectativas de nuestros grupos de interés sino también a apalancar la estrategia de negocio. Así mismo, se logró la integración del reporte de gestión con el de Responsabilidad Corporativa, un paso muy importante que permitirá a los públicos de interés contar con una herramienta de consulta transparente y clara, para evaluar la gestión de la Empresa en los ámbitos social, económico y ambiental.

Avanzamos, además, en el seguimiento y cumplimiento de los compromisos adquiridos con los grupos de interés. En ese sentido, en cuanto al de Integridad, se destaca la elaboración del Manual Sistema Integral en la prevención y lavado de activos, que fortalece los controles en la gestión interna. Frente al de Los resultados, logramos superar los dos millones de clientes en los mercados residencial, comercial, industrial y vehicular, gracias al esfuerzo y dedicación de los colaboradores y al acompañamiento de las autoridades.

Con relación al compromiso Interés por las personas, se desarrollaron programas de formación y certificación en competencias laborales para los colaboradores en temas como supervisión en redes e inspección en sistemas de gas. Entre los participantes de los programas, el 99% alcanzó el certificado como inspectores en gas, y el 98%, como supervisores en sistemas de redes. Además, se diseñaron dos programas adicionales para preparar al personal en Calificación de estaciones de servicio de gas natural vehicular y redes de alta presión, en los cuales se alcanzó un 99% de personal calificado.

En cuanto a Orientación al cliente, se obtuvieron resultados destacados en procesos operativos como asistencia técnica, asistencia preventiva y revisión técnica reglamentaria; a través de la herramienta de movilidad PDA (*Personal*

*Digital Assistant*), se logró la disminución en desplazamientos por parte del personal técnico y se obtuvo información en tiempo real sobre el recaudo, con lo que se evitan suspensiones y se agilizan las reconexiones. También se redujeron los costos, ya que disminuyeron las actividades asignadas al contratista y se produjeron ahorros en papelería, archivo y personal de digitación. Y lo más importante, mejoramos los tiempos de respuesta a nuestros clientes, evitando así reclamaciones por demoras.

Desde la perspectiva de Seguridad y salud, y con el fin de reducir el número de personas intoxicadas con monóxido de carbono, prevenir los accidentes que se presentan en las instalaciones internas y redes externas de gas natural, así como hacer un uso adecuado de la línea de emergencias 164, se puso en marcha el programa “Viviendas Seguras”, a través del cual se integran todas las acciones que viene adelantando la Compañía en materia de seguridad con el fin de promover una cultura ciudadana de buenas prácticas de prevención y uso seguro del combustible.

En materia de Medio ambiente, el Grupo implementó en 2009 el sistema ENABLON, un proveedor mundial de soluciones de *software* de responsabilidad corporativa, calidad, medio ambiente y seguridad y salud, con el fin de integrar inicialmente información medioambiental de la Compañía. Esta herramienta nos ha permitido consolidar indicadores bajo la metodología del *Global Reporting Initiative* (GRI). También se lograron resultados destacados con la campaña “HacerLO Natural es hacerLO mejor” que busca que los colaboradores hagan un uso eficiente de los recursos.

Frente al compromiso de Responsabilidad social continuamos apoyando programas que permitan contribuir a mejorar la calidad de la educación en el Distrito y la democratización de la cultura, es decir, el acceso de un mayor número de personas a los espacios culturales de la ciudad.

Finalmente, reiteramos nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Esperamos que el Informe de Responsabilidad Corporativa responda a las expectativas de todos nuestros grupos de interés y sea de utilidad para hacer seguimiento a la gestión realizada. No escatimaremos esfuerzos por mejorar día a día el servicio que prestamos a nuestros grupos de interés.



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



# Presentación del Informe 2009

Gas Natural Colombia presenta por quinto año consecutivo su Informe Anual de Responsabilidad Corporativa (RC), correspondiente a la gestión sostenible del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2009.

En su proceso de elaboración, se han seguido las directrices de la Guía G3 del *Global Reporting Initiative* (GRI) y han tenido como marco de referencia los principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Principales cambios en la Organización durante 2009:

- Gas Natural SDG, matriz de Gas Natural Internacional SDG S.A. principal accionista de Gas Natural S.A., ESP culminó en España la operación de adquisición de Unión Fenosa, ampliando la operación a nivel mundial.
- Se dieron cambios en la estructura del Grupo.
- En Colombia, se integra la operación de Electricaribe, Energía Social, Energía Empresarial de la Costa y Fundación Electricaribe.
- Gas Oriente S.A., ESP absorbió la operación de Gases de Barrancabermeja S.A., ESP.

## Alcance

Este Informe de RC está enmarcado en los siete compromisos de Responsabilidad Corporativa del Grupo, los cuales describen y reflejan los impactos sociales, ambientales y económicos más relevantes tanto para Gas Natural Colombia como para sus grupos de interés.

# Cobertura

Este Informe presenta cambios con respecto al del año anterior.

- Dada la integración de Gas Natural del Oriente S.A., ESP con Gases de Barrancabermeja S.A., ESP, los indicadores de estas dos organizaciones, que en 2008 se presentaron como filiales independientes, en 2009 se muestran con datos consolidados bajo la responsabilidad de Gas Natural del Oriente S.A., ESP.
- Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP y Gas Natural Servicios Ltda., no presentan cambios.

## Información contenida por sociedad

Compromiso de la RC	Gas Natural S.A., ESP	Gasorient S.A., ESP	Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	Gas Natural Servicios Ltda.
Integridad	●	●	●	●
Los resultados	●	●	●	●
Interés por las personas	●	●	●	●
Orientación al cliente	●	●	●	●
Seguridad y salud	●	●	●	●
Medio ambiente	●	●	●	Parcial
Responsabilidad social	●	●	Parcial	No se reporta

# Estructura del Informe

En este Informe, se presentan las siguientes secciones:

- Cartas del Presidente de la Junta Directiva y de la Presidenta Ejecutiva.
- Presentación del Informe 2009.
- Información general sobre el Grupo Gas Natural y sobre Gas Natural Colombia.

- Enfoque de Responsabilidad Corporativa de la Organización.
- Capítulos correspondientes a los compromisos de RC: Integridad, Los resultados, Orientación al cliente, Interés por las personas, Seguridad y salud, Medio ambiente y Responsabilidad social.
  - Enfoque de cada compromiso orientado desde la Política de RC.
  - Resumen de la gestión.
  - Gestión 2009: descripción de las acciones adelantadas y los principales indicadores de desempeño de la Guía GRI-G3.
  - Notas aclaratorias en las gráficas que lo han requerido.
  - Sección “Sabía que...” para aclarar algunos términos.
  - Sección “Ver...” para referencias a otras fuentes físicas o virtuales.
  - Sección “Para subrayar...” notas a destacar de la gestión 2009.
  - Retos 2010.
- Información adicional.

## Principales cambios de estructura del Informe

- De acuerdo con el análisis de materialidad basado en los lineamientos del Grupo, la estrategia del negocio, fuentes primarias (diálogos con grupos de interés) y fuentes secundarias (informes de sostenibilidad del sector y medios de comunicación nacionales), se ha distribuido la información de manera que el Informe Anual y el Informe de RC, sean complementarios.
- Se presentan indicadores comparativos de dos años.
- En algunos indicadores, no hay datos comparativos debido a cambios en la base de cálculo, como es el caso de los indicadores de medio ambiente.

## Principios que rigen el Informe

### Inclusión

Gas Natural Colombia ha contado permanentemente con canales de comunicación que permiten la participación de sus distintos grupos de interés. Estos han facilitado no sólo el diálogo constante, sino el análisis y la comprensión por parte de la Organización de las expectativas e intereses de dichos públicos. Los canales son descritos en el capítulo de Responsabilidad Corporativa.

Durante 2009, con el fin de profundizar en asuntos relevantes que ayuden a orientar la gestión de la RC de la Organización y de guiar la construcción del Informe, se llevaron a cabo consultas con tres grupos de interés estratégicos: colaboradores, proveedores (contratistas) y clientes. Este proceso de consulta se realizó con apoyo de un consultor externo y estuvo basado en la Norma AA1000, metodología para identificar con los grupos de interés asuntos relevantes.

### Materialidad

Con el apoyo de un consultor externo, se ha llevado a cabo un análisis de materialidad. Para construir la matriz de materialidad, se analizaron las siguientes fuentes de información:

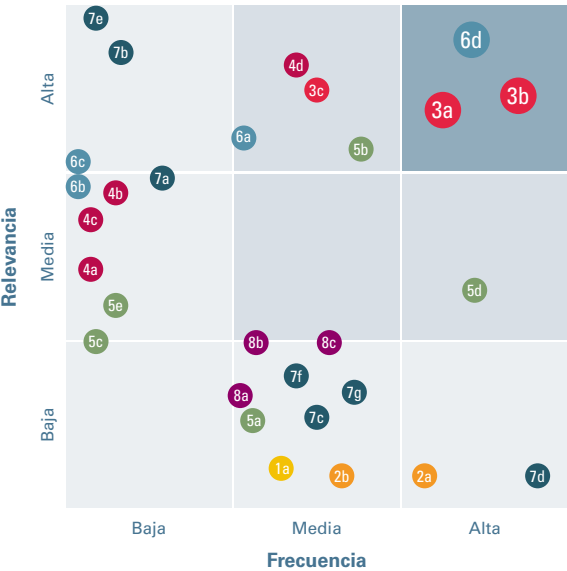
- Resultados de la consulta a grupos de interés.
- Asuntos más relevantes definidos en la matriz de materialidad del Informe de RC 2008 de Gas Natural Colombia.
- Análisis de los informes de Responsabilidad Corporativa de las empresas del sector más representativas por su tamaño y presencia en los índices de sostenibilidad.
- Temas relacionados con la Responsabilidad Corporativa en el sector, que durante 2009 fueron recogidos por medios de comunicación.

### Exhaustividad

En el proceso de elaboración de este Informe se ha definido claramente su cobertura y alcance dando prioridad a la información considerada material e incluyendo todos los eventos significativos que han tenido lugar en 2009 sin omitir aquello relevante para los públicos de interés de la Compañía.



Matriz de materialidad



- 1. Integridad**

  - a. Contribución al respecto de los derechos humanos
- 2. Resultados**

  - a. Transparencia de la gestión
  - b. Reputación
- 3. Interés por las personas (Colaboradores)**

  - a. Desarrollo de talento
  - b. Entorno de trabajo
  - c. Remuneración y beneficios
- 4. Interés por las personas (Proveedores)**

  - a. Calidad de las relaciones
  - b. Balance entre exigencia y margen de utilidad
  - c. Incentivos
  - d. Desarrollo de proveedores
- 5. Orientación al cliente**

  - a. Calidad de los productos y servicios
  - b. Atención al cliente
  - c. Factura y tarifas
  - d. Disponibilidad del servicio
  - e. Financiación de las conversiones
- 6. Seguridad y salud**

  - a. Salud ocupacional
  - b. Reconocimiento de los riesgos del negocio
  - c. Atención de emergencias
  - d. Seguridad en la prestación del servicio
- 7. Medio ambiente**

  - a. Desarrollo de proyectos relacionados con Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL)
  - b. Medición y rendición de cuentas sobre emisiones de gas natural
  - c. Gestión de residuos
  - d. Biocombustibles
  - e. Cambio climático
  - f. Eficiencia energética
  - g. Biodiversidad
- 8. Responsabilidad social**

  - a. Aporte a la sociedad
  - b. Voluntariado
  - c. Programas hacia la cadena de valor

Los asuntos relevantes, los indicadores recogidos y la cobertura del Informe de Responsabilidad Corporativa 2009, ofrecen una visión de conjunto de los impactos significativos en el marco de las dimensiones económica, social y ambiental.

Verificación externa

Con el fin de garantizar la confiabilidad de la información presentada, se contrató a una Firma de Auditoría Independiente, que elaboró un informe de revisión que describe los objetivos y el alcance del proceso así como los procedimientos de verificación utilizados y sus conclusiones.

Los indicadores verificados bajo la metodología GRI-G3 fueron: EC1, EC6, LA1, LA2, LA7, LA8, LA10, LA12, HR6, SO2, SO8, PR5, PR9, EN3, EN4, EN7, EN16, EN17, EN18, EN22, EN30. (Ver informe de revisión independiente, en el capítulo Información adicional).



Sabía que...

La materialidad es el umbral a partir del cual un aspecto o indicador pasa a ser lo suficientemente importante como para ser incluido en el Informe.



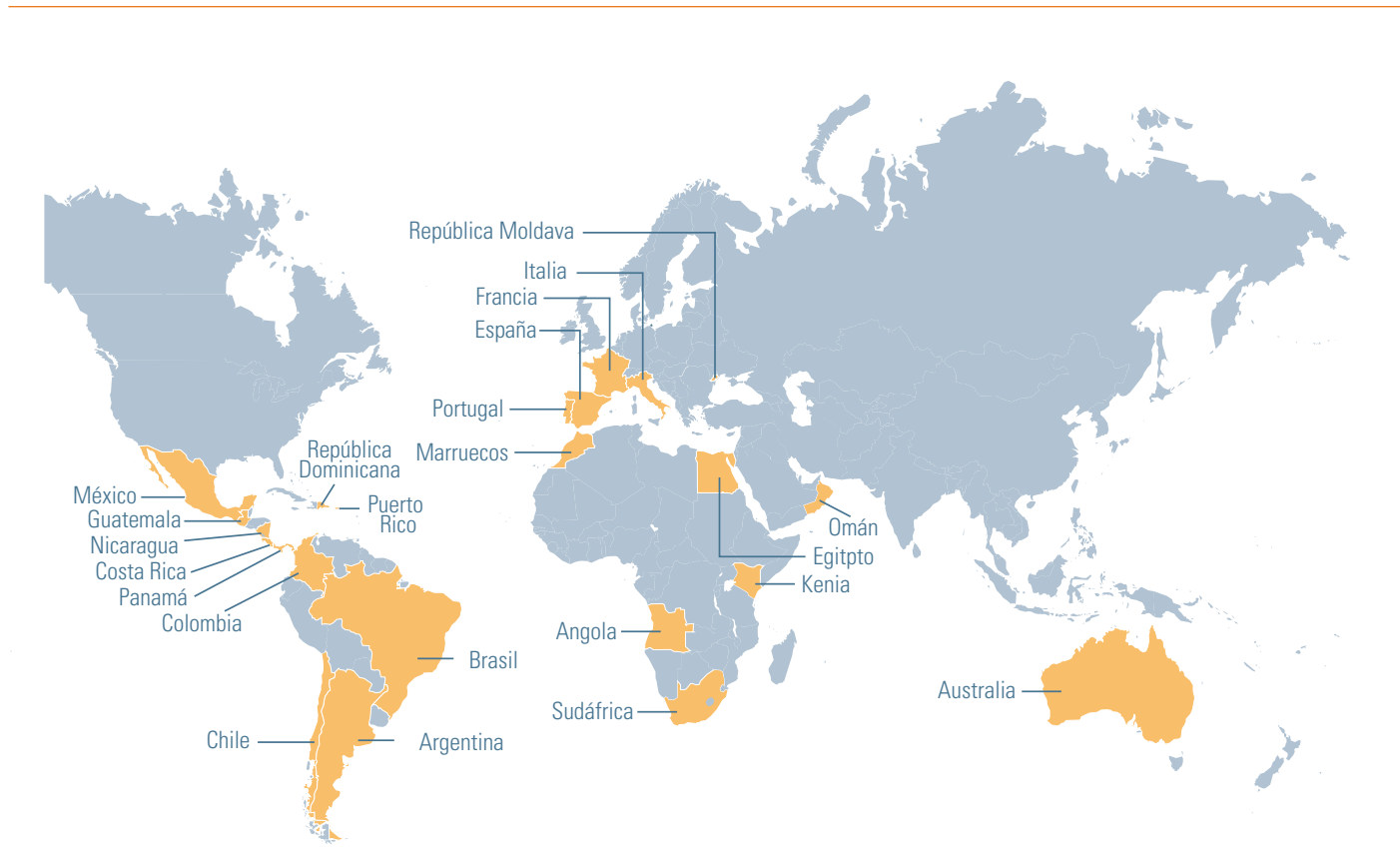


<b>Grupo Gas Natural</b>	
• Operación en el mundo	16
• Principales accionistas del Grupo Gas Natural	17
• Principales magnitudes del Grupo Gas Natural	18
• Gas Natural Colombia	19
• Principales magnitudes 2009	19
• La cadena del gas natural en Colombia	20
• Operación en Colombia	21
• Segmentos del mercado	21
• Estructura organizacional	22

**E**l Grupo Gas Natural es una de las diez primeras multinacionales de servicios energéticos que inició su actividad hace más de 165 años y es líder en la integración vertical de gas y electricidad de España y Latinoamérica. Fruto de la integración con Unión Fenosa, en septiembre de 2009, el Grupo Gas Natural completó su objetivo de unir los negocios de gas y electricidad en una Compañía con larga experiencia en el sector energético, capaz de competir de forma eficiente en unos mercados sometidos a un proceso de creciente globalización y aumento de la competencia. Adicionalmente, permitió acelerar el cumplimiento del Plan Estratégico 2008 – 2012, doblando su tamaño y convirtiéndose en uno de los principales operadores integrados de gas y electricidad.

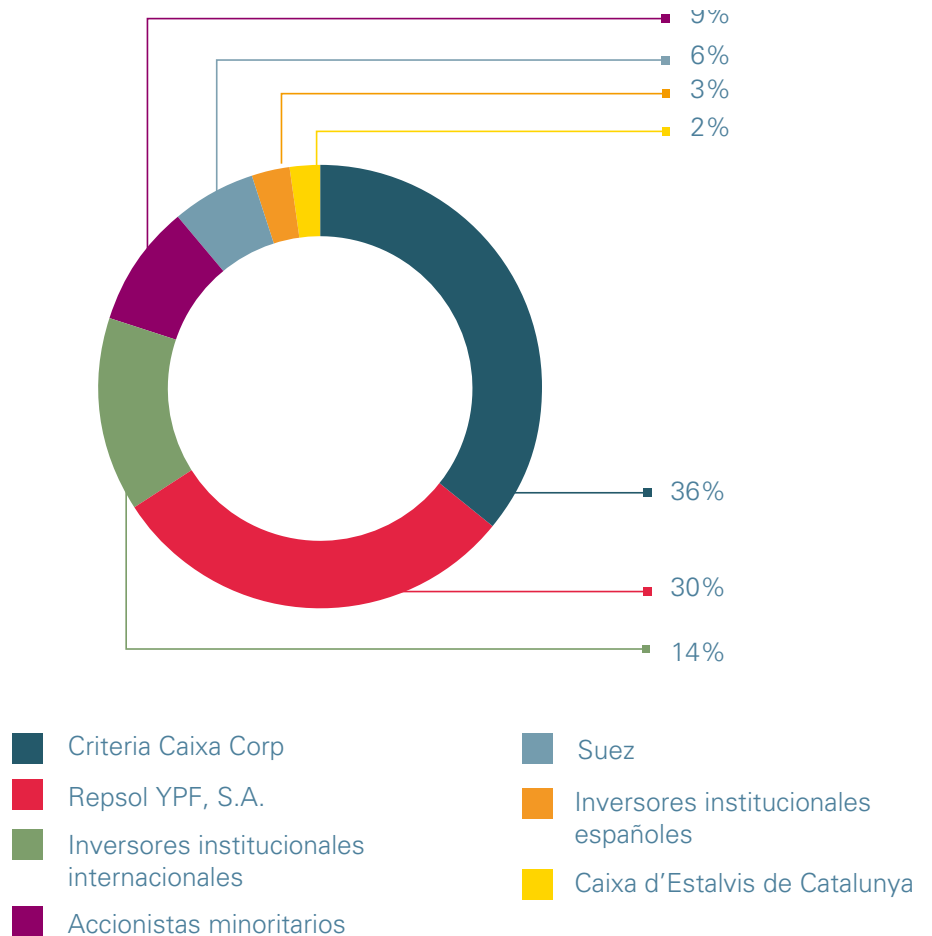
Con lo anterior, el Grupo hace presencia en 23 países del mundo y cuenta con más de 20 millones de clientes y cerca de 18.000 MW de potencia instalada.

## Operación en el mundo





## Principales accionistas del Grupo Gas Natural



## Principales magnitudes del Grupo Gas Natural

<b>Operaciones</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Ventas de actividad de gas (GWh)	481.381	402.651
Transporte de gas / EMPL (GWh)	133.497	109.230
Puntos de suministro de distribución de gas (miles)	11.492	11.534
Puntos de suministro de distribución de electricidad (miles)	-	8.663
Red de distribución de gas (km)	115.295	118.658
Energía eléctrica producida (GWh)	31.453	54.125
<b>Personal</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Número de colaboradores	6.842	19.803
<b>Financiero (millones de euros)</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Beneficio operativo bruto (EBITDA)	2.564	3.937
Resultado de explotación	1.794	2.448
Inversiones totales	3.697	15.696
<b>Datos por acción (euros por acción)</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Cotización a 31 de diciembre	19,29	15,085
Beneficio	2,36	1,48



**Ver...**

Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo en [www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com) >  
Responsabilidad Corporativa > Informe de Responsabilidad Corporativa



## Gas Natural Colombia

Gas Natural Colombia 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., la cual tiene una participación accionaria del 59,06%.

Las compañías filiales de Gas Natural S.A., ESP, son:

- Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, sobre la cual hay una participación accionaria del 74,45%.
- Gas Natural del Oriente S.A., ESP (Gasorient S.A., ESP), sobre la cual se tiene el 54,49% del accionariado.
- Gas Natural Servicios Ltda., sobre la cual se tiene una participación del 99,99%. Esta última tiene por objeto el desarrollo de los negocios no regulados que dan valor agregado a la Compañía, tales como: Servigas, gn soluciones, gn auto, seguro natural para tu hogar.

## Principales magnitudes 2009

**568**

colaboradores  
directos

**17.448**

kilómetros de red  
de distribución

**2'031.024**

clientes

**1.528,9**

millones de  
m<sup>3</sup> de gas vendido

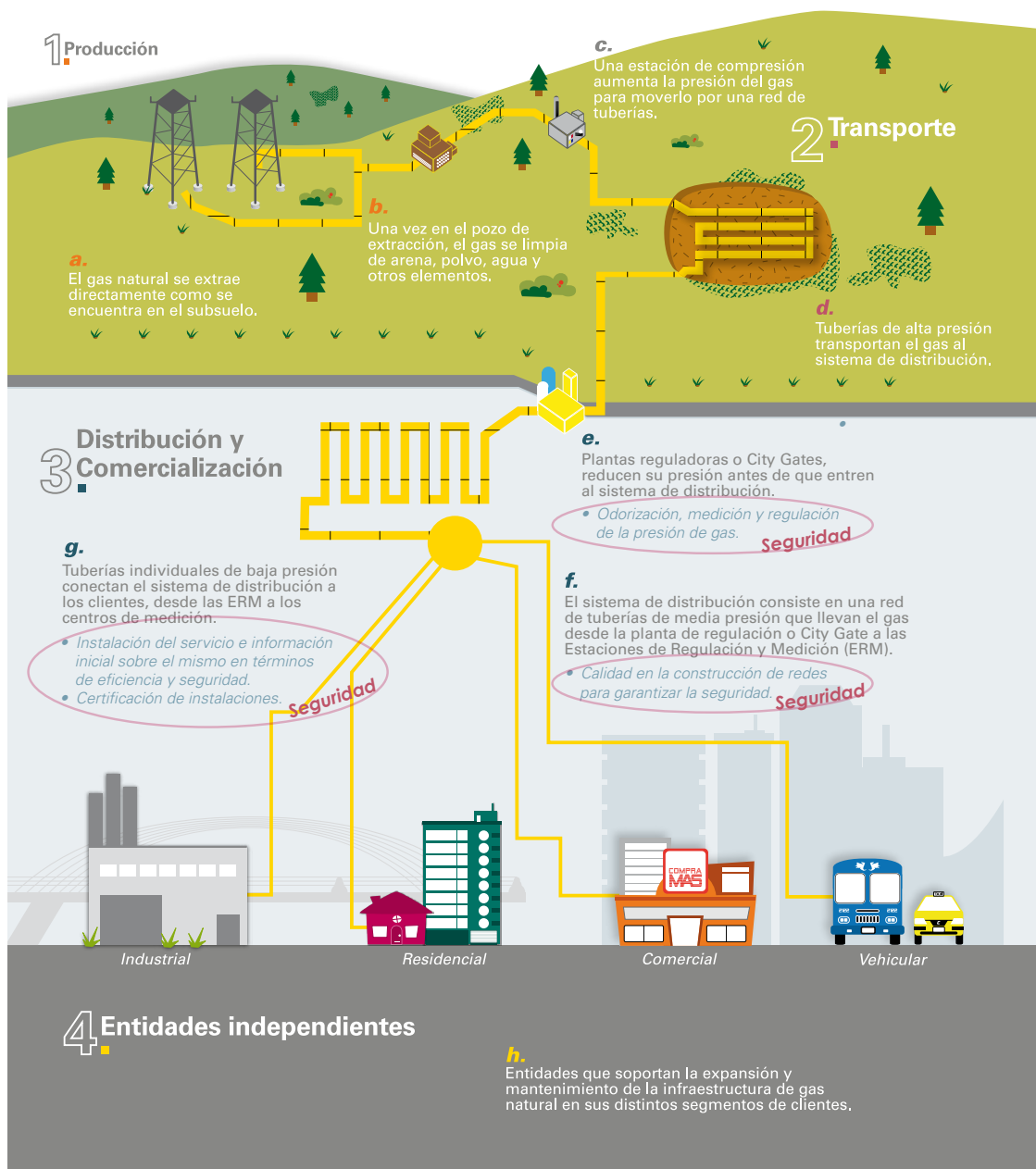


**Ver...**

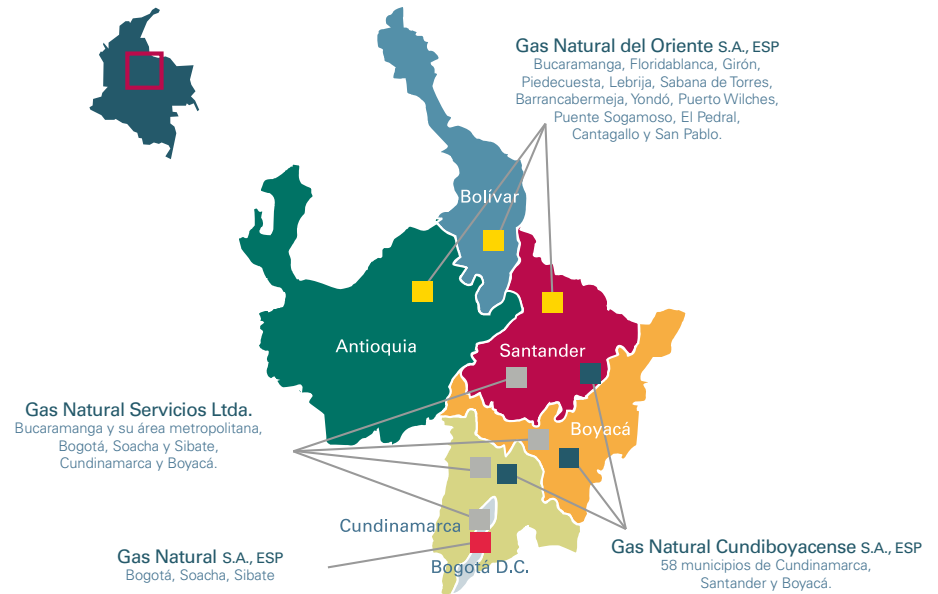
Mayor información de Gas Natural Servicios Ltda. en su Informe Anual y/o en el capítulo de Orientación al cliente en este Informe.

# La cadena del gas natural en Colombia

En la prestación del servicio público domiciliario de gas natural intervienen productores, transportadores, distribuidores y comercializadores, al igual que entidades de soporte para la construcción, instalación y mantenimiento del servicio.

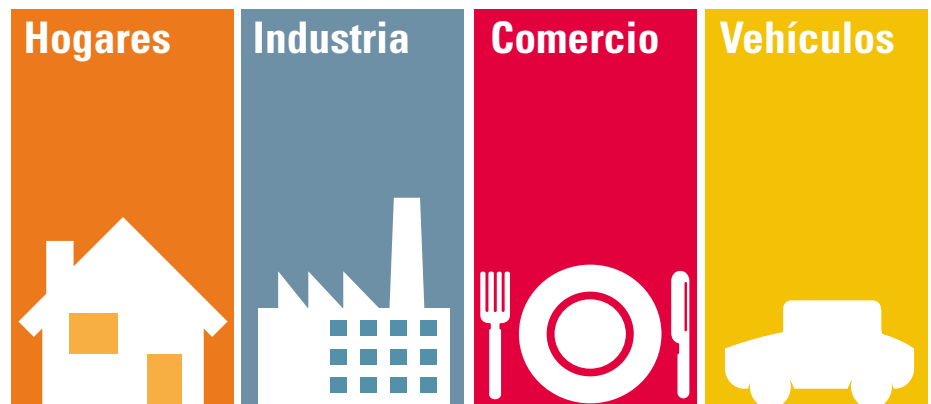


## Operación en Colombia



## 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.

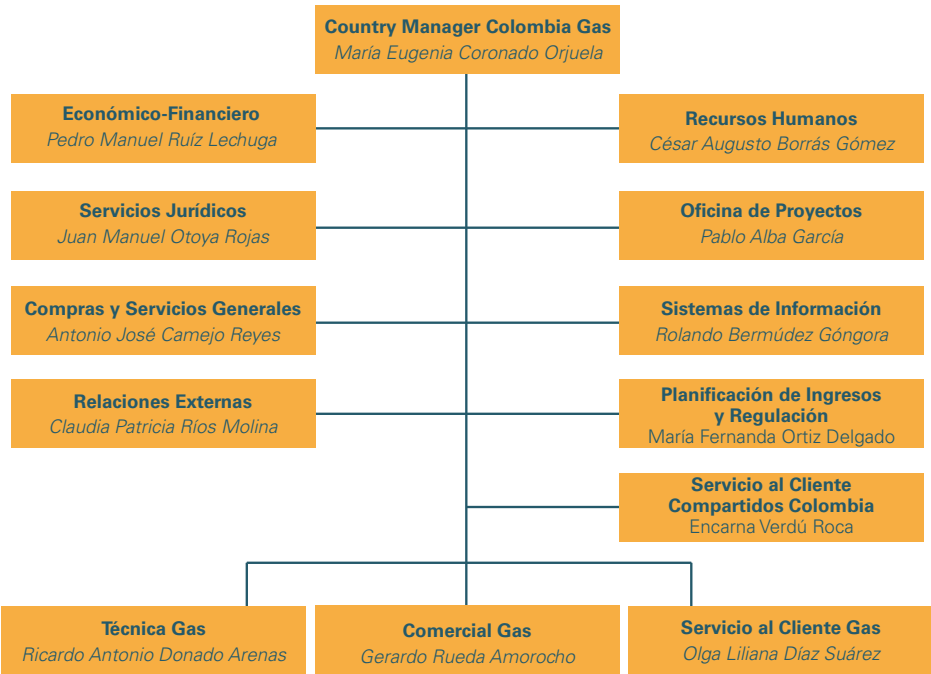




Sabía que...

- El gas natural es un combustible que se encuentra en yacimientos subterráneos, formados hace millones de años. Es la energía más versátil, pues tiene múltiples usos en la industria, el comercio y es ideal para el hogar (compuesto principalmente por metano, etano y dióxido de carbono).
- El mercado regulado tiene expediente tarifario y cubre los mercados residencial, comercial y la pequeña industria.
- El mercado no regulado maneja la actividad comercial en la que el precio se negocia de manera bilateral con el cliente.

Estructura organizacional













## Responsabilidad Corporativa

*El Grupo entiende la Responsabilidad Corporativa como el conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con sus grupos de interés. La adecuada relación con el entorno constituye un aspecto estratégico de primer orden para la Compañía; es imprescindible para la generación de valor y para velar por la sostenibilidad del Grupo en el largo plazo.*

• Gestión de los compromisos con la RC	26
• Modelo de gestión de la RC	27
• Canales de comunicación por grupos de interés	27
• Contribución al desarrollo	29
<b>Retos 2010</b>	35

# Gestión de los compromisos con la RC

Retos 2009	Avances 2009
Enmarcar en la Política de RC del Grupo las iniciativas que actualmente se llevan a cabo en todas las áreas de la Compañía	Se identificaron las iniciativas que van más allá de la ley y que agregan valor, para cruzarlas con los compromisos de RC
Definir planes de acción para mejorar la gestión de la Organización en el corto, mediano y largo plazo	Se definieron planes a la luz de resultados de auditoría, consultoría de RC y diálogos con grupos de interés
Generar espacios específicos para comunicar la gestión de la RC	Se desarrolló una estrategia de comunicación de la RC a nivel interno y externo para divulgar las actividades con las que la Compañía está comprometida Se llevó a cabo una Feria de Responsabilidad Corporativa para difundir entre los colaboradores los programas con los que está comprometida la Compañía
Instaurar un mecanismo de seguimiento a la información que surge a través de los distintos canales de comunicación con los grupos de interés, con el fin de monitorear asuntos materiales	Se inició el proceso de integración de la Información a través de los diferentes reportes, teniendo en cuenta los canales de comunicación de la Compañía para identificar asuntos materiales
Analizar los sistemas de indicadores de las distintas áreas de responsabilidad, con el fin de hacer más eficiente el proceso de recolección de información y reporte	Se avanzó en la sistematización de procesos, con la puesta en marcha del sistema de reporte ENABLON para medio ambiente
Generar e integrar indicadores relacionados con la Política de RC	
Llevar a cabo diálogos con grupos de interés, basados en la Norma AA1000 de <i>AccountAbility</i> , que sirvan para orientar la gestión y fortalecer las relaciones basadas en la transparencia	Se realizaron tres sesiones de diálogo con grupos de interés estratégicos para la Compañía Los resultados han sido insumo para preparar el análisis de materialidad y estructurar el Informe de RC 2009



# Modelo de gestión de la RC



# Canales de comunicación por grupos de interés

Grupo de interés	Canales de comunicación informativos	Canales de comunicación de doble vía
Colaboradores		
Colaboradores directos	<ul style="list-style-type: none"><li>Informe Anual</li><li>Informe de RC</li><li>Resumen de noticias</li><li>Carteleras</li><li>Comunicados internos</li><li>Encuentros anuales por áreas</li><li>Intranet Colombia: <i>Natural net</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Atención directa al colaborador</li><li>Página <i>Web</i></li><li>Intranet Grupo</li><li>Procedimiento de atención a través de la Comisión Local del Código Ético</li><li>Correo electrónico</li><li>Reunión de mandos</li><li>Comunicación en cascada</li></ul>
Accionistas		
Personas jurídicas Personas naturales	<ul style="list-style-type: none"><li>Informe Anual</li><li>Informe de RC</li><li>Informe del Revisor Fiscal</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Asamblea General de Accionistas</li><li>Atención directa en la Dirección de Servicios Jurídicos</li><li>Reuniones ordinarias de la Junta Directiva</li><li>Página <i>Web</i></li></ul>

Grupo de interés	Canales de comunicación informativos	Canales de comunicación de doble vía
<b>Proveedores</b>		
Comercialización e ingeniería Materiales Servicio Gas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informe Anual</li><li>• Informe de RC</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención directa en la Gerencia de Compras y Aprovisionamiento</li><li>• Comunicación directa con los administradores internos de los contratos</li><li>• Portal de proveedores</li><li>• Página <i>Web</i></li><li>• <i>Call center</i> proveedores</li></ul>
<b>Clientes</b>		
Residencial Comercial Industrial Gas natural vehicular	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informe aAnual</li><li>• Informe de RC</li><li>• Factura</li><li>• Medios de comunicación masivos</li><li>• Estaciones de servicio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encuesta de calidad</li><li>• <i>Call center</i></li><li>• Centros del Gas</li><li>• CADE y RapiCADE</li><li>• Quioscos de servicio</li><li>• Boletín industrial</li><li>• Página <i>Web</i></li><li>• Oficina de Garantía de Servicio al Cliente</li><li>• Encuentros anuales de GNV e Industria</li></ul>
<b>Sociedad civil</b>		
Entidades de Gobierno nacionales y locales: <ul style="list-style-type: none"><li>• Entes de vigilancia y control</li><li>• Entidades medio ambientales</li><li>• Ministerios</li><li>• Alcaldías</li><li>• Secretarías</li><li>• Organismos de seguridad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informe Anual</li><li>• Informe de RC</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mesas de trabajo</li><li>• Página <i>Web</i></li><li>• Congresos anuales</li><li>• Reuniones</li></ul>
Gremios y asociaciones Empresas del sector Organizaciones marco para la RC Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informe Anual</li><li>• Informe de RC</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relación directa con la Compañía</li><li>• Encuentros (ruedas de prensa y otras convocatorias)</li><li>• Página <i>Web</i></li></ul>
Juntas Administradoras Locales Organizaciones comunitarias Fundaciones Entidades educativas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informe Anual</li><li>• Informe de RC</li><li>• Medios de comunicación masivos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Programas de Responsabilidad social: Gas natural al parque, Feria de Servicio al Ciudadano</li><li>• Reuniones</li><li>• Talleres</li><li>• Encuesta de percepción de los programas de Responsabilidad social</li><li>• Atención directa en la Gerencia de Relaciones Externas</li><li>• Página <i>Web</i></li></ul>
Vocales de control	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informe Anual</li><li>• Informe de RC</li><li>• Medios de comunicación masivos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reuniones</li><li>• Oficina de Garantía</li><li>• Página <i>Web</i></li></ul>

A este proceso de relacionamiento continuo, se suma la participación de Gas Natural Colombia con las distintas asociaciones a las que está vinculada:

Organización	Asociados	Participación
Asociación Colombiana de Gas Natural (NATURGAS)	•	
Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios (ANDESCO)	•	
Cámara Colombiana de la Construcción (CAMACOL)	•	
Asociación Colombiana de Gestión Humana (ACRIP)	•	
Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF)	•	
Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CCRE)	•	
Empresarios por la Educación (EXE)	•	
Asociación Nacional de Industriales (ANDI)		•
Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO)		•

## Contribución al desarrollo

Gas Natural Colombia ha integrado la información económica presentada en sus estados financieros tradicionales consolidados y auditados, dentro del esquema de distribución de valor<sup>1</sup>, que le permite evidenciar la generación del valor agregado por Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural del Oriente S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP y Gas Natural Servicios Ltda., y la correspondiente distribución entre aquellos grupos de interés que contribuyen con la gestión de estas compañías.

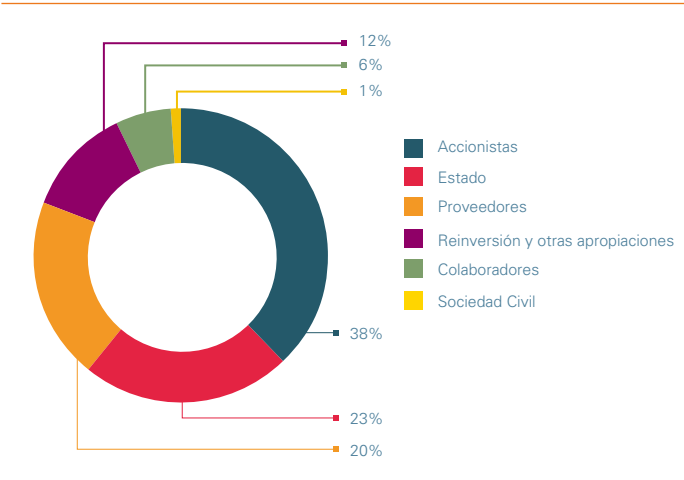
El valor económico generado se ha distribuido en los siguientes grupos de interés: accionistas, Estado, proveedores, colaboradores, sociedad civil y las propias empresas, mediante la reinversión y apropiación de los recursos para el mantenimiento de su capacidad de crear valor.

A 31 de diciembre de 2009 y 2008, el valor generado por Gas Natural Colombia y el valor distribuido entre sus grupos de interés, se presenta a continuación:

<sup>1</sup> 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”

## Generación y distribución de valor agregado entre los grupos de interés

		Al 31 de diciembre de	
(Miles de pesos)	Notas	2008	2009
Ventas		1.171'077.656	1.215'402.147
Costo directo		568'095.518	547'526.622
<b>Valor agregado generado</b>	<b>1</b>	<b>602'982.138</b>	<b>667'875.525</b>
Accionistas	2	261'110.351	252'400.049
Estado	3	133'224.600	156'893.555
Proveedores	4	120'740.596	132'460.393
Reinversión y otras apropiaciones	5	42'170.275	79'895.989
Colaboradores	6	36'144.413	40'082.464
Sociedad civil	7	9'591.903	6'143.075
<b>Valor agregado distribuido</b>		<b>602'982.138</b>	<b>667'875.525</b>



### Nota 1. Valor agregado generado

El valor agregado generado por las empresas del grupo Gas Natural en Colombia se obtiene principalmente por la distribución y comercialización de gas natural, que en 2009 corresponde al 85,2% del valor agregado total (2008 - 81,4%), 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 Gas Natural Colombia en 2009 ascendieron a \$1.2 billones, con un incremento del 3,8% con relación al año anterior.

Por su parte, los costos directos se situaron en COP\$ 547.527 millones, con una disminución del 3,6% frente a 2008.

El valor agregado generado por Gas Natural Colombia corresponde a las ventas menos los costos directos. En 2009 fue de COP\$ 667.875 millones (2008 - COP\$ 602.982 millones), con un incremento del 10,8%, fruto principalmente del mayor margen de gas. Para 2009 y 2008, el valor agregado por el negocio de distribución y comercialización de gas por mercado y el valor agregado por otras actividades, es el siguiente:

(Miles de pesos)

Concepto	2008	2009
Residencial	185'876.340	223'621.338
Comercial	52'101.762	65'815.294
Industrial	121'093.590	147'316.461
Gas natural vehicular	128'167.457	131'913.592
Distribuidoras	3'520.734	465.330
<b>Total valor agregado por comercialización y distribución de gas</b>	<b>490'759.883</b>	<b>569'132.015</b>
Valor agregado generado por otras actividades	112'222.255	98'743.510
<b>Total valor agregado generado</b>	<b>602'982.138</b>	<b>667'875.525</b>

## Nota 2. Accionistas

Gas Natural Colombia trabaja para brindar a sus accionistas una rentabilidad creciente y sostenida. Para 2009, este objetivo se materializó en la generación de COP\$ 252.400 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 en Colombia, los dividendos en efectivo fueron:

(Miles de pesos)	2008	2009
Dividendos decretados en efectivo sobre el resultado del año		
Gas Natural S.A., ESP	250'023.100	271'434.898
Gas Natural del Oriente S.A.,ESP (1)	29'562.780	-
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	9'038.640	14'631.233
Gases de Barrancabermeja S.A., ESP	2'489.217	-
	<b>291'113.737</b>	<b>286'066.131</b>
Menos: dividendos y otras operaciones entre compañías del Grupo	(30'003.386)	(33'666.082)
<b>Valor agregado distribuido a los accionistas</b>	<b>261'110.351</b>	<b>252'400.049</b>

(1) Las utilidades de la sociedad Gas Natural del Oriente S.A., ESP correspondientes a 2009, permanecen a disposición de la Junta Directiva para futuros repartos.

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

(Miles de pesos)	2008	2009
Gas Natural S.A., ESP	1'349.482	4'588.652
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	762.000	3'358.160
	<b>2'111.482</b>	<b>7'946.812</b>

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 las cuales Gas Natural Colombia realiza actividades.

(Miles de pesos)	2008	2009
Impuestos nacionales	118'689.614	139'304.888
Impuestos departamentales y municipales	12'679.088	15'421.304
Contribuciones especiales	1'855.898	2'167.363
<b>Valor agregado distribuido al Estado</b>	<b>133'224.600</b>	<b>156'893.555</b>

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, se incrementó en un 17,8%, principalmente por el mayor impuesto de renta liquidado.

Nota 4. Proveedores

Gas Natural Colombia 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:



(Miles de pesos)	2008	2009
Proveedores de bienes y servicios	107'520.904	115'555.409
Proveedores de recursos financieros	13'219.692	16'904.984
<b>Valor agregado distribuido a los proveedores</b>	<b>120'740.596</b>	<b>132'460.393</b>

Con relación a 2008, se presentó un incremento del 9,7% en el valor distribuido a este grupo de interés, generado principalmente por una mayor remuneración a los proveedores de bienes y servicios.

## Nota 5. Reinversión y otras apropiaciones

La reinversión se relaciona con el valor que Gas Natural Colombia distribuye así misma 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 contemplan 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.

(Miles de pesos)	2008	2009
Depreciación y amortización	38'222.974	41'885.816
Provisiones y otros	(475.123)	(236.486)
Reservas decretadas sobre utilidades del año	4'422.424	38'246.659
<b>Valor agregado para reinversión y otras apropiaciones</b>	<b>42'170.275</b>	<b>79'895.989</b>

Con relación a 2008, el valor agregado para la reinversión y otras apropiaciones se incrementó en un 89,5% principalmente por la apropiación de reservas para futuros repartos en Gas Natural del Oriente S.A., ESP por valor de COP\$ 34.829 millones, así como por mayores depreciaciones y amortizaciones.

## 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 Gas Natural Colombia a favor de los colaboradores, entre otras.

Para 2009, el valor distribuido asciende a COP\$ 40.082 millones con un incremento del 10,9% con relación al año anterior.

(Miles de pesos)	2008	2009
Sueldos y salarios	28'264.768	29'273.766
Contribuciones efectivas e imputadas	6'204.134	8'928.423
Aportes sobre la nómina	863.541	936.688
Otros	811.970	943.587
<b>Valor agregado distribuido a los colaboradores</b>	<b>36'144.413</b>	<b>40'082.464</b>

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 y se realizan talleres de capacitación, entre otras actividades dirigidas a los clientes y contratistas. Así mismo, se realizan donaciones y patrocinios para apoyar eventos como las visitas guiadas al Centro Interactivo de Ciencia y Tecnología Maloka, programa “Pequeños científicos”, campaña “Despierta, el monóxido de carbono mata”, patrocinio de obras presentadas en el Teatro Nacional, y otras actividades culturales.

En el marco del compromiso con el Medio ambiente, se desarrolló un plan de reducción de gases de efecto invernadero, así como campañas al interior de la Compañía para generar conciencia ambiental y concretar el ahorro de recursos.

Frente a 2008, se presenta una disminución del 36%, ocasionada principalmente en la reducción de los incentivos otorgados para las conversiones a gas natural.

(Miles de pesos)	2008	2009
Incentivos conversiones GNV	5'191.125	2'571.780
Actividades promocionales	2'776.672	1'843.858
Donaciones	919.668	984.534
Relaciones con la comunidad	589.867	529.644
Patrocinios	110.389	213.259
Otros	4.182	-
<b>Valor agregado distribuido a la sociedad</b>	<b>9'591.903</b>	<b>6'143.075</b>



### Sabía que...

El modelo de negocio del Grupo, basado en asegurar un crecimiento sostenido desde estrictos criterios sociales y ambientales, se ha visto reconocido por los principales índices de inversión socialmente responsable. Entre los cuales hace parte de las 17 empresas españolas presentes en el *FTSE4Good*, y también de las diez que pertenecen tanto a *FTSE4Good* como al índice sostenible *Dow Jones*. Adicionalmente, ocupó, en 2009, la posición líder en el sector de distribución de gas de *DJSI World* y es la única empresa del sector que está incluida en la variante europea *DJSI STOXX*.

Estos índices globales siguen el desempeño financiero de las empresas líderes que apoyan el desarrollo sostenible en todo el mundo.

## Retos 2010

- Validar los planes de acción para mejorar la gestión sostenible de la Organización en el corto, mediano y largo plazo.
- Instaurar un mecanismo de seguimiento a la información que surge a través de los distintos canales de comunicación con los grupos de interés, con el fin de monitorear asuntos materiales.
- Definir un sistema de reporte de indicadores, alineado a la Guía GRI – G3, basado en la información material que sea transversal a las distintas áreas de responsabilidad.





## Integridad

*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, contribuyendo así al aumento de la confianza de la sociedad hacia nuestra Empresa.*

• Gestión de los compromisos con la RC	38
• Gobierno Corporativo	39
• Código de Buen Gobierno	40
• Código Ético	40
• Sistema de gestión del riesgo	41
<b>Retos 2010</b>	43

# Gestión de los compromisos con la RC

Retos 2009	Avances 2009
Activar el canal de comunicación con los accionistas a través de la página <i>Web</i>	Se abrió el canal de comunicación con los accionistas a través de la página <i>Web</i>
Estudiar la viabilidad de vincular la retribución de los miembros del máximo Órgano de Gobierno, los altos directivos y los ejecutivos, al desempeño de la Organización en lo que respecta a la gestión social y ambiental	Se han realizado acciones encaminadas a temas sociales y ambientales que repercuten en la gestión de la Compañía, pero aún no referentes a la vinculación de las mismas a la retribución del máximo Órgano de Gobierno, los altos directivos y los ejecutivos.
Generar espacios de reflexión con la Alta Dirección, sobre asuntos relacionados con el desarrollo de la Política de Responsabilidad Corporativa	Se desarrollaron dos Comités de Reputación y una sesión de reflexión con un consultor de RC
Vincular el Código de Conducta actualizado por el Grupo a la gestión de la Compañía y al relacionamiento con los grupos de interés	Se publicó el nuevo Código Ético y se socializó con proveedores y colaboradores
Iniciar un plan de formación en temas como ética y derechos humanos, dirigidos inicialmente a los colaboradores de la Compañía	Se espera adelantar acciones referentes a este tema con la divulgación del Manual Sistema Integral para la Prevención y Control del Lavado de Activos y de la financiación del terrorismo

Para el Grupo Gas Natural, el marco de integridad engloba el conjunto de políticas, procedimientos, herramientas e instrumentos dispuestos para velar que sus actividades y las del conjunto de sus colaboradores, se desarrollen conforme a las leyes, regulaciones, normas, procedimientos y estándares, tanto internos como externos, que se aplican en todo su ámbito de operación.

La integridad constituye uno de los compromisos que figuran en la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural y se concreta en los siguientes principios:

## Principios de actuación responsable que rigen el comportamiento

Rechazar la corrupción y el soborno en el desarrollo de la actividad y establecer las medidas para evitarlos y combatirlos	Apoyar los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas así como los principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para el gobierno de las sociedades	Respetar todos los aspectos recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo
--	---	---



# Gobierno Corporativo

Garantizar la eficacia y la transparencia en el funcionamiento de los Órganos de Gobierno es una de las prioridades del Grupo Gas Natural. Por ello, la Compañía ha adaptado tanto sus procedimientos a las recomendaciones de buen gobierno corporativo de las sociedades cotizadas, como sus reglamentos internos a las normativas internacionales.

Gas Natural Colombia ha adoptado las mejores prácticas de gobierno corporativo, enmarcadas en la legislación nacional, para mantener relaciones de confianza con sus partes interesadas, asegurando el respeto de los derechos de quienes le aportan recursos y la adecuada administración de sus asuntos, así como el conocimiento público de su gestión.

## Estructura del Gobierno Corporativo



Nota: De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley 964 de 2005, la sociedades Gas Natural S.A., ESP y Gas Natural del Oriente S.A., ESP, tienen un Comité de Auditoría que está integrado por cuatro (4) miembros principales de la Junta Directiva, elegidos de su seno, incluyendo entre ellos a todos los miembros principales independientes.

*Los Órganos de Gobierno están encargados de impulsar el desarrollo de normas y procedimientos e implantar buenas prácticas en la Organización.*

El marco corporativo se gestiona desde Gas Natural S.A., ESP, de tal manera que dichos órganos mantienen constante relación con la Unidad de Servicios Jurídicos. Las políticas de Gobierno Corporativo se aplican de manera unificada en las distintas filiales.

Gas Natural S.A., ESP, Gasoriente S.A., ESP y Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP están constituidas conforme lo establece la Ley 142 de 1994. Las tres tienen estatutos o contratos sociales que han sido pactados por los socios, atendiendo las disposiciones de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y del Código de Comercio colombiano. Sin embargo, las dos primeras, 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, motivando la existencia de un Comité de Auditoría.

## Auditoría interna

Se encarga de supervisar y evaluar sistemáticamente la eficacia del sistema de control interno del Grupo Gas Natural. Aporta un enfoque metódico y riguroso para el seguimiento y la mejora de los procesos y para la evaluación de los riesgos operacionales y los controles asociados a los mismos. En el desarrollo de su actividad, el área verifica el cumplimiento de las políticas, normas y controles establecidos por la Alta Dirección con el objeto de prevenir e identificar debilidades de control interno, incluyendo las relacionadas con la corrupción y el soborno. En función de los resultados obtenidos, se diseña un plan de acción orientado a implementar medidas correctivas.

En 2009, se desarrollaron diez proyectos de auditoría interna, tres de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales de las áreas de negocio y corporativas de Gas Natural Colombia.

## Código de Buen Gobierno

Permite la toma de decisiones y el compromiso, frente a los siguientes aspectos:

- La transparencia para 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.

## Código Ético

El Código Ético del Grupo Gas Natural, unido a la adhesión a iniciativas externas, como los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, plasman el compromiso formal de la Compañía por el respeto de los derechos humanos y la actuación integral, responsable y transparente.

- Establece las pautas de actuación de los colaboradores y determina 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.
- Determina las pautas de relación entre los colaboradores y las empresas o entidades de apoyo.

Como propuesta de la Comisión del Código Ético, y por acuerdo del Consejo de Administración del Grupo, fue modificado el Código Ético, adaptándolo a los nuevos compromisos adquiridos desde 2005 en materia de Buen Gobierno y Responsabilidad Corporativa, incorporando además las mejores prácticas internacionales en aspectos éticos y sociales y dando cumplimiento a las exigencias regulatorias derivadas de la integración del Grupo Gas Natural con Unión Fenosa.

Entre las principales novedades introducidas, se subrayan:

- Nuevas secciones relacionadas con la corrupción y el soborno o el blanqueo de capitales, entre otras.
- Mayor atención a su aplicación en la relación con los proveedores, contratistas y empresas colaboradoras o a la prevención de los conflictos de interés.
- Énfasis en la necesidad de que todos los colaboradores de la Compañía participen en la prevención de malas prácticas.

## Comisión del Código Ético

La Comisión tiene los siguientes fines:

- Velar por la integración, el conocimiento y el cumplimiento del Código Ético en todo el Grupo.
- Facilitar una vía de comunicación a todos los colaboradores que deseen enviar consultas o comunicar el incumplimiento del mismo.
- Facilitar la resolución de conflictos relacionados con su aplicación.

*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.*





*En Gas Natural Colombia, la comisión local del Código Ético fue creada en 2006 y está integrada por directivos de distintas unidades de la Compañía.*

**Comisión del Comité del Código Ético  
de Gas Natural Colombia**

Auditoría Interna - Mónica Carranza Arévalo

Relaciones Externas - Claudia Patricia Ríos Molina

Recursos Humanos - César Augusto Borrás Gómez

Servicios Jurídicos - Juan Manuel Otoy Rojas

**En el Grupo**

- De las notificaciones recibidas, un 56% fueron por presuntos fraudes, sin que alguna de ellas tuviera impacto significativo.
- Un 14% estuvo relacionado con el respeto a las personas, siendo todas ellas resueltas de manera adecuada. Ninguna tuvo relación con la discriminación, en cualquiera de sus formas.

**En Colombia**

- La Comisión de Gas Natural Colombia celebró tres reuniones de trabajo en las que, entre otros, fueron analizadas todas las comunicaciones enviadas por los colaboradores.
- La única notificación recibida en la Comisión local estuvo relacionada con un presunto trato de favor, de impacto no significativo.
- La Comisión 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.

# Sistema de gestión del riesgo

El Grupo Gas Natural está sometido a factores de riesgo de diversa naturaleza que permiten minimizar los riesgos asociados al negocio, por lo cual la Compañía se preocupa por avanzar en el control y la gestión global de los temas relevantes, obteniendo un conocimiento más detallado de los mismos.

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 el Grupo Gas Natural. Este análisis permite, por su parte, determinar el máximo nivel aceptado de exposición al riesgo.

## Tipo de riesgo

**Negocio**

Precio del gas  
Volumen del gas  
Regulatorio  
Estratégico

**Crédito**

Minorista  
Mayorista

**Operacional**

Legal / contractual  
Recursos humanos

El seguimiento y la evaluación de la exposición al riesgo permiten potenciar la eficiencia en la toma de decisiones, optimizando el dúo rentabilidad – riesgo.



**Para subrayar...**

***Prevención en contra del lavado de activos y financiación del terrorismo***

Con el fin de sumar a las acciones en contra del lavado de activos y la financiación del terrorismo, y atender las exigencias de la Circular 060 de 2008 expedida por la Superfinanciera de Colombia y la Ley 1231 del mismo año, durante 2009 la Compañía desarrolló el Manual Sistema Integral para la Prevención y Control del Lavado de Activos y de la financiación del terrorismo (SIPLA).



Fruto del análisis de los procesos con mayor riesgo, surgió la importante iniciativa de adicionar controles a los procesos existentes que, en algunos casos, contarán con una herramienta tecnológica que permita agilizar el proceso a los colaboradores responsables de la ejecución de este control.



### Sabía que...

- El lavado de activos se define como aquella acción que trata de dar apariencia de legalidad a recursos de origen ilícito.
- La financiación de terrorismo es proveer, recolectar, entregar, recibir, administrar, custodiar o guardar fondos, bienes o recursos, o realizar cualquier otro acto que promueva, organice, apoye, mantenga, financie o sostenga económicamente a grupos armados al margen de la ley, a sus integrantes, o a grupos o actividades terroristas nacionales o extranjeros.



### Ver ...

- Miembros de Junta Directiva y composición accionaria en los Informes Anuales 2009 de cada Sociedad: Gas Natural S.A., ESP, Gasoriente S.A., ESP y Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP.
- Comités de apoyo interno en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2008, [www.gasnatural.com.co](http://www.gasnatural.com.co) > Informe > Informe de RC
- Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo del Milenio en [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)
- Principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para el gobierno de las sociedades en [www.oecd.org](http://www.oecd.org)
- Principios y derechos fundamentales del trabajo publicados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en [www.ilo.org](http://www.ilo.org)

## Retos 2010

- Continuar generando espacios de reflexión con la Alta Dirección sobre asuntos relacionados con el desarrollo de la Política de Responsabilidad Corporativa.
- Poner en marcha un plan de formación en temas como la ética, dirigido inicialmente a los colaboradores de la Compañía.
- Integrar a la matriz de riesgos de la Compañía, los riesgos sociales y ambientales.





## Los resultados

*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.*

• Gestión de los compromisos con la RC	46
• Clientes	46
• Balance general	46
• Rentabilidad creciente y sostenida	47
<b>Retos 2010</b>	48



# Gestión de los compromisos con la RC

Retos 2009	Avances 2009
Incrementar la eficiencia en el uso de los recursos y buscar oportunidades de ahorro para la Compañía	Se pusieron en marcha sinergias entre proveedores que ofrecen servicios integrados
Continuar con la expansión del servicio	Se alcanzaron los 2'031.024 clientes
Preparar a la Compañía para el nuevo expediente tarifario	El Regulador inició estudios para la definición del esquema de retribución de la distribución del gas en el próximo quinquenio tarifario
Hacer seguimiento a los índices de inversión socialmente responsable en los que está presente el Grupo, con el fin de identificar aportes y prever riesgos producto de las operaciones en Colombia	Se están adelantando el análisis de las acciones a nivel local que involucran estos índices y sean sujetos de riesgo

## Clientes

Clientes por segmento	2008	2009
Residencial	1'883.304	1'985.354
Comercial	41.735	44.882
Industrial	582	595
Gas natural vehicular	158	172
Distribuidoras	4	3
Acceso de terceros a la red	6	18
<b>Total</b>	<b>1'925.789</b>	<b>2'031.024</b>

Llegar al cliente dos millones significó el desarrollo de una industria de compañías constructoras de redes, firmas instaladoras, certificadoras y un amplio número de empresas que generan más de 6.000 empleos directos y 10.000 indirectos.

El mayor porcentaje de los clientes son atendidos por Gas Natural S.A., ESP, empresa que presta su servicio en Bogotá y los municipios de Soacha y Sibaté. Hoy, el servicio llega, principalmente, en los estratos 1, 2 y 3, que representan el 80% del total de clientes.

## Balance general consolidado

(Miles de pesos)

Indicador	2008	2009
Total activo	1'174.935.213	1'348.095.680
Total pasivo	469.232.236	529.955.553
Total patrimonio	705.702.977	818.140.127
Utilidad neta del período	249.379.860	270.876.380

*Gracias al esfuerzo y compromiso de todos los colaboradores de Gas Natural Colombia, en septiembre de 2009 se logró superar la cifra de 2'000.0000 de clientes en los mercados de gas natural de los sectores residencial, comercial, industrial y vehicular.*

# Rentabilidad creciente y sostenida

La Compañía se esfuerza por crecer y mantener la rentabilidad, aumentar el número de clientes, su satisfacción y fortalecer el desarrollo de sus colaboradores y proveedores en el marco de los valores y la ética.

Indicador	2008	2009	Explicación de los indicadores
Rentabilidad			
Margen operacional (%)	30,1	34,9	Indica el aporte de cada peso de las ventas en la generación de la utilidad operacional
Margen EBITDA (%)	33,8	38,5	Representa el porcentaje de EBITDA originado por cada peso de ingreso operacional
Rendimiento			
Rendimiento del patrimonio (%)	35,3	33,1	Indica el rendimiento sobre la inversión efectuada por los accionistas
Rendimiento del activo (%)	21,2	20,1	Indica el rendimiento obtenido sobre los activos totales
Liquidez			
Razón corriente (veces)	1,3	1,4	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	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	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	Indica la capacidad de cubrimiento que la Compañía tiene sobre los gastos financieros
Deuda total / EBITDA (veces)	1,2	1,2	Relación existente entre la deuda total y el EBITDA generado en período de tiempo



### **Para subrayar...**

#### ***Fenómeno de “El Niño” en Colombia***

Dada la situación del fenómeno de “El Niño” que ha originado, desde mediados de 2008, fuertes sequías en los sistemas hidrológicos de los países de las zonas costeras del pacífico tropical, se han incrementado los intercambios de electricidad entre países de la región, caso Colombia – Ecuador, con el objeto de compensar la menor disponibilidad de generación hidroeléctrica.

En Colombia, dada la progresiva reducción de los aportes hidrológicos al Sistema Interconectado Nacional (SIN) que obliga a una mayor generación térmica a gas, impactando la disponibilidad en sectores de consumo como el gas natural vehicular (GNV) y la gran industria, el Gobierno Nacional estableció normativas relacionadas con la declaratoria de un racionamiento programado de gas natural, a fin de coordinar el abastecimiento energético para la atención de la demanda nacional de electricidad y gas natural mientras esté presente el fenómeno; lo anterior ocasionó durante 2009 algunas interrupciones en el servicio del segmento industrial y de gas natural vehicular (GNV).



### **Ver...**

Informes anuales de las sociedades: Gas Natural S.A., ESP, Gasorient S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP y Gas Natural Servicios Ltda., en [www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com) > Informes > Informe anual

## **Retos 2010**

Hacer seguimiento a los índices de inversión socialmente responsable en los que está presente el Grupo, con el fin de identificar aportes y prever riesgos producto de las operaciones en Colombia.









## Interés por las personas

*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.*

<b>Colaboradores</b>	52
• Gestión de los compromisos con la RC	52
• Indicadores de los colaboradores directos	52
• Libertad de asociación	54
• Política retributiva	55
• Gestión del desempeño	56
• Formación	56
• Plan de bienestar	58
• Satisfacción de los colaboradores	59
<b>Retos 2010</b>	59
<b>Proveedores</b>	60
• Gestión de los compromisos con la RC	60
• Compras	60
• Programas de desarrollo de proveedores	60
<b>Retos 2010</b>	61

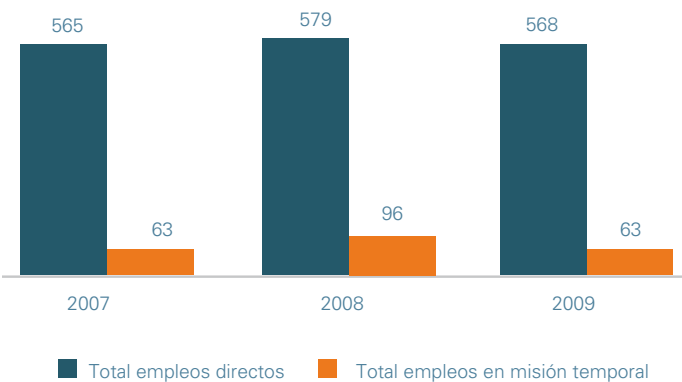


# Colaboradores

## Gestión de los compromisos con la RC

Retos 2009	Avances 2009
Unificar los beneficios de tal forma que todos los colaboradores puedan disfrutar de las mismas condiciones para aportar a su calidad de vida	Se realizó la unificación de beneficios para los colaboradores de: Gas Natural Servicios Ltda., Gas Natural S.A., ESP y Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP.
Lanzar la fase de seguridad y calidad en el marco de la campaña “Tú tienes la energía para HacerLO mejor”	Se llevó a cabo un concurso para empoderar a los colaboradores frente a los indicadores de calidad
Desarrollar planes de acción vinculados a la encuesta de clima organizacional	Con base en los resultados del clima, se lanzaron los diálogos con directivos y el espacio “Momentos diferentes”

El principal activo para la Compañía son los colaboradores, quienes a través de su gestión permiten el logro de los resultados. En este sentido, Gas Natural Colombia se esfuerza por seleccionar personal idóneo, promover la capacitación continua del mismo y mantener un adecuado clima organizacional que favorezca su desarrollo personal y profesional.

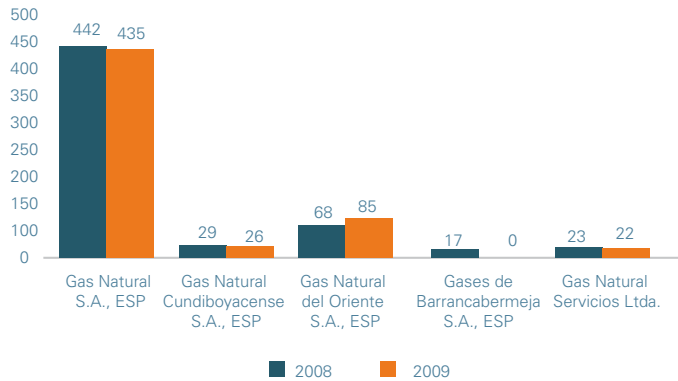


Nota: el número de colaboradores reportado en los Informes Anuales muestra una cifra mayor debido a que se indica por promedio anual, mientras que las cifras de este gráfico corresponde al cierre de 31 de diciembre de 2009.

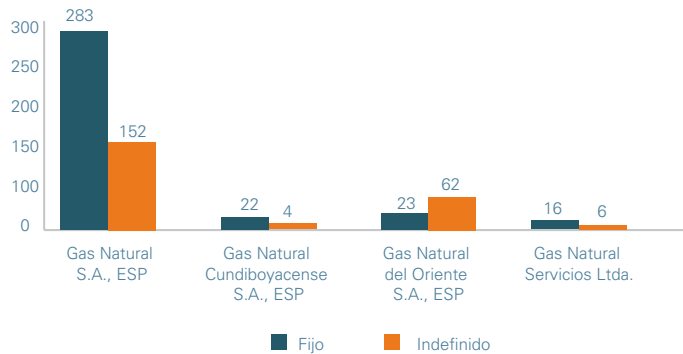
## Indicadores de los colaboradores directos

Tras la integración entre Gases de Barrancabermeja S.A., ESP y Gas Natural del Oriente S.A., ESP, se mantuvo la estructura organizacional de las dos compañías. Los indicadores descritos a continuación se reportan integrados en Gas Natural del Oriente S.A., ESP.

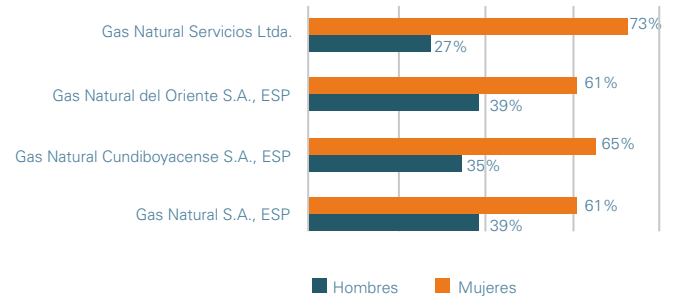
## Distribución de empleos directos por sociedad



## Colaboradores por tipo de contrato

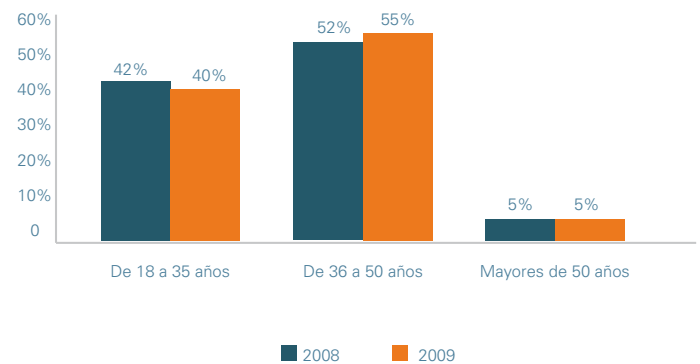


## Distribución según género por sociedades

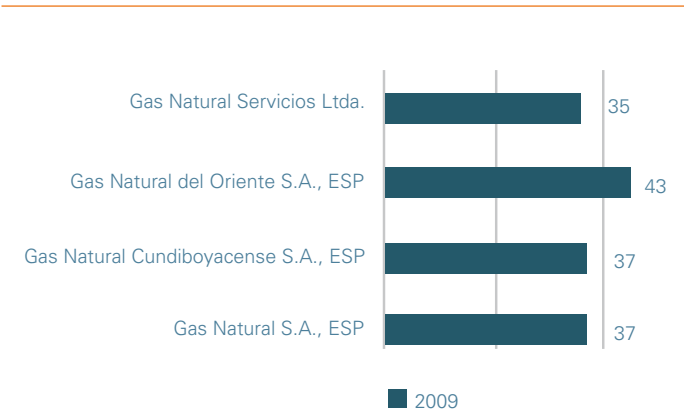


*El Grupo rechaza la discriminación por motivo de edad, sexo, religión, raza, orientación sexual, ascendencia nacional o discapacidad. Este compromiso se extiende a los procesos de selección y promoción basados en la evaluación de las capacidades de la persona, en el análisis de los requerimientos del puesto de trabajo y en el desempeño individual.*

## Distribución según rangos de edad

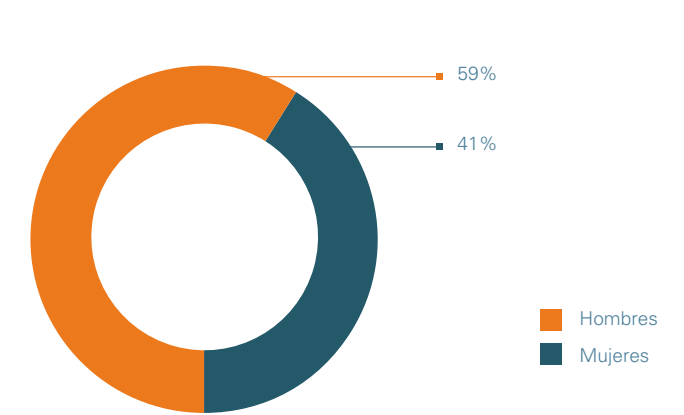


Distribución según edad promedio por sociedades



Participación femenina en el grupo directivo

Gas Natural Colombia genera igualdad de oportunidades en el desarrollo y crecimiento profesional de sus colaboradores y permite que tanto hombres como mujeres accedan a los diferentes cargos de la Empresa. Esto se evidencia en el cargo Presidenta Ejecutiva de Colombia, que actualmente es liderado por una mujer.



Rotación por edad y género

Edad	Género	Retiros	% de rotación
18-35	Femenino	4	0,7%
	Masculino	8	1,4%
36-50	Femenino	4	0,7%
	Masculino	11	1,9%
< 50	Femenino	1	0,2%
	Masculino	0	0,0%

Nota: el índice de rotación por edad y sexo se calculó: número de retiros por edad y sexo / número de colaboradores directos (568) x 100.

Índice de rotación por sociedades

Sociedad	Retiros	Índice (%)
Gas Natural S.A., ESP	20	3,5
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	1	0,2
Gas Natural del Oriente S.A., ESP	4	0,7
Gas Natural Servicios Ltda.	3	0,5
Total	28	4,9

Nota: el cálculo se realizó: número de retiros de cada sociedad / número total de colaboradores directos (568) x 100.

Libertad de asociación

Entre los compromisos fundamentales de la Compañía con sus colaboradores, se promueve el respeto por el derecho a la libertad de asociación y representación sindical; los colaboradores cuentan con los siguientes acuerdos:

- Pacto Colectivo en Gas Natural S.A., ESP. Firmado para el período comprendido entre el 1 de noviembre de 2007 y el 31 de octubre de 2010.
- Convención Colectiva en Gasoriente S.A., ESP. Dado que durante 2009 se realizó la fusión entre Gases de Barrancabermeja S.A., ESP y Gas



Natural del Oriente S.A., ESP, se mantuvieron las dos convenciones colectivas que pertenecen al sindicato de SINTRAEMSDDES y de la Unión Sindical Obrera (USO), respectivamente.

- Acuerdos individuales en Gas Natural Servicios Ltda. y Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, con vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año.

439 colaboradores en 2009 se encontraban cobijados por el Pacto Colectivo, la Convención Colectiva o acuerdos individuales; 24 de ellos son colaboradores de Gas Natural del Oriente S.A., ESP quienes se encuentran afiliados a agremiaciones sindicales.

## 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:

- La previsión de incrementos salariales facilitada por expertos y el índice de precios al consumidor (IPC).
- Para colaboradores incluidos en Convenio, la retribución se determina en función del grupo profesional, tal y como lo establecen los convenios vigentes.
- Para directivos y colaboradores excluidos de convenio, el nivel retributivo se define individualmente con base en la política retributiva aprobada.

## Gestión del desempeño

Con el fin de fortalecer el canal de comunicación entre los colaboradores que tienen personal a cargo y su equipo, la Compañía, bajo su esquema de gestión de desempeño, hace seguimiento a los procesos y los retroalimenta de manera continua.

La gestión del desempeño es un sistema que califica la gestión y el nivel de aporte de las personas al logro de los objetivos de la Organización, identificando necesidades de formación para el desarrollo de sus competencias, si se requiere.

*Se llevó a cabo medición y evaluación del desempeño al 96% de los colaboradores.*

## Formación

Es interés de la Compañía apoyar el crecimiento profesional de los colaboradores, por lo cual cuenta con una Política de Formación y Desarrollo.

### Promedio de formación por tipo de cargo

Cargos	2008			2009		
	Colaboradores	Horas de formación	Promedio de horas por colaborador	Colaboradores	Horas de formación	Promedio de horas por colaborador
Administrativos	116	1.278	11,02	75	2.921	38,95
Directivos	31	2.575	83,06	27	447	16,56
Operativos	67	1.003	14,97	53	2.432	45,89
Técnicos	365	22.649	62,05	413	21.279	51,52
<b>Total</b>	<b>579</b>	<b>27.505</b>	<b>171,1</b>	<b>568</b>	<b>27.079</b>	<b>152,91</b>

Nota 1: el cálculo se estableció con el número total de horas por cargos / número total de colaboradores por cargos.  
Nota 2: la diferencia significativa en el número de horas de formación en el cargo directivo entre 2008 y 2009 se debe al número adicional de horas de formación en liderazgo y trabajo en equipo dirigidas a directivos para mejorar sus competencias.

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

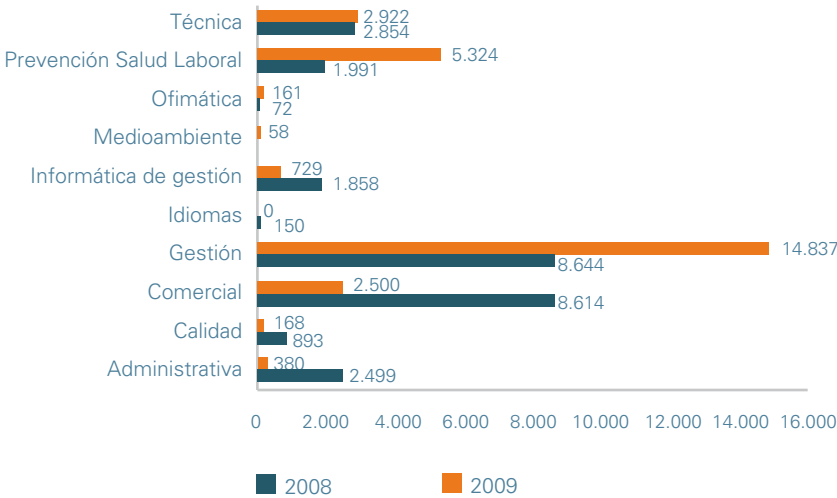
Nota 1: se aplica para colaboradores que se encuentran cobijados por el Pacto Colectivo, la Convención Colectiva y los acuerdos individuales.

Nota 2: Dirección por objetivos (DPO) para colaboradores directivos; y esquemas variables para colaboradores con primas comerciales. Éste último se aplica a quienes se encuentran cobijados por Pacto Colectivo, Convención Colectiva o acuerdos individuales y para DPO.





## Horas de formación por área



## Acciones relevantes desarrolladas en el programa de formación

Durante 2009 se promovieron planes de formación que fortalecen la calidad de la gestión de los colaboradores:

Actividad	Descripción	Resultados
Normas internaciones de información financiera (NIIF) Aliado: Universidad Externado de Colombia	Gas Natural S.A., ESP, consciente de los cambios normativos que el Gobierno colombiano busca incorporar como estándares internacionales para los reportes financieros, vinculó a sus colaboradores en un diplomado de actualización	38 colaboradores formados
Diplomado gerencia del servicio  Aliado: Cesa – Incolda	Este diplomado se venía implementando desde 2008 y permitió brindar a los colaboradores herramientas para desarrollar las competencias personales y técnicas necesarias que sirven como insumo para crear una “cultura de servicio” y mejorar la calidad en la prestación del mismo. Con esta capacitación se buscó, además de desarrollar hábitos positivos en el actuar, suministrar las herramientas para que los colaboradores se sintieran motivados y aprendieran a desarrollar un verdadero crecimiento personal y profesional	95 colaboradores graduados



Para subrayar...

Certificado de competencias laborales

En 2009 se desarrollaron los programas de formación y certificación en competencias laborales para los colaboradores que trabajan con las redes de gas: supervisión en redes e inspección en sistemas de gas. Entre los colaboradores que participaron en estos programas de formación, el 99% alcanzó el certificado como inspectores en gas, y el 98%, como supervisores en sistemas de redes.

Debido a la naturaleza de los servicios que la Compañía presta en Colombia, se diseñaron dos programas adicionales para preparar al personal en calificación de estaciones de servicio de GNV y redes de alta presión, en los cuales se alcanzó un 99% de personal calificado. Esta capacitación y acreditación fue coordinada con la firma certificadora SGS.

El evento de certificación fue presidido por Sergio Aranda, Director General Latinoamérica del Grupo Gas Natural, quién destacó la importancia de la seguridad y la calidad como condiciones innegociables para los clientes.

Gas Natural Colombia es la única distribuidora de gas en el país con personal propio certificado.

Plan de bienestar

Durante 2009 se realizó la unificación de beneficios para los colaboradores de Gas Natural Servicios Ltda., Gas Natural S.A., ESP y Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP.

Salud

- Medicina prepagada, que cubre al 100% de los colaboradores y al grupo familiar básico.
- Medicina prepagada odontológica, sólo para los colaboradores.

Vivienda

Préstamos para compra y mejoras locativas. Incluye a las personas con Pacto Colectivo y Acuerdo Individual.

Préstamos de vivienda	2008	2009
Créditos aprobados	22	17
Valor (COP\$)	116'750.000	102'143.000

Educación

Préstamos para la educación del trabajador y auxilio educativo, para los hijos de los trabajadores.

Auxilio educativo	2008	2009
Trabajadores beneficiados	174	169
Hijos beneficiados	262	253
Valor entregado por hijo (COP\$)	165.000	192.000

Nota: respecto al reporte de 2008 se presentan los datos ajustados, debido a que en dicho reporte se proyectaron las cifras a 2009 y no los efectivos 2008.

Préstamos educativos	2008	2009
Créditos aprobados	8	6
Valor (COP\$)	8'600.950	6'400.000

Nota: se complementa el reporte no realizado en 2008 sobre los créditos aprobados a préstamos educativos.

# Satisfacción de los colaboradores

La Compañía se preocupa por la integración de los colaboradores y sus familias, a través de actividades deportivas, de recreación y culturales, y por mantener un adecuado clima organizacional.

## Clima laboral

Las principales percepciones de los colaboradores en la encuesta de “Clima laboral y compromiso” (2008), se resumen en los siguientes aspectos:

- Satisfacción de permanecer en la Compañía.
- Claridad en la descripción de funciones y responsabilidades.
- Gusto por el trabajo que se realiza.
- Orgullo de pertenecer a una Compañía responsable con el medio ambiente y con la sociedad en la que opera.

## Planes de mejora

Ámbitos de actuación	Objetivo	Acciones
Comunicación ascendente y descendente	Fomentar la cercanía de la Dirección con los colaboradores, facilitando un entorno de comunicación y transparencia en la información	Se realizaron tres reuniones con una participación promedio de 15 colaboradores. Los temas más tratados fueron: la evolución del negocio y la claridad de la información y comunicación
Cooperación transversal	Facilitar el conocimiento de las prioridades y objetivos de la Compañía, fomentando la transversalidad y la cooperación entre las distintas unidades	Se realizaron reuniones de Directivos y en cascada con sus equipos para comunicar los avances de la integración entre el Grupo Gas Natural y Unión Fenosa
Desarrollo y reconocimiento	Comunicar el actual Sistema de Gestión del Talento desarrollado por la Compañía para dar a conocer, de forma real, cómo se gestionan las oportunidades de desarrollo y crecimiento dentro de la Empresa	Se realizaron dos sesiones de comunicación del Sistema de Gestión del Talento
Conciliación vida personal y profesional	Favorecer medidas de flexibilidad laboral que apoyen la conciliación de la vida personal y la profesional	Horario flexible
Momentos diferentes	Generar un espacio diferente en la rutina diaria de los colaboradores	Se realizaron pausas activas con el liderazgo de un coordinador de la ARP en los puestos de trabajo



### Para subrayar...

### Tú tienes la energía para HacerLO mejor

Para empoderar a los colaboradores frente a los indicadores de calidad y seguridad de la Compañía, en julio de 2009 se realizó un concurso en el que participaron 137 colaboradores.

Tras una evaluación de percepción de los indicadores divulgados, el 60% de los encuestados afirmó que su gestión aporta a los indicadores de calidad y seguridad.

## Retos 2010

- Garantizar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

# Proveedores

## Gestión de los compromisos con la RC

Retos 2009	Avances 2009
Fortalecer la articulación entre las políticas de Gas Natural Colombia y la gestión de los proveedores	Se comunicó el Código Ético de la Compañía a proveedores
Consolidar el Área de Gestión de calidad de proveedores	Iniciaron operaciones en esta área y a la fecha se están homologando los proveedores críticos
Apoyar el crecimiento de los proveedores, poniendo en marcha iniciativas que les permitan incrementar sus niveles de calidad, seguridad y servicio	Se continuó con el Programa de Formación de Proveedores con el apoyo de la Fundación Gas Natural
Apoyar el desarrollo empresarial de los proveedores en las regiones donde opera Gas Natural Colombia	Se llevó a cabo el Programa de Formación de Proveedores en Boyacá y Cundinamarca
Incluir variables relacionadas con la RC en la evaluación para el registro de proveedores	Se están analizando variables en el seguimiento y registro de proveedores, ya se tomaron acciones referentes al cumplimiento medio ambiental

La Compañía promueve una política de contratación que genera relaciones comerciales estables y duraderas, a través del cumplimiento de la normativa del Manual de Contratación, que establece criterios de selección y evaluación de proveedores de una manera transparente.

Para cumplir con el proceso, se han identificado tres actores:



## Compras

Proveedores locales <sup>1</sup>	% de compras
1.870	99,86
Proveedores internacionales	% de compras
10	0,14

## Programas de desarrollo de proveedores

Gas Natural Colombia dedica esfuerzos y recursos a alcanzar el máximo grado de satisfacción de sus clientes a través del suministro eficiente, sostenible y seguro de combustible. Esto implica la integración de proveedores y empresas colaboradoras con personal idóneo que estén comprometidos con la calidad y la seguridad.

<sup>1</sup> Compras realizadas a empresas con NIT en Colombia.

## Desarrollo de proveedores: competitividad con responsabilidad social

A partir de los hallazgos del diagnóstico realizado en 2008 sobre el desconocimiento y desalineación de los proveedores con las políticas de Gas Natural Colombia, la falta de garantías del cumplimiento de ley por parte de los subcontratistas y la falta de indicadores de desempeño para la ejecución de los contratos, en temas como: sistemas de gestión para la calidad, seguridad, salud ocupacional, gestión medio ambiental y Responsabilidad Corporativa, se describió un perfil ideal de proveedores con base en unas características deseadas de competitividad en los aspectos mencionados y se desarrolló, con el apoyo de la Fundación Gas Natural, un programa de formación para proveedores, con los siguientes resultados:

### Aplicativo del perfil ideal

Con el cuestionario del perfil ideal de proveedor aplicado en las empresas vinculadas a este programa, se obtuvieron calificaciones altas en la gestión relacionada con seguridad industrial y salud

ocupacional, calidad, lecciones aprendidas y rendición de cuentas y condiciones laborales. Dentro de las calificaciones más bajas se encontraron temas de gestión medio ambiental, relaciones con la comunidad, ejecución y prácticas de desarrollo sostenible.

### Gestión del programa en Bogotá

Se involucraron 12 firmas que manejan los procesos críticos de Gas Natural S.A., ESP, especialmente procesos que involucran: contadores de gas, la Revisión Técnica Reglamentaria, nuevas instalaciones, inspecciones de gas, certificaciones, mantenimiento de redes y emergencias.

Se destaca la capacitación de la ISO 26000 y la elaboración de los códigos de Buen Gobierno y documentos comunes a los sistemas de gestión en calidad ambiental, seguridad, salud ocupacional y Responsabilidad social.

### Gestión del programa en Boyacá y Cundinamarca

En 2009 se dio inicio al programa con 15 firmas (ocho de Boyacá y siete de Cundinamarca), en la preparación para la certificación ISO 9001/2008; y se realizaron reuniones de seguimiento de los planes de negocio diseñados en 2008.



### Sabía que...

Teniendo en cuenta que los proveedores son un soporte en la gestión, la Compañía ha realizado esfuerzos por contar con empresas colaboradoras alineadas con la filosofía del Grupo; por tal motivo, durante 2009 se comunicó a algunos de ellos el Código Ético publicado por la Compañía este mismo año, con el fin de promover actuaciones responsables en toda la cadena de valor.

## Retos 2010

- Coordinar reuniones con proveedores críticos, con el fin de transmitir la visión de la Empresa.
- Ampliar el Programa de Formación de Proveedores a Bucaramanga.
- Evidenciar los parámetros de seguimiento de los pagos de la totalidad de prestaciones, el cumplimiento de la normativa ambiental y de seguridad industrial.







## 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.*

• Gestión de los compromisos con la RC	64
• Segmentos del mercado	64
• Clientes residenciales	65
• Clientes gas natural vehicular	65
• Gas Natural Servicios: productos de valor agregado	66
• Relación con el cliente	67
• Satisfacción del cliente	70
<b>Retos 2010</b>	71



# Gestión de los compromisos con la RC

Retos 2009	Avances 2009
Incrementar la satisfacción de los clientes, asegurando una experiencia positiva en cada contacto minimizando la reclamación	Mejora de procesos en la asistencia técnica y la Revisión Técnica Reglamentaria al implementar la movilidad, reduciendo tiempos de ejecución en los cortes o reconexiones
Potenciar los canales de atención mediante la reducción de tiempos de espera y el incremento de los niveles de resolución	Se implementaron más quioscos de autoservicio dispuestos en centros del gas, CADE y SuperCADE. En total 14 quioscos en funcionamiento
Implementar el audio respuesta en Gasoriente S.A., ESP y Gases de Barrancabermeja S.A., ESP	Se implementó el audio respuesta, ofreciendo consultas y transacciones para los clientes
Crear nuevos canales para usuarios de los centros del gas y de las estaciones de gn auto	Se habilitaron nuevos contenidos de interés para los clientes en la página Web
Consolidar el club gn auto ofreciendo más beneficios para los clientes	Se lanzaron campañas de fidelización
Continuar con la campaña de conversión a GNV para estratos 4, 5 y 6	Se analiza permanentemente estrategias para incentivar la conversión en este mercado
Involucrar a otros actores en la iniciativa del bono de calidad para conversiones a GNV, con el fin de obtener más aportes que permitan hacer mayores descuentos a los clientes	Se hicieron mesas de trabajo con los actores estratégicos vinculados a la cadena de valor del gas natural vehicular
Facilitar el contacto directo entre el constructor y las firmas instaladoras para garantizar instalaciones seguras	Se firmaron acuerdos comerciales con constructoras para la entrega de nuevas viviendas De 569 proyectos nuevos de vivienda, 554 fueron aprobados bajo los parámetros técnicos del suministro de servicio

## 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.

### Hogares

Gas natural en el hogar, para cocinar, tomar un buen baño con agua caliente, secar la ropa, calentar el ambiente



### Industria

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



### Comercio

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



### Vehículos

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



## Clientes residenciales

- Se firmaron acuerdos comerciales con las constructoras más importantes del país para la entrega de nuevas viviendas con el servicio de gas natural.
- Durante 2009, se conectaron 20.220 viviendas de interés social (VIS).
- Este trabajo conjunto, desarrollado en Bogotá con las constructoras y los grupos de ingeniería y diseño, busca asegurar parámetros técnicos para la adecuada construcción del sistema de suministro interno con anterioridad al inicio de las actividades de construcción, constatando la correcta trazabilidad del sistema mediante la verificación de condiciones de calidad, seguridad y el cumplimiento de la reglamentación y normatividad vigentes.
- En 2009 se realizaron 1.380 revisiones de diseño a 569 proyectos nuevos, logrando la verificación y aprobación de parámetros técnicos y normativos en 554 diseños de sistemas de suministro interno.

## Clientes gas natural vehicular

Se siguieron adelantando iniciativas para promover la conversión a gas natural vehicular y el desarrollo del sector:

- Campaña de incentivo para la conversión de vehículos a gas natural, de automóviles con tecnología adecuada y verificación de funcionamiento ambiental y mecánico.
- Puesta en marcha del programa de financiación a través de la factura residencial. A fin de año se cerró con 206 créditos en su mayoría para estratos 1, 2 y 3.
- Seguimiento a los talleres de conversión para fortalecer sus procesos de calidad en la instalación de los kits de conversión y mejorar la calidad del servicio.

- Formación con el apoyo de la Fundación Gas Natural, de mecánicos de talleres convencionales y de GNV para mejorar sus competencias laborales y su conocimiento de los vehículos que operan con gas.
- Desarrollo del taller vivencial “Mi compromiso es”, dirigido a los responsables comerciales de los talleres, los colaboradores de GNV, los supervisores de los entes certificadores y los proveedores de equipos de conversión.
- Conjuntamente con los entes certificadores, SGS, Bureau Veritas, Icontec y Cotecna, se consolidó el proceso de certificación inicial con calidad.
- Inversión de COP\$ 8.359 millones en el crecimiento de la red de estaciones de servicio de gas natural vehicular (EDS), con la entrada de 12 nuevas estaciones para un total de 45 EDS al cierre del año.

*Durante 2009 se realizaron 6.564 instalaciones de vehículos con GNV, que le suman a las 102.390 conversiones en Bogotá y 302.655 del país; 855 de estas fueron de vehículos cero km.*



## Gas Natural Servicios: productos de valor agregado

Presta servicios adicionales que agregan valor a los clientes de Gas Natural Colombia.

### ServiGas: seguridad y comodidad en el hogar

Garantiza la calidad y el adecuado funcionamiento de la instalación interna para el uso seguro del servicio.

37.357 revisiones preventivas correspondientes a 21.645 clientes	
Zona	Número de clientes 2009
Centro (Bogotá, Soacha y Sibaté)	19.930
Oriente (Bucaramanga y su área metropolitana)	1.715

### GN Soluciones: soluciones energéticas

Se mantuvo vigente el negocio de venta de energía, alcanzando un consumo de 0,419 Mm³ en el año y ventas por COP\$ 559 millones.

	Número de clientes	
	2008	2009
Venta de energía	1	1
Rentagas	8	18

Como complemento, se trabajó en la implementación de soluciones a los clientes mediante la venta directa de los equipos requeridos (transformaciones), realizando un total de 25 negocios, representados en COP\$ 239 millones.

### Venta de gasodomésticos

Con el eslogan “Más comodidad en tu hogar”, a mediados del año se dio inicio al programa de venta de gasodomésticos a los clientes residenciales, que les permitió adquirir un gasodoméstico (estufa, horno, calentador, secadora o chimenea) financiado o de contado, con una adecuada atención en el domicilio, la instalación de acuerdo con la normatividad vigente y la certificación de la instalación.

Un total de 1.404 clientes fueron atendidos dentro de la campaña.

Participación por estrato de personas que han accedido a gasodomésticos durante 2009		
Zona	Estratos	% de personas atendidas por estrato
Centro (Bogotá, Soacha y Sibaté)	1	7,8%
	2	37,5%
	3	39,1%
	4	11,8%
	5	3,0%
	6	0,8%



## Relación con el cliente

En el marco de la Política de Calidad de la Compañía, el servicio al cliente dirige sus esfuerzos a mejorar continuamente la eficiencia de sus procesos con el fin de satisfacer y dar respuesta a los requerimientos a través de la lectura de medidores, la entrega de facturas, el recaudo y la gestión crediticia, el control de medición y los canales de atención al cliente.

## Lectura de medidores

Durante 2009 se consolidó el cambio de tecnología de terminales portátiles (TPL) a equipos celulares de gama media, livianos y de bajo costo, aumentando la eficiencia en el proceso y mejorando el control de calidad a través de la toma de fotografías en aquellos casos en los que existan variaciones significativas en el consumo.

## Facturación

Sobre la base de consultas a grupos de clientes acerca de su percepción de la factura para el segmento residencial y comercial, se ajustaron los contenidos de la factura, haciéndola más clara y sencilla; igualmente, se decidió disminuir su tamaño de carta a medio extra oficio. Se destaca el ahorro en papelería como una contribución al medio ambiente.

## Recaudo

A través de convenios y contratos establecidos con agentes recaudadores en todo el país, la Compañía brinda una amplia red de pago a sus clientes para así garantizar la continuidad en la prestación del servicio. Los convenios de recaudo se ajustaron con el fin de mejorar los tiempos de reporte de información así como aumentar su frecuencia en el transcurso del día, lo cual permite disponer de los pagos actualizados casi en tiempo real y generar, en su mayoría, las reconexiones el mismo día.



## Movilidad

La implementación de los nuevos recursos que ofrece la tecnología ha permitido la optimización de los procesos operativos de Gas Natural Colombia. Un caso sobresaliente es la herramienta de movilidad, que apoyada en el uso de computadores de mano portátiles o PDA (*Personal Digital Assistant*) por parte de nuestros técnicos, ha mejorado significativamente los resultados de las actividades de asistencia técnica, asistencia preventiva y Revisión Técnica Reglamentaria.

En particular, la Unidad de Asistencia Técnica se responsabiliza de gestionar las operaciones domiciliarias orientadas al control de los clientes en mora y aquellas visitas técnicas de inspección y verificación que se generan externa e internamente para la normalización de anomalías detectadas en otros procesos o informadas por los clientes.

Los beneficios que conlleva el uso de la herramienta de movilidad son notorios. Entre ellos, la disminución en desplazamientos por parte del técnico, cuenta con información en tiempo real sobre el recaudo, con lo que se evitan suspensiones y se agilizan las reconexiones.

También se reducen los costos, ya que disminuyen las actividades asignadas al contratista, se homogenizan los procesos, se producen ahorros en papelería, archivo y personal de digitación. Y lo más importante, los clientes se ven beneficiados, pues se mejoran los tiempos de respuesta y se evitan reclamaciones por demoras.

## Control de medición

Durante 2009 se adoptaron nuevas acciones dirigidas a la prevención y el control del fraude, ajustadas al marco legal y técnico, entre ellas:

- Gas Natural Colombia, dando cumplimiento al debido proceso, de acuerdo a la Resolución 020 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, implementó en el Contrato de Condiciones Uniformes la definición de los diferentes tipos de anomalías en la medición y la metodología de cálculo para la recuperación del consumo que por tal situación se ha dejado de facturar.
- Se implementó, para los clientes cesados, la toma de lecturas cada cuatro meses, con el fin de determinar si existieron clientes auto reinstalados, cumpliendo así lo establecido en la Ley 142 de

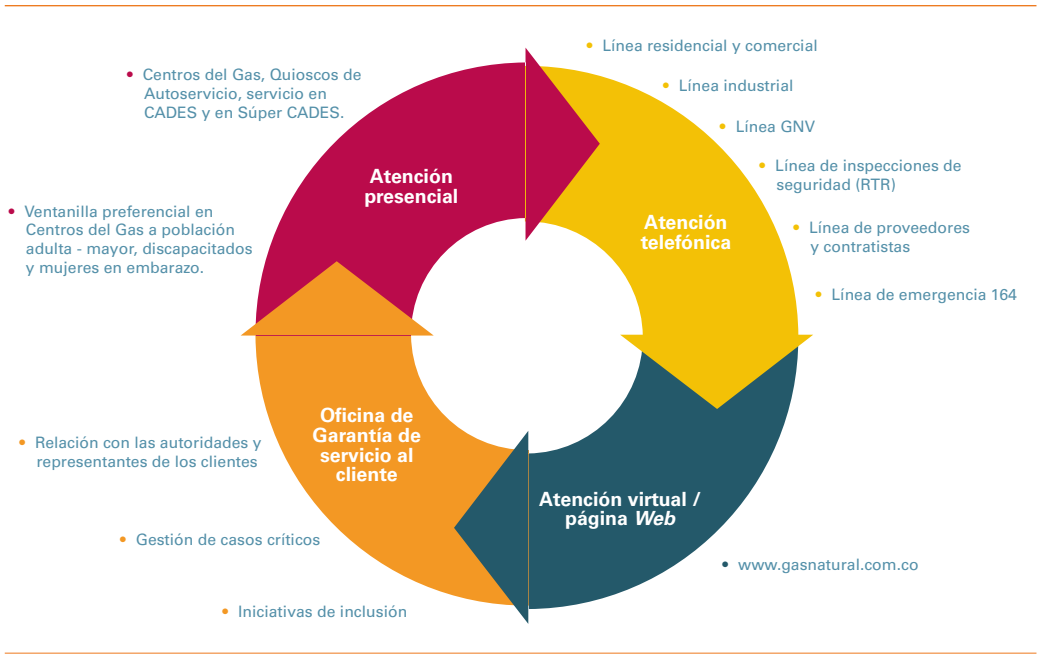
1994. La efectividad de detección de anomalías producto de esta acción fue del 55%.

- Se realizaron 31.993 visitas a clientes residenciales, comerciales e industriales de las cuales se encontraron 2.852 anomalías, 2.250 atribuibles al cliente por manipulaciones, 602 no responsabilidad del cliente (daños en medidor).

## Cartilla de guía del cliente y factura en sistema Braille

Desde 2008 se distribuye de este tipo de factura a personas en situación de discapacidad visual; en 2009 se beneficiaron 297 clientes, de los cuales el 86% corresponde a Gas Natural S.A., ESP y el 14%, a Gasorient S.A., ESP.

## Canales de servicio al cliente





*Gas Natural S.A., ESP es la primera empresa de servicios públicos domiciliarios del país que ha implementado el servicio de correo electrónico certificado, "Certim@il", dentro del proceso de actuación administrativa. Los clientes que presenten reclamaciones ante la Empresa, reciben a través de "Certim@il", la notificación y respuesta de las decisiones tomadas.*



## Atención presencial

En este canal se presta atención personalizada a través de los centros del gas, los quioscos de autoservicio y el servicio en los Centros Administrativos Distritales Especializados (CADE y SuperCADE), en los cuales la Compañía participa permanentemente.

Se destaca el incremento del 124% en las transacciones realizadas a través de los 14 quioscos de autoservicio; en 2008 se alcanzó un total de 158.082 y en 2009, un total de 353.200 transacciones, que en su mayoría correspondieron a cupones de pago.

## Atención telefónica

El proceso de atención telefónica puede desarrollarse de dos formas:

- Atención por IVR (por su sigla en inglés, respuesta interactiva de voz): consiste en un sistema de audio respuesta en el cual el cliente, siguiendo instrucciones y rutas con su teclado numérico, indica la información que necesita y el sistema, de manera automática, la suministra.
- Atención telefónica personalizada: si el cliente requiere mayor información de la obtenida en el IVR o desea presentar una PQRS (petición, queja, recurso o solicitud), puede hacer que la llamada sea atendida por personal calificado.

El indicador de nivel de servicio evaluado en la línea de atención al cliente fue 80/20, es decir, que se atendió, como mínimo, el 80% de las llamadas dentro de los primeros 20 segundos de espera, superando el nivel de 2008, reportado en 80/30.<sup>1</sup>

## Atención virtual

La página Web de Gas Natural Colombia tiene un servicio de atención virtual que permite a los clientes:

- Registrar sus pólizas o número de cliente.
- Enviar solicitudes, que les serán atendidas con mayor agilidad.

## Oficina de Garantía de servicio al cliente

Durante 2009 se continuó con el proceso de divulgación y consolidación de esta unidad que tiene como fin constituirse como un mecanismo de autorregulación para velar, dentro del marco del Contrato de Condiciones Uniformes, por el cumplimiento de los estándares, criterios y procedimientos internos en los diferentes procesos relacionados con el cliente.

<sup>1</sup> El indicador inspección / revisión no se midió durante 2008 porque la Compañía estaba ajustando el proceso de RTR.

Relación con autoridades  
y representantes de los clientes

Para impulsar la participación ciudadana, en conjunto con otras Empresas de Servicio Público Domiciliario, la Cámara de Comercio de Bogotá y algunas autoridades distritales firmaron el “Convenio para la promoción de la participación ciudadana y un control social efectivo en la prestación de servicios públicos de Bogotá”.

Gestión de casos críticos

- Para 257 casos gestionados, el tiempo promedio de solución fue de nueve días y para emitir la respuesta formal al cliente, de 13 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.
- Se estructuró y diseñó, junto con el Área de Sistemas, una consulta informática sobre las reclamaciones reiteradas; dicha información permite a los grupos de atención al cliente adelantar una gestión prioritaria y un seguimiento de “casos críticos”, identificando oportunidades de mejora en todos los procesos.

Servicio incluyente

Con ocasión del diagnóstico producido por parte de la Fundación Arcángeles, durante 2009 se adecuaron las principales instalaciones de la Compañía para atender los requerimientos de población discapacitada.

Satisfacción del cliente

Los resultados de satisfacción del cliente surgen de encuestas que Gas Natural realiza periódicamente. Estas mediciones le permiten a la Compañía desarrollar planes de mejoramiento enfocados en la calidad de la prestación del servicio y en procesos críticos como la Revisión Técnica Reglamentaria.

Índices de satisfacción (%)	2008	2009
Calidad global del servicio	92,3	91,5
Atención telefónica	66,5	75,4
Inspección / revisión	Nota <sup>2</sup>	92,5
Reclamaciones	58,2	62,3
Facturación y cobro	87,6	86,3
Nuevos clientes	84,4	88,8
Atención presencial (centros del gas + red CADE)	79,5	75,8
Continuidad del suministro	92,8	91,7

Las principales causas de disminución en los índices de satisfacción, se debieron a:

- Facturación y cobro: la percepción de los clientes encuestados hacia un costo elevado del servicio.
- Continuidad del servicio: restricciones presentadas durante el año en el segmento industrial y GNV.

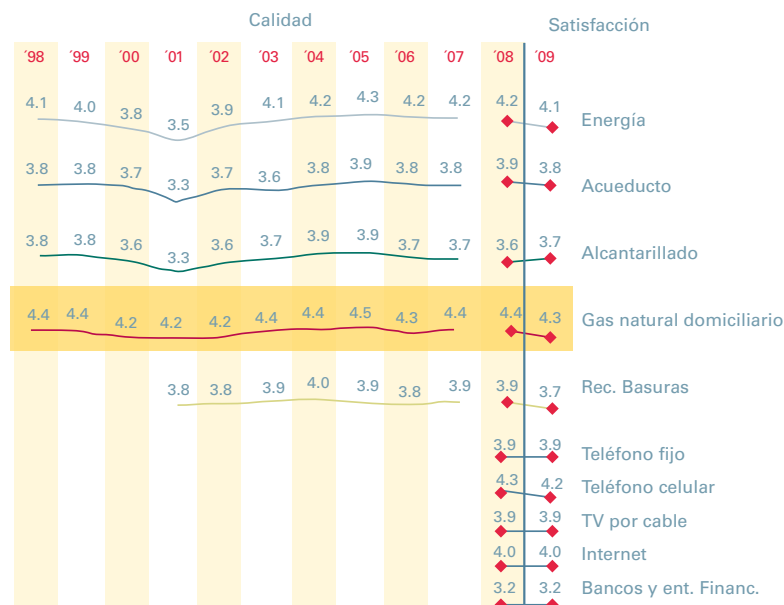
Bogotá, cómo vamos

En 2009, nuevamente la Compañía fue reconocida como la mejor empresa de servicios públicos en Bogotá. Dicho reconocimiento está basado en los resultados obtenidos de la encuesta anual “Bogotá, cómo vamos”, en la cual se compara la gestión de las diferentes empresas de servicios públicos que operan en la ciudad.

<sup>2</sup> El indicador inspección / revisión no se midió durante 2008 porque la Compañía estaba ajustando el proceso de RTR.



Los siguientes son los resultados suministrados por las firmas IPSOS – Napoleón Franco:



Ver...

- Mayor información de canales de servicio al cliente en el Informe Anual de Gas Natural S.A., ESP o visite la página Web [www.gasnatural.com.co](http://www.gasnatural.com.co) > Servicio al Cliente.
- Mayor detalle de Gas Natural Servicios Ltda. en su Informe Anual.
- Información más detallada de la Oficina de Garantía de servicio al cliente en el Informe Anual de Gas Natural S.A., ESP.

## Retos 2010

- Consolidar la herramienta de movilidad.
- Potenciar los servicios ofrecidos en los quioscos de autoservicio en los centros del gas y los de la red CADE.
- Incorporar nuevas opciones de interacción con el cliente a través de el audio respuesta.
- Desarrollar piloto de cabinas telefónicas en puntos remotos.
- Involucrar a otros actores en la iniciativa del bono de calidad para conversiones a GNV, con el fin de obtener más aportes que permitan hacer mayores descuentos a los clientes.





## Seguridad y salud

*Impulsamos políticas para el desarrollo de una cultura de prevención que garantice las condiciones de seguridad y salud en toda la cadena de valor.*

• Gestión de los compromisos con la RC	74
• Política general en materia de seguridad industrial y prevención de riesgos laborales	74
• Seguridad y salud de los colaboradores y contratistas	75
• Seguridad de la sociedad	76
<b>Retos 2010</b>	81

# Gestión de los compromisos con la RC

Retos 2009	Resultados
Dar continuidad al enfoque preventivo de salud mediante los chequeos médicos	Es un reto continuo en la Organización
Mejorar la labor de las firmas reparadoras	Se han adelantado capacitaciones dirigidas a técnicos reparadores de gasodomésticos
Mejorar los tiempos de respuesta en la atención de emergencias	Se ha dado un cambio de prioridades en la atención de emergencias, lo cual permitió reducir el tiempo promedio para atender urgencias que pongan en riesgo la seguridad de los clientes o la continuidad del servicio
Seguir reduciendo el porcentaje de clientes que no permiten la suspensión preventiva del servicio	Se ha mejorado el proceso en términos de calidad, seguridad y servicio al cliente
Iniciar la campaña “Calentadores Salvavidas” para sustituir, en estratos 1 y 2, en cuatro años, aproximadamente 12.000 calentadores de cinco litros sin ducto por calentadores de seis litros tiro forzado, otorgando el 70% del costo del calentador y su instalación. El 30% restante lo paga el cliente a través de la factura, sin intereses	Se han formalizado convenios con otras organizaciones para iniciar el proyecto en 2010
Continuar con las campañas de uso seguro del gas	Se ha lanzado la campaña “Viviendas Seguras”, que integra todos los temas de seguridad de la Compañía

## Política de seguridad industrial y prevención de riesgos laborales

La prevención de riesgos debe ser una actividad integrada en todas y cada una de las decisiones que adopta la Compañía.

- El estricto cumplimiento de la legislación vigente sobre estas materias.
- La seguridad industrial y la prevención de los riesgos laborales, los cuales son responsabilidad de todos y cada uno de los colaboradores, siendo obligatorio atender y hacer cumplir las directrices de seguridad.
- Las actividades preventivas deben considerarse integradas formando parte de las decisiones que se adopten y para todos los niveles jerárquicos de las empresas.

- La información y la formación, tanto teórica como práctica, de los colaboradores será especialmente atendida.
- La acción preventiva debe ser planificada y orientada hacia la mejora continua de las condiciones de seguridad.

## Seguridad y salud de los colaboradores y contratistas

La promoción de las condiciones de Seguridad y salud de los colaboradores y contratistas es uno de los objetivos prioritarios del Grupo Gas Natural; por esto, durante 2009 se desarrollaron acciones enfocadas a crear una cultura de prevención, entendiendo que esta es una responsabilidad de todos los actores de la Compañía.

## Indicadores de prevención de riesgos laborales

Ausentismo y siniestralidad	2008	2009
Número de accidentes laborales con incapacidad	11	5
Número de días de incapacidad	62	25
Víctimas mortales	0	0
Índice de frecuencia (número de accidentes de trabajo – 5 / número de horas trabajadas – 1.258.412,5) * 1'000.000	8,66	3,97
Índice de gravedad (número de días con incapacidad – 25 / número de horas trabajadas – 1.258.412,5) * 1.000	0,05	0,02
Índice de incidencia (número de accidentes de trabajo – 5 / número de colaboradores – plantilla media) * 1.000	19,75	8,57
Tasa de enfermedades profesionales (número total de enfermedades profesionales – 3 / total de horas trabajadas – 1.258.412,5) * 200.000	-	0,47
Tasa de días perdidos (número total de días perdidos <sup>1</sup> – 25 / total de horas trabajadas – 1.258.412,5) * 200.000	-	3,97
Tasa de ausentismo (número total de días perdidos – 2.313 / número total de días trabajados – 131.084,63) * 200.000	-	3.529

Nota: Gas Natural Colombia cerró con un índice de frecuencia 3,97, cumpliendo ampliamente el mínimo requerido por el Grupo en el año 2009, de 7,37.



<sup>1</sup> Incluye enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.  
<sup>2</sup> Incluye todas las ausencias por enfermedades profesionales, enfermedades comunes y accidentes de trabajo.



Labor de asistencia	2008	2009
Consultas colaboradores plantilla	298	353
Consultas temporales o personal <i>outsourcing</i>	177	104
Enfermedades más frecuentes	2008	2009
Aparato respiratorio	83	128
Osteomuscular	119	58

Nota: se presentó un aumento en el número de incapacidades en patologías respiratorias por prevención de virus AH1N1, especialmente a partir de mayo.

Formación para la prevención de riesgos en la salud de los colaboradores

- Formación en pausas activas y prevención de enfermedades osteomusculares realizadas a 554 colaboradores de la Compañía.
- Divulgación de material informativo sobre la prevención del virus AH1N1 y formación a colaboradores en centros de atención al cliente para manejo responsable de este riesgo.
- Capacitación en primeros auxilios, impartida por la Cruz Roja seccional Bogotá.
- Jornadas de sensibilización en Bogotá, Bucaramanga y Barrancabermeja sobre contenidos del Manual de buenas prácticas de seguridad industrial, salud ocupacional, medio ambiente y calidad en obra.
- Estimación de la magnitud de riesgos ocupacionales, obteniendo la información necesaria para adoptar medidas enfocadas a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Se realizaron las evaluaciones por distribuidoras, así: 75 en Gas Natural S.A., ESP, 8 en Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP y 36 en Gas Natural del Oriente S.A., ESP.

- Implementación del plan de emergencias en Bogotá con la realización de un simulacro de evacuación del personal, que contó con el apoyo del cuerpo de bomberos de la localidad de Chapinero y la Secretaría de Movilidad. En este ejercicio se evacuaron 350 colaboradores y 71 visitantes en un tiempo de 11 minutos hasta el punto de encuentro establecido. De esta acción se definió un plan de mejora en la gestión y tiempo de respuesta.

Seguridad de la sociedad

La seguridad de los usuarios y los colaboradores es uno de los ejes fundamentales de la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural.

Campaña “Despierta, el monóxido de carbono mata”

Se dió continuidad a la campaña iniciada desde 2007 para lograr un cambio cultural en el uso seguro del gas natural y prevenir accidentes, durante 2009 se obtuvieron los siguientes resultados:

- Incremento en un 6% de conocimiento de la campaña.
- 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.
- Reducción considerable en el número de casos y personas afectadas por monóxido de carbono entre 2008 y 2009, así:
  - Número de casos: 26 en 2008 frente a 14 presentados en 2009.
  - Número de personas afectadas: 96 en 2008 frente a 50 en 2009.
  - Cero muertes en los dos años anteriores frente a siete presentados en 2007.

Acciones de formación

Programa “Despierta, el monóxido de carbono mata”								
Destinatarios del programa	Educación / Formación		Orientación / Asesoría		Prevención / Control de riesgos		Tratamiento	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Colaboradores	●			●	●			●
Hijos de colaboradores	●			●	●			●
Estudiantes de secundaria	●			●	●			●
Sociedad civil	●			●	●			●
Periodistas	●			●	●			●
Contratistas	●		●		●			●
Sector salud	●		●		●		●	

Se ha continuado con la definición y el desarrollo de nuevas acciones, especialmente en los siguientes frentes:

- Implementación de acciones de cambio cultural enfocadas a la prevención de los

riesgos detectados a través de la Revisión Técnica Reglamentaria (RTR).

- Definición de una estrategia para responder a las necesidades relacionadas con reparaciones de las instalaciones internas.





## Campaña “Viviendas seguras”

Este programa tiene como objetivo integrar todas las acciones que viene adelantando la Compañía en materia de seguridad, con el fin de promover una cultura ciudadana de buenas prácticas de prevención en cinco ejes:



### Atención de urgencias (línea 164)

La Compañía ha venido consolidando, a través del Centro de Atención de Urgencias (CAU), la gestión oportuna de

avisos de urgencias en predios, garantizando seguridad y continuidad en el servicio.

Durante 2009 se recibieron 314.257 llamadas, de las cuales 87.000 fueron, realmente avisos de urgencias. El tiempo promedio en la atención de prioridades 1 (riesgo inminente), fue de 27:44 minutos.

### Revisión Técnica Reglamentaria (RTR)

Número de clientes gestionados para la Revisión Técnica Reglamentaria por distribuidora		
Distribuidora	2008	2009
Gas Natural S.A., ESP	87.817	389.779
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	7.677	37.166
Gas Natural del Oriente S.A., ESP	13.835	48.218
<b>Total</b>	<b>109.329</b>	<b>475.163</b>

Dentro del plan de mejoramiento del proceso, se definió un proyecto para el uso de dispositivos de movilidad PDA - por su sigla en inglés - que facilita la actualización en línea de la información del cliente y el estado de su instalación en el momento de la RTR. Esta herramienta informática facilita la programación de operaciones, la gestión y el control de la operación.

*El resultado de la encuesta de satisfacción de atención de urgencias para Colombia fue del 88%, posicionando a la Compañía como una de las mejores empresas del Grupo en la atención de urgencias de Latinoamérica.*



### **Formación de inspectores de gas y reparadores de gasodomésticos**

Para fortalecer el proceso de RTR en términos de calidad, seguridad y servicio al cliente, la Compañía, con el apoyo de la Fundación Gas Natural, continuó en 2009 con la capacitación de inspectores y la amplió a reparadores de gasodomésticos.

#### **Inspectores**

- Se formaron 120 personas de las cuales se certificaron 88, en 2009.
- Se percibió una estabilización de la fuerza de inspección en el proceso de RTR, disminuyendo la rotación y aumentando positivamente el rendimiento diario de cada inspección.

#### **Reparadores**

- En 2009, el SENA formalizó la certificación de la competencia laboral para el mantenimiento de los artefactos a gas.
- En Bogotá se capacitaron y certificaron 121 técnicos reparadores de gasodomésticos, y en Bucaramanga, 45.

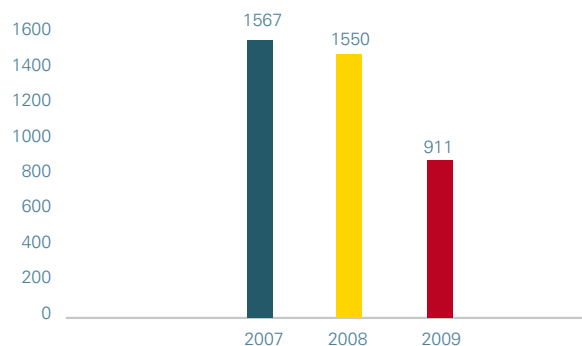
### **Sensibilización a la comunidad**

Para aclarar puntos relevantes dentro del proceso de la RTR a la sociedad, la Compañía busca una comunicación constante y constructiva entre las partes del proceso.

- Se realizaron diez reuniones de trabajo con la asistencia de 100 presidentes de Juntas de Acción Comunal y líderes comunitarios.
- Se socializó el proceso ante 300 autoridades locales, entidades distritales y organismos de control.
- Se brindó orientación a 950 clientes convocados a charlas formativas en las distintas localidades de la ciudad.

- Se contó con una cartilla didáctica informativa y con videos, como material explicativo para fortalecer la divulgación masiva del mensaje.

### **Hurto y vandalismo de infraestructura**



Nota: las localidades más afectadas por hurto y vandalismo fueron Engativá, Rafael Uribe y Ciudad Bolívar.

Por el riesgo que representa a la seguridad de los clientes, la Compañía ha tomado medidas para combatir la delincuencia común y las bandas delincuenciales que hurtan medidores y tubería, especialmente la manufacturada en cobre, de las instalaciones de gas ubicadas en las fachadas y antejardines de las viviendas:

- Alianzas con la Policía Nacional para la atención de estos casos.
- Colaboración con las autoridades denunciando los casos.
- Servicio de “recorredores” motorizados con el fin de monitorear las instalaciones de gas en toda la ciudad.
- Trabajo conjunto con otras empresas contra los delitos que afectan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

- Estimulación a la ciudadanía a estar atenta y reportar en Bogotá, al teléfono 4446666 o a la línea nacional de emergencias 123.
- Información sobre la problemática y las acciones de prevención, a través de actividades lúdicas en el programa de "Gas natural al parque".
- Participación en el seminario distrital "Hurto de infraestructura y defraudación de fluidos", brindado a la Policía Nacional y a los fiscales de justicia.

### **Accidentes en las instalaciones internas y redes: Plan de Rehabilitación Segura**

Durante 2009 este plan se centró en la formación de los colaboradores que actúan como Unidades de Rehabilitación Segura (URS) en caso de presentarse una suspensión en el servicio residencial de manera programada, bien sea por abastecimiento, mantenimiento o reparación.

- 350 colaboradores formados.
- En Sibaté y Bucaramanga se llevaron a cabo dos ejercicios de entrenamiento, con una cobertura total de 2.119 predios rehabilitados.

### **Otras acciones**

#### ***Gas natural al parque***

Con un esquema de feria popular, en 2009 se realizaron 12 jornadas de formación en parques locales y vecinales de Bogotá y los municipios de Soacha y Sibaté, capacitando a 10.134 personas de todas las edades, con información clara y precisa sobre el uso seguro del gas natural, la RTR y el monóxido de carbono.

#### ***Obra de teatro***

#### ***"Las alucinaciones de Cleotilde"***

Es una puesta en escena del uso seguro y responsable de gas natural y los efectos producidos por el monóxido de carbono. Se presentó en 15 escenarios a más de 2.500 personas de todas las localidades de la ciudad, dentro del marco de la Feria del Servicio Distrital promovida por la Alcaldía Mayor de Bogotá, donde las empresas de servicios logran un acercamiento a las comunidades a través de actividades pedagógicas.



### **Sabía que...**

- El monóxido de carbono es un gas que no se ve, no huele y es en extremo tóxico. Producido, cuando la llama está encendida, por la quema de combustibles fósiles en espacios de poca ventilación; sus señales son la llama amarilla y el hollín. Visite la página *Web* [www.elmonomata.com](http://www.elmonomata.com).
- La RTR, es una revisión que la Compañía está obligada a realizar en las instalaciones de gas natural residencial y comercial, en períodos no superiores a cinco años y que igualmente exige del cliente disposición para permitirla (Resolución 067 de 1995 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG).
- La línea 164 está disponible las 24 horas del día para atender urgencias presentadas por el servicio de gas natural.
- Gas Natural Colombia promovió, en 2009, la sustitución de 1.272 calentadores de cinco litros a seis litros.

## Retos 2010

- Iniciar la campaña “Calentadores Salvavidas” para sustituir, en estratos 1 y 2, en cuatro años, 16.000 calentadores de cinco litros sin ducto por calentadores de seis litros tiro forzado, otorgando el 70% del costo del calentador y su instalación; el 30% restante lo paga el cliente a través de la factura sin intereses.
- Seguir promoviendo el uso seguro del gas.









## Medio ambiente

*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.*

• Gestión de los compromisos con la RC	84
• Inversiones	84
• Gastos	84
• Sistematización de la información ambiental	84
• Campaña HacerLO Natural es hacerLO mejor	85
• Energía	85
• Emisiones	86
• Gestión de residuos	87
• Gestión ambiental	89
<b>Retos 2010</b>	89



# Gestión de los compromisos con la RC

Retos 2009	Avances 2009
Realizar un diseño óptimo de la zona de compresión de estaciones de servicio de GNV, teniendo en cuenta las características de los equipos, el ruido generado y su ubicación, para mitigar y prevenir los impactos	Se llevaron a cabo pruebas de equipos más eficientes, de mayor retención de emisión de ruido de la fuente, con una mejor cabina, así como de compresores de menor capacidad, que generan menos ruido
Elaborar el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) para las empresas de Gas Natural Colombia	Se elaboró el PGIRS para cada una de las cuatro empresas de Gas Natural Colombia y se inició la implementación del mismo
Realizar la cuantificación de las emisiones de metano resultantes de las maniobras de operación y mantenimiento correspondientes a la desgasificación de los tramos de tuberías en acero y / o polietileno	Se cuantificaron las emisiones de metano derivadas de las actividades de mantenimiento de redes de alta presión
Extender a nuevos contratistas la adhesión voluntaria al documento, “Buenas prácticas de actuación medioambiental en obras para construcción de redes y gasoductos”, y realizar seguimiento	Se socializó el documento entre empresas contratistas, de interventoría y colaboradores de Gas Natural Colombia relacionados con el proceso de construcción de redes

## Inversiones

Gas Natural S.A., ESP y Gas Natural del Oriente S.A., ESP realizaron inversiones ambientales por un monto de COP\$ 73,83 millones. Comparado con 2008, se presentó un crecimiento del 9%, atribuible a planes de manejo ambiental, fichas para el control ambiental de obras y estudio de ruido para las Estaciones de Servicio de gas natural vehicular.

(Millones de pesos)

Indicador	2009
Ruidos	43,60
Sistema de gestión medioambiental	30,22

## Gastos

En comparación con 2008, la Compañía incrementó sus gastos en 59%, con una inversión de COP\$ 225,43 millones, derivado de acciones dirigidas a la gestión de residuos, gestión ambiental, control de emisiones, seguimientos de ruido ambiental a Estaciones de Servicio de gas natural vehicular y procesos de formación a colaboradores y contratistas.

(Millones de pesos)

Indicador	2009
Gestión ambiental	92,26
Gestión de residuos	73,81
Gestión y control de emisiones	37,29
Control y análisis	3,73
I+D ambiental	18,33

## Sistematización de la información ambiental

Durante 2009 el Grupo realizó una mejora para el reporte corporativo de Indicadores GRI ambientales, implementando la herramienta ENABLON de manera transversal.

Esta herramienta de gestión es un sistema de información que permite afrontar los retos del desarrollo sostenible, el gobierno corporativo y el cumplimiento normativo en dos categorías: por centros de trabajo (operación administrativa) y por distribución.

## Campaña “HacerLO Natural es hacerLO mejor”

Como parte de la orientación de la Compañía a la protección del medio ambiente y uso eficiente de los recursos, fue implementada en 2009 la campaña “HacerLO Natural es hacerLO mejor”, con el objetivo de conseguir que los colaboradores, además de hacer un uso adecuado de los recursos, adquirieran hábitos respetuosos con el consumo y fueran multiplicadores de conductas responsables.

La respuesta fue muy positiva y se confirmó que más de 492 colaboradores de Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural Servicios Ltda. y de Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, en sus diez centros de trabajo y más de cinco puntos de atención al cliente, se involucraron logrando una mayor sensibilización sobre la importancia del uso eficiente de los recursos, haciendo explícito su compromiso con el tema.

Objetivo	Mensajes de la campaña	Resultados
Apagar todos los aparatos y equipos de trabajo al terminar la jornada	“Apaga la luz si eres el último en salir”	Reducción de consumo de energía indirecta en 375,98 Gj, correspondiente a 16.952 kg CO <sub>2</sub> en emisiones reducidas
Usar el agua de una manera razonable, controlando las pérdidas innecesarias	“El agua la justa”	Se presentó un consumo de 7.683 litros en Gas Natural S.A., ESP. Se espera disminuir el indicador en 2010
Optimizar el uso del papel de fotocopiado y las impresoras	“Imprime a doble cara y modo económico”	Se redujo el consumo de resmas tamaño carta en 676 unidades, equivalente a 1.481 kg

## Energía



Consumo directo e indirecto de energía (Gj)			
Directo		Indirecto	
Distribución	Centro de trabajo	Distribución	Centro de trabajo
0	177,505	53.153,56	8.919,75

- El consumo **directo** de gas natural en centros de trabajo en Gas Natural del Oriente S.A., ESP fue de 4.157 m<sup>3</sup>.
- El total del consumo **indirecto** fue de 14'764.878,82 kWh por proceso y por centros de trabajo de 2'477.726,56 kWh. No incluye los consumos de Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP en centros de trabajo.

# Emisiones

Emisiones totales de CO <sub>2</sub> (kgCO <sub>2</sub> )					
Fuentes móviles	Fuentes fijas		Indirectas		Metano
Centro de trabajo	Distribución	Centro de trabajo	Distribución	Centro de trabajo	Distribución
705.528,75	0	8.962,49	2'406.675,25	403.869,43	110'921.797,25

- Las emisiones por **fuentes móviles** de CO<sub>2</sub> generadas son derivadas de la flota vehicular propia por los consumos de combustible en gasolina, diesel y gas natural. El consumo registrado fue de:

Indicador	Centros de trabajo	Unidad
Consumo de gasolina en flota propia	70.765,40	Litros
Consumo de diesel / gasóleo en flota propia	18.795,00	Litros
Consumo de gas natural en flota propia	247.359,60	m <sup>3</sup>

- Dentro de las emisiones por **fuentes fijas** se incluyen cifras de Gas Natural del Oriente S.A., ESP derivadas del consumo de gas natural en centros de trabajo. En las demás sociedades no se presentan emisiones directas.
- Se reportan **emisiones indirectas de CO<sub>2</sub>** por consumos de energía eléctrica. Este dato no incluye las emisiones generadas en centros de trabajo de Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP.
- El cálculo de las **emisiones de metano** corresponde a las presentadas en la red de transporte y distribución de gas en Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP y Gas Natural del Oriente S.A., ESP. Este indicador incluye el total de la red de distribución de la Compañía desde su inicio.

## Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero

Se registraron emisiones por 133,4 tonCO<sub>2</sub>, fruto de los viajes de negocio por avión, que en comparación con el año anterior, muestran un incremento en vuelos nacionales e internacionales de ejecutivos y colaboradores de la Compañía.



## Control de la calidad del aire

Año de inicio	Programa	Descripción	Resultados desde su inicio
2005	Proyecto sombrilla	Busca la sustitución de combustibles líquidos por gas natural. Inició con la inclusión de ocho industrias de diversos sectores (alimenticio, metalúrgico, vidrio, textil y llantas). Primera iniciativa colombiana en conseguir certificados de MDL	Aproximadamente, 107.213 certificados de reducción de emisiones (CERs) en 2007 y 2009
2007	Ráquira, industria limpia y productiva	Impulsar la conversión de hornos de carbón a gas natural en la industria alfarera del municipio de Ráquira y fomentar un programa integral de productividad, emprendimiento y proyección comercial, en el marco de una política de eco eficiencia y sostenibilidad ambiental	Conversión de 54 hornos, con una cobertura del 40% de la zona urbana. Medición de los gases efecto invernadero emitidos por los 134 hornos (tanto de carbón como de gas natural) ubicados en la zona urbana del municipio
2009	Amigos del aire	Se creó un plan de reducción de gases efecto invernadero registrado en el Ministerio de Medio Ambiente, con el cual se unificarán las reducciones de cada conversión de vehículos a gas natural para realizar la transacción de bonos de carbono en el mercado internacional de quienes voluntariamente cedan los derechos de emisiones al programa. La Compañía realizó una siembra de árboles dando inicio al programa	88 cesiones y 550 árboles sembrados en Altos de Cazucá y Soacha

## Gestión de residuos

Durante 2009 la Compañía le apostó a la gestión responsable de residuos, para responder a las actividades que abarcan desde la generación hasta el tratamiento final. En consecuencia, se inició la elaboración de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) que describieron etapas de inventario de residuos, clasificación y segregación, reducción y minimización, tratamiento y disposición.

Los residuos, tanto convencionales (no peligrosos), como los peligrosos, se gestionan a través de firmas autorizadas para la disposición de los mismos, ya sea para aprovechamiento o gestión final por medio de procesos de reciclaje, incineración o dispuestos para vertederos.

*Los residuos peligrosos generados por procesos son significativamente menores a los residuos no peligrosos generados por los centros de trabajo.*

## Tipología de residuos no peligrosos en centros de trabajo

Residuos no peligrosos por centros de trabajo	Toneladas	Residuos no peligrosos por distribución	Toneladas
Equipos informáticos	0,6	Chatarra	0,97
Medicamentos	0,1	Envases vacíos	0,27
Papel y cartón	3,2	Material contaminado no peligroso	4,48
Residuos asimilables a urbanos	19,3	Neumáticos	0,02
Residuos vegetales	2,3	Pilas alcalinas	0,09
Tóner, cartuchos o CD	0,9	Papel reciclado	2,88
Vidrio	1,1	Otros	0,3
Papel reciclado	18,8		
<b>Total</b>	<b>46,6</b>	<b>Total</b>	<b>9,03</b>

Nota: Los residuos convencionales fueron gestionados desde la separación en la fuente, el aprovechamiento y la disposición en los sitios autorizados así: 29,15 t recicladas, 24,85 t dispuestos en vertederos (residuos urbanos, material contaminado no peligrosos y envases vacíos) y 1,42 t incineradas (dotaciones, material contaminado no peligroso).

## Tipología de residuos peligrosos generados en los procesos

Ante la autoridad competente de cada departamento en donde opera la Compañía, durante 2009 se realizó la inscripción como generadores de residuos peligrosos de los centros de trabajo y demás instalaciones.

Residuos peligrosos en centros de trabajo	Toneladas	Residuos peligrosos en distribución	Toneladas
		Absorbentes, aislantes y materiales de filtración	0,24
Aceite usado	0,03	Aceite usado	0,42
Envases vacíos contaminados	1,33	Disolvente no halogenados	0,03
Pilas, baterías y acumuladores	0,06	Envases vacíos contaminados	0,54
Pinturas y barnices	0,21	Lodos de aceite y combustible	0,08
Residuos biosanitarios	0,02	Pilas, baterías y acumuladores	0,37
Residuos eléctricos y electrónicos	4,93	Pinturas y barnices	0,43
Residuos sólidos contaminados / hidrocarburos	0,03	Residuos eléctricos y electrónicos	0,18
Tubos fluorescentes	0,20	Residuos sólidos contaminados / hidrocarburos	0,41
Otros RP (dotación)	0,19	Tubos fluorescentes	0,57
<b>Total</b>	<b>7,06</b>	<b>Total</b>	<b>3,31</b>

Nota: Los residuos peligrosos se gestionaron a través de firmas autorizadas para su aprovechamiento o gestión final a través de los procesos de reciclaje incineración y disposición final así: 7,54 t procesos de reciclaje y almacenamiento temporal (Pilas alcalinas, tubos fluorescentes, residuos eléctricos, electrónicos, pinturas y barnices), 0.68 t en procesos de incineración (dotaciones y elementos de protección personal) y 2,16 t dispuestos en vertederos.

# Gestión ambiental

## Control ambiental a contratistas

Como parte de la Política ambiental, Gas Natural Colombia exigió, a las empresas contratistas del área de construcción y servicios técnicos en los nuevos pliegos de contratación, el anexo medio ambiental. Su objeto fue “Definir los criterios básicos a cumplir por el contratista para asegurar el control de las actividades que pudieran tener una repercusión sobre el medio ambiente”. De esta manera se estableció un control de manera preventiva desde el inicio de los procesos de la contratación; estos requisitos son base para la elaboración de especificaciones.



## Control ambiental de obras

Se 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 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 2009 se trabajaron dos objetivos importantes del control ambiental en obras:

- Desarrollar un cambio en la conciencia individual y colectiva de los directivos, colaboradores y contratistas, frente al cumplimiento de las normas y requisitos ambientales.
- Consolidar el procedimiento de control y seguimiento ambiental a las obras, entre contratistas y la Empresa.

## Retos 2010

- Desarrollar las 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.
- Estudiar sistemas eficientes que permitan reducir las emisiones de metano generadas en las actuaciones de reparaciones y mantenimiento de la red de alta presión.
- Extender el proceso de formación a otros contratistas e interventorías de obras.
- Optimizar recursos administrativos al interior de la organización a través de la puesta en marcha de la segunda etapa de la campaña “HacerLO natural es hacerLO mejor”.







## Responsabilidad social

*Aceptamos nuestra Responsabilidad social, aportando a la sociedad conocimientos, capacidad de gestión, creatividad; manteniendo un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción, de manera que incremente la credibilidad y el prestigio de la Empresa.*

- Gestión de los compromisos con la RC 92
- Educación 92
- Cultura 93
- Patrocinios y donaciones 94

### Retos 2010

94

# Gestión de los compromisos con la RC

Retos 2009	Avances 2009
Mejorar los sistemas de medición del impacto social	Se está trabajando en una matriz de seguimiento de los programas de inversión social y en la actualización de encuestas dirigidas a las comunidades, que sirvan de insumo para evaluar el impacto de los programas
Redefinir los lineamientos de patrocinios y donaciones a partir de la Política de RC	Se creó una matriz en la que se filtran las propuestas, de acuerdo con criterios soportados en la Política de RC
Alinear acciones de inversión social a la Política de RC	Se alinearon los programas de Responsabilidad social a los compromisos y las líneas estratégicas contenidos en la Política de RC
Dar a conocer los programas de Responsabilidad social	Se sigue avanzando con la integración interna a través de comunicaciones, publicaciones y ferias; en el ámbito externo, por medio de socializaciones en mesas de trabajo con empresarios e invitaciones a eventos de cierre de los programas
Iniciar el programa de voluntariado corporativo	Inició el programa de voluntariado “Tu aporte, una sonrisa”
Crear una cultura interna participativa, solidaria y de integración social	

## Educación

Los programas incluidos en esta línea cuentan con un enfoque de mejoramiento de la calidad de la educación.

### Gas natural en la escuela

Sensibilización en el uso seguro y productivo del gas natural a través de visitas guiadas al Centro Interactivo de Ciencia y Tecnología Maloka, dentro de la política de educación del distrito.

### Pequeños científicos

Busca renovar la enseñanza y el aprendizaje de las ciencias naturales a través de metodologías experimentales en educación primaria, desarrollando en los niños competencias científicas.

En 2009 fueron beneficiados en Bogotá 5 nuevos colegios, 72 docentes y 15 docentes antiguos se capacitaron como formador de formadores. Así mismo, se apoyó la creación, la ejecución y el pilotaje del módulo de energía para ser desarrollado en 2010 en los grados 6° y 7°.

## Plan padrino Colegio la Medalla Milagrosa

Los colaboradores de Bucaramanga realizaron un voluntariado, capacitando a los estudiantes en prácticas de mantenimiento informativo; adicionalmente, se desarrollaron programas de proyecto de vida dirigidos a estudiantes, padres de familia y docentes. Más de 800 niños fueron beneficiados.







## Concurso “CO mata”

Con la participación a 12.967 jóvenes de los grados 9° y 10° de 84 colegios distritales y privados de las localidades de Ciudad Bolívar, Engativá y Suba, culminó con éxito la tercera versión del Concurso de Creatividad Estudiantil de la campaña “Despierta, el monóxido de carbono mata”. La Compañía premió la creatividad, seleccionando tres afiches ganadores.

## Cultura

A través de estos programas, Gas Natural busca democratizar la cultura de forma tal que las personas que tienen pocas posibilidades de acceso, puedan disfrutar de este tipo de actividades en la ciudad.

## Museos vivos

5.186 personas, entre niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, realizaron visitas completamente gratuitas a los diferentes espacios culturales con los que se tienen convenios: Museo Nacional, Museo Botero y Maloka.

## Mochila Cantora

Por quinto año consecutivo, Gas Natural Colombia dió un regalo de Navidad a la ciudad de Bucaramanga: cuatro conciertos llenos de alegría y color con el espectáculo



## Computadores para educar

Se donaron 2009, 231 monitores, 199 CPU y 199 *mouse* y teclados con destino a escuelas adscritas al programa “Computadores para educar”, cuyo fin es proveer herramientas para mejorar la calidad de la educación de niños de escasos recursos de la ciudad.

## Formación de docentes

En 2009 se firmó un convenio entre 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, para realizar el diplomado de Gestión Directiva por medio del cual 120 directivos docentes obtendrán nuevas herramientas de gestión académica, social y comunitaria que les permitan fortalecer administrativa y pedagógicamente las instituciones educativas y sus contextos sociales.

## Fondo de becas

La Compañía entregó 650 morrales con útiles escolares y un bono para calzado y uniforme a niños en situación de vulnerabilidad en la ciudad de Bogotá.

En Barrancabermeja, se entregaron 500 *kits* escolares adicionales para estudiantes en los grados 1° y 2°.

“Navidad es querer”, ofrecido por cerca de 150 niños de la Corporación Mochila Cantora en el auditorio Luis Calvo, de la Universidad Industrial de Santander (UIS); asistieron más de 4.000 personas entre niños de fundaciones que atienden población vulnerable, clientes, proveedores, autoridades locales y entes gubernamentales.

## Festival de cultura de Boyacá

Patrocinio al Fondo mixto de cultura de Boyacá como aporte para la realización del 37° Festival de cultura de Boyacá, el cual difunde las diferentes muestras culturales de la región.

## Arte Entr3sentidos

La Compañía dió apertura a la sala infantil Arte Entr3sentidos en la Casa de la Moneda, donde los visitantes pueden apreciar, en forma interactiva animaciones y juegos de última tecnología, las tres tendencias que agrupan las colecciones de arte que hoy tiene en sus distintos museos, el Banco de la República.

## Patrocinios y donaciones

La Compañía otorgó COP\$ 1.291 millones en donaciones y patrocinios; las actividades o entidades beneficiadas fueron, entre otras:

- **Cultura:** Asociación de Amigos del Museo Casa Caldas (Asocaldas), Asociación de Amigos del Museo Nacional, Fundación Teatro Nacional, Museo Nacional, El Vuelo de la Libertad y Hay Festival.



- **Educación:** Empresarios por la Educación, Campaña “Despierta, el monóxido de carbono mata”, Pequeños científicos, Formación de docentes.
- **Medio ambiente:** “Ráquira; Industria limpia y productiva.”



### Sabía que...

#### Fundación Gas Natural

La Fundación tiene como objetivo principal contribuir a la sensibilización y a la educación sobre la protección del medio ambiente en los países en los que está presente el Grupo, sin olvidar proyectos que por su contenido tecnológico o de formación puedan realizar un positivo aporte a la sociedad.

En Colombia, la Fundación desde hace siete años apoya el programa Pequeños científicos y los programas de formación en competencias laborales.

## Retos 2010

- Ampliar la cobertura de los programas a otras regiones en las que tiene operación la Compañía.
- Mejorar los sistemas de reporte del impacto social.

## Información adicional

### Encuentro de directivos

Colombia recibió a las delegaciones de países de Latinoamérica y España en la reunión de directivos del Grupo, en la que participaron 180 personas con el objetivo de compartir los retos y desafíos del negocio en Latinoamérica.

### Premios y reconocimientos 2009

#### Empresarios por la Educación

Por primera vez, la Fundación Empresarios por la Educación hace un reconocimiento a colaboradores de la Compañía, quienes con su experiencia han aportado en la calidad de la educación a nivel nacional.

El reconocimiento se realizó en el marco de la Asamblea Nacional de la ANDI, en la VII Asamblea Anual Ordinaria.

#### Secretaría de Educación de Bogotá

La Secretaría de Educación de Bogotá, concedió a Gas Natural S.A., ESP el reconocimiento de “Tarea de corazón”, por el aporte que a través de sus programas de educación, ha brindado a la ejecución del Plan Sectorial de Educación.





# Informe de revisión independiente



PricewaterhouseCoopers Ltda.  
Calle 100 No. 11A-35 Piso 5  
Apartado 60188  
Conmutador: 634 0555  
Fax: 218 8544 - 218 9133  
Bogotá, Colombia  
www.pwc.com/co

## INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2009

31 de marzo de 2010

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

Hemos realizado la verificación de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 de Gas Natural S. A. E.S.P. y su Grupo de Sociedades para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2009 (en adelante el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2009"), a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) Versión 3.0 (G3), así como la validación de los indicadores de desempeño principales y adicionales propuestos en dicha Guía para el nivel autodeclarado por Gas Natural S. A. E.S.P., correspondientes al ejercicio 2009.

### Responsabilidad de la Dirección por la preparación del Informe de Responsabilidad Corporativa 2009

La preparación del "Informe de Responsabilidad Corporativa 2009", el contenido del mismo y la autodeclaración del nivel de aplicación B+ de la Guía GRI (G3) otorgado por GRI, 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 es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de verificación de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC). Esta norma establece dos niveles de revisión: el nivel de aseguramiento limitado ("Limited Assurance Engagement"), y otro más avanzado, nivel de aseguramiento razonable ("Reasonable Assurance Engagement"). La presente verificación se ha realizado según los criterios de aseguramiento limitado para el que esta Norma requiere que:

- a) Se disponga de evidencia suficiente en la documentación y sistemas de Gas Natural S. A. E.S.P. y su Grupo de Sociedades, que soporten las afirmaciones realizadas sobre la misma para el nivel de verificación indicado en esta revisión.



Gas Natural S. A. E.S.P.  
Informe de verificación independiente del informe de responsabilidad corporativa 2009  
31 de marzo de 2010

- b) El equipo que realiza el trabajo posea conocimientos específicos, habilidades y competencias profesionales necesarias para entender y revisar la información incluida en el Informe, y que los miembros del mismo cumplan 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. y su Grupo de Sociedades que han participado en la elaboración del "Informe de Responsabilidad Corporativa 2009", y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- a) Reuniones con el personal de Gas Natural S. A. E.S.P. para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la verificación externa.
- b) Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2009".
- c) Análisis de la adaptación de los contenidos del "Informe de Responsabilidad Corporativa 2009" en su nivel de autodeclaración B+, a lo señalado en la Guía G3 del GRI.
- d) Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.
- e) 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 2009", 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 alcance de una verificación es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor.

El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.



Gas Natural S. A. E.S.P.  
Informe de verificación independiente del informe de responsabilidad corporativa 2009  
31 de marzo de 2010

## Conclusión

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 2009, ni se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2009" de Gas Natural S. A. E.S.P. y su Grupo de Sociedades, en su nivel de autodeclaración B+ otorgado por GRI, 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 Versión 3.0 (G3).

## 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 2009" de Gas Natural S. A. E.S.P. y su Grupo de Sociedades para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2009, a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) Versión 3.0 (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 2009" de Gas Natural S. A. E.S.P., para los efectos descritos anteriormente y no debe ser distribuido o utilizado por otras partes.

Cordialmente,

Carlos Arias A.  
Socio

# 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?

Si	No

Mencioné que 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 que gestión considera debe mejorar la Compañía

7. ¿Cómo cree usted que este Informe podría mejorar?

¡Gracias por su participación!



# Matriz de correspondencia GRI, principios del Pacto Mundial y ODM

2009





Perfil

Indicadores GRI	Sección del informe que contiene la información	Página
Perfil		
1.Estrategia y análisis		
1.1. Declaración de relevancia de la sostenibilidad	Carta del Presidente de la Junta Directiva	5
	Carta de la Presidenta Ejecutiva	7
	Responsabilidad Corporativa	25
	Responsabilidad Corporativa / Gestión de los compromisos con la RC / Misión, Visión, Valores	26
	Responsabilidad Corporativa / Modelo de gestión de la Responsabilidad Corporativa	27
	Responsabilidad Corporativa / Contribución al Desarrollo	29 - 34
1.2. Principales impactos, riesgos y oportunidades	Integridad / Sistema de gestión de riesgos	41
	Integridad / Prevención en contra del lavado de activos y financiación contra el terrorismo	42
	Los resultados / Fenómeno de “El Niño” en Colombia	48
2. Perfil de la organización		
2.1. Nombre de la organización	Gas Natural S.A., ESP	
	Grupo Gas Natural / Gas Natural Colombia	19
2.2. Principales marcas, productos y servicios	Grupo Gas Natural / Gas Natural Colombia / Segmentos de mercado	21
	Orientación al cliente / Segmentos del mercado	64 - 65
	Orientación al cliente / Gas Natural Servicios: Productos de valor agregado	66
2.3. Estructura operativa	Grupo Gas Natural / Gas Natural Colombia / Estructura organizacional	22
2.4. Localización de la sede principal de la organización	Sede casa matriz: Madrid (España), Avenida de América 38 28028. Sede principal: Bogotá (Colombia), Calle 71 A # 5 - 38	
2.5. Dónde opera	Grupo Gas Natural / Gas Natural Colombia / Operación en Colombia	21
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Grupo Gas Natural / Gas Natural Colombia	19

Indicadores GRI	Sección del informe que contiene la información	Página
2.7. Mercados servidos	Grupo Gas Natural / Gas Natural Colombia / Segmentos de mercado	21
	Orientación al Cliente / Segmentos del mercado	64 - 65
	Orientación al cliente / Gas Natural Servicios: Productos de valor agregado	66
2.8. Dimensión de la compañía	Grupo Gas Natural / Gas Natural Colombia / Principales magnitudes	19
	Los resultados / Balance general	46
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el período informativo	Carta de la Presidenta Ejecutiva	7
	Presentación del Informe 2009	9
	Presentación del Informe 2009 / Cobertura	10
	Presentación del Informe 2009 / Estructura del Informe / Principales cambios de estructura del Informe	11
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el período informativo	Información adicional / Premios y reconocimientos 2009	95
<b>Perfil del Informe</b>		
<b>3. Parámetros del informe</b>		
3.1. Período cubierto	Carta del Presidente de la Junta Directiva	5
	Carta de la Presidenta Ejecutiva	7
	Presentación del Informe 2009	9
3.2. Fecha del informe anterior más reciente	Actividad correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2008 publicado en agosto de 2009	
3.3. Ciclo de presentación del informe	Anual	
3.4. Área de contacto para los temas relativos al informe o su contenido	Para ampliar información sobre los aspectos incluidos en este Informe de Responsabilidad Corporativa, consulte:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web: <a href="http://www.gasnatural.com.co">www.gasnatural.com.co</a></li> <li>• Informes Anuales 2009</li> <li>• Gerencia de Relaciones Externas Johanna Valencia Sánchez <a href="mailto:jvalencias@gasnatural.com">jvalencias@gasnatural.com</a></li> </ul>	

Indicadores GRI	Sección del informe que contiene la información	Página
<b>Alcance y cobertura del Informe</b>		
3.5. Proceso de definición del contenido del informe	Presentación del Informe 2009 / Principios que rigen el Informe	12
	Presentación del Informe 2009 / Matriz de materialidad	13
3.6. Cobertura del informe	Presentación del Informe 2009	9
	Presentación del Informe 2009 / Cobertura	10
3.7. Limitaciones del alcance o cobertura	Presentación del Informe 2009	9
	Presentación del Informe 2009 / Cobertura	10
3.8. Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre períodos	Presentación del Informe 2009 / Cobertura / Información contenida por sociedad	10
3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	A lo largo del Informe se presentan notas aclaratorias y notas al pie sobre los cálculos de los indicadores.	
3.10. Reexpresión de información de memorias anteriores	Presentación del Informe 2009 / Estructura del Informe	10
	Presentación del Informe 2009 / Estructura del Informe / Principales cambios de estructura del Informe	11
3.11. Cambios significativos en métodos de valoración de informes anteriores	Presentación del Informe 2009 / Estructura del Informe / Principales cambios de estructura del Informe	11
<b>Índice del contenido del GRI</b>		
3.12. Tabla de contenidos GRI	Información adicional / Matriz de correspondencia GRI, principios del Pacto Mundial y ODM	
<b>Verificación</b>		
3.13. Política y verificación del Informe	Presentación del Informe / Verificación externa	13
	Información adicional / Informe de revisión independiente	96 - 98
<b>Gobierno</b>		
<b>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>		
4.1. Descripción de la estructura de gobierno	Integridad / Gobierno Corporativo / Estructura del Gobierno Corporativo	39
4.2. Presidente de la junta y su cargo ejecutivo como presidente de la organización	Ver Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 en el link (página 47 - Presidencia): <a href="http://portal.gasnatural.com/servlet/ContentServer?gnpage=1-40-2&amp;centralassetname=1-40-4-6-0-0-0">http://portal.gasnatural.com/servlet/ContentServer?gnpage=1-40-2&amp;centralassetname=1-40-4-6-0-0-0</a>	

Indicadores GRI	Sección del informe que contiene la información	Página
4.3. Estructura del máximo órgano de gobierno (junta directiva)	Ver Informe Anual 2009 de Gas Natural S.A., ESP (pág 17) en el link: <a href="http://portal.gasnatural.com/servlet/ContentServer?gnpage=1-40-2&amp;centralassetname=1-40-4-6-0-0-0">http://portal.gasnatural.com/servlet/ContentServer?gnpage=1-40-2&amp;centralassetname=1-40-4-6-0-0-0</a>	
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Responsabilidad Corporativa / <b>Canales de comunicación por grupos de interés</b>	27
	Integridad / <b>Gobierno Corporativo</b> / Auditoría interna	39
	Integridad / <b>Código Ético</b> / Comisión del Código Ético	40 - 41
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	Ver Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 en el link (página 49 - Remuneración de los Órganos de Gobierno): <a href="http://portal.gasnatural.com/servlet/ContentServer?gnpage=1-40-2&amp;centralassetname=1-40-4-6-0-0-0">http://portal.gasnatural.com/servlet/ContentServer?gnpage=1-40-2&amp;centralassetname=1-40-4-6-0-0-0</a>	
4.6. Procedimientos para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno	Integridad / <b>Código Ético</b> / Comisión del Código Ético	40-41
	Ver Código Ético en el siguiente link: <a href="http://portal.gasnatural.com/servlet/ContentServer?gnpage=1-10-1&amp;centralassetname=1-10-BloqueHTML-1300">http://portal.gasnatural.com/servlet/ContentServer?gnpage=1-10-1&amp;centralassetname=1-10-BloqueHTML-1300</a>	
4.7. Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	Se cuenta con un perfil para determinar la experiencia de los miembros del máximo órgano de gobierno, sin embargo actualmente este perfil no contempla aspectos ambientales específicos	
4.8. Declaración de misión, visión, valores, código de conducta y principios relevante	Responsabilidad Corporativa / <b>Misión, Visión y Valores</b>	26
	Integridad / <b>Código Ético</b>	40
	Responsabilidad Corporativa / <b>Modelo de gestión de la Responsabilidad Corporativa</b>	27
4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	Se continua con el reto de incluir aspectos sociales y medioambientales a la evaluación de la gestión del negocio desde el máximo órgano de dirección a mediano plazo (3 a 4 años)	
4.10. Mecanismos de autoevaluación de la junta directiva	Ver Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 en el link (página 45 - Junta Directiva): <a href="http://portal.gasnatural.com/servlet/ContentServer?gnpage=1-40-2&amp;centralassetname=1-40-4-6-0-0-0">http://portal.gasnatural.com/servlet/ContentServer?gnpage=1-40-2&amp;centralassetname=1-40-4-6-0-0-0</a>	

Indicadores GRI	Sección del informe que contiene la información	Página
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>		
4.11. Adopción del principio de precaución	Integridad / <b>Sistema de gestión del riesgos</b>	41
4.12. Programas sociales, económicos y ambientales desarrollados externamente	Interés por las personas / <b>Programas de desarrollo de proveedores</b> / Desarrollo de proveedores: competitividad con responsabilidad social	61
	Seguridad y salud / <b>Seguridad de la sociedad</b> / Campaña “Despierta, el monóxido de carbono mata”	76
	Seguridad y salud / <b>Seguridad de la sociedad</b> / Campaña “Viviendas seguras”	78 - 80
	Medio ambiente / <b>Emisiones</b> / Control de la calidad del aire	87
	Responsabilidad Social / <b>Educación</b>	92
	Responsabilidad Social / <b>Cultura</b>	93
4.13. Principales asociaciones a las que pertenece la organización o entes nacionales o internacionales a los que la organización apoya	Responsabilidad Corporativa / <b>Canales de comunicación por grupos de interés</b> / Tabla (Organización - Asociados - Participación)	29
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
4.14. Relación de los grupos de interés que se han incluido	Responsabilidad Corporativa / <b>Modelo de gestión de la Responsabilidad Corporativa</b>	27
	Responsabilidad Corporativa / <b>Canales de comunicación por grupos de interés</b>	27
4.15. Metodología de selección de grupos de interés	El marco para la selección de grupos de interés de Gas Natural Colombia son los compromisos de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural	
	Presentación Informe 2009 / <b>Principios que rigen el Informe</b> / Inclusión (AA1000)	12
4.16. Criterios para la selección de grupos de interés	El marco para la selección de grupos de interés de Gas Natural Colombia son los compromisos de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural	
	Responsabilidad Corporativa / <b>Modelo de gestión de la Responsabilidad Corporativa</b>	27
	Responsabilidad Corporativa / <b>Canales de comunicación por grupos de interés</b>	27
4.17. Preocupaciones de los grupos de interés recogidas	Presentación Informe 2009 / <b>Principios que rigen el Informe</b> / Materialidad	12
	Presentación Informe 2009 / <b>Principios que rigen el Informe</b> / Matriz de materialidad	13

## Enfoques de gestión e indicadores de rendimiento

Sección del informe que contiene la información Indicador		Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo del Milenio
<b>GRI G3</b>				
<b>Dimensión económica - Enfoque de gestión económica</b> 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	Responsabilidad Corporativa / Contribución al Desarrollo	29 - 34		
	Los resultados / Balance general	46		
	Los resultados / Rentabilidad creciente y sostenida	47		
EC2	Informe Anual de Gas Natural S.A., ESP / Desempeño de la economía en 2009 y perspectivas para 2010 (Página 10-13)			
	Los resultados / Fenómeno de “El Niño” en Colombia	48		
EC3	Responsabilidad Corporativa / Contribución al Desarrollo / Nota 6. Colaboradores	33 - 34		
	Interés por las personas / Colaboradores / Plan de bienestar	58		
	Responsabilidad Corporativa / Contribución al Desarrollo / Nota 4. Proveedores	33 - 34		
	Interés por las personas/ Programas de desarrollo de proveedores / Desarrollo de proveedores: competitividad con responsabilidad social	61		
	Responsabilidad Corporativa / Contribución al Desarrollo / Nota 7. Sociedad Civil	34		
	Responsabilidad Social / Educación	92	Principio 1	
	Responsabilidad Social / Cultura	93	Principio 1	
EC4	No se reciben ayudas financieras del Gobierno		Principio 10	
EC5	Responsabilidad Corporativa / Contribución al Desarrollo / Nota 6. Colaboradores	33 - 34		
	Interés por las personas / Colaboradores / Política retributiva	55		
EC6	Interés por las personas / Proveedores / Compras	60		
EC7	El 100% de las contrataciones locales de directivos son de ciudadanos colombianos. Hay un ciudadano español en condiciones de expatriado en el equipo de dirección.		Principio 6	



Sección del informe que contiene la información Indicador		Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo del Milenio
EC8	Orientación al cliente / <b>Cientes residenciales</b> / Vivienda de interés social (VIS)	65	Principio 8	
EC9	Responsabilidad Corporativa / <b>Contribución al Desarrollo</b>	29 - 34		
<b>Dimensión ambiental - Enfoque de gestión ambiental</b> 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				
EN1	Frente a los indicadores ambientales para el Informe de Responsabilidad Corporativa 2009, la Compañía se concentró en calcular, reportar y verificar los indicadores que resultan materiales para el negocio. Gas Natural es una empresa de distribución y comercialización, procesos en los que no hay un alta implicación de uso de materiales. Por lo anterior, este indicador no se reporta			
EN2				
EN3	Medio ambiente / <b>Energía</b>	85	Principio 8	ODM 7
EN4	Medio ambiente / <b>Energía</b>		Principio 8	ODM 7
EN5	Medio ambiente / <b>Campaña HacerLo Natural es hacerLO mejor</b>	85	Principio 8	ODM 7
EN6	Orientación al cliente / <b>Segmentos del mercado</b> / Clientes gas natural vehicular	65	Principio 8	ODM 7
	Orientación al cliente / <b>Gas Natural Servicios: productos de valor agregado</b> / GN Soluciones: soluciones energéticas	66		
	Orientación al cliente / <b>Gas Natural Servicios: productos de valor agregado</b> / venta de gasodomésticos	66		
EN7	Medio ambiente / <b>Campaña HacerLo Natural es hacerLO mejor</b>	85	Principio 8	ODM 7
EN8	Frente a los indicadores ambientales para el Informe de Responsabilidad Corporativa 2009, la Compañía se concentró en calcular, reportar y verificar los indicadores que resultan materiales para el negocio. Gas Natural es una empresa de distribución y comercialización, procesos que no están basados en el uso del recurso agua. Por lo anterior, este indicador no se reporta			
EN9	Dada la naturaleza de nuestro negocio ninguna fuente de agua ha sido afectada por la extracción de la misma y no se han realizado vertimientos en fuentes protegidas			
EN10	Gas Natural es una empresa de distribución y comercialización, procesos que no están basados en el uso del recurso agua. La Compañía no recicla, ni reutiliza agua			
EN11	La Compañía no posee infraestructura de redes de distribución y/o transporte en terrenos de alta biodiversidad, ni adyacentes que afecten su entorno ni las especies protegidas			
EN12				
EN13	Gas Natural no adelanta iniciativas específicas para la protección del entorno			
EN14	No se presentó ningún impacto ambiental por las actividades, productos y servicios			

Sección del informe que contiene la información Indicador		Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo del Milenio
EN15	La Compañía no tiene operación en hábitats protegidos			
EN16	Medio ambiente / <b>Emisiones</b>	86	Principio 7 y 8	ODM 7
EN17	Medio ambiente / <b>Emisiones</b> / Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero	86	Principio 9	ODM 7
EN 18	Medio ambiente / <b>Emisiones</b> / Control de la calidad del aire	87	Principios 9	ODM 7
EN19	Gas Natural Colombia no manipula sustancias destructoras de la capa de ozono			
EN20	Debido al cambio de tecnología de los compresores (de gas a eléctricos), no se generaron emisiones NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso			
EN21	Frente a los indicadores ambientales para el Informe de Responsabilidad Corporativa 2009, la Compañía se concentró en calcular, reportar y verificar los indicadores que resultan materiales para el negocio. Por la naturaleza de nuestro negocio este indicador no se calcula			
EN22	Medio ambiente / <b>Gestión de residuos</b>	87 - 88	Principio 7 y 8	ODM 7
EN23	No se presentaron incidentes ambientales por derrames significativos y se tomaron las medidas pertinentes en la revisión de contratos de las empresas que desempeñan la labor, ajustándose al cumplimiento normativo de la legislación vigente en cuanto a planes de contingencia y emergencia; y el cumplimiento legal para el transporte carga y descargue de sustancias peligrosas			
EN24	Medio ambiente / <b>Gestión de residuos / residuos peligrosos generados en los procesos</b>	88	Principio 7 y 8	ODM 7
EN25	La Compañía no tiene operación en hábitats protegidos			
EN26	Se realizó el seguimiento de ruido ambiental a la infraestructura de la red de distribución y transporte de gas (Estaciones de regulación y medición y estaciones de gas natural comprimido) y frente a los incumplimientos detectados se implementó medidas de mitigación de insonorización y barreras de ruido para reducir el impacto en las comunidades		Principio 7 y 8	
EN27	La actividad comercial de la Compañía no incluye productos manufacturados			
EN28	No se registran multas ni sanciones significativas por incumplimiento de la normativa ambiental			
EN29	El único impacto ambiental significativo del transporte, son los viajes aéreos de los ejecutivos de la Compañía. Por lo tanto este indicador no es material y no se reporta			
EN30	Medio ambiente / <b>Inversiones</b>	84		
	Medio ambiente / <b>Gastos</b>	84		

Sección del informe que contiene la información Indicador		Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo del Milenio
<b>Dimensión social - Enfoque de gestión de prácticas laborales y ética en el trabajo</b>				
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 / Colaboradores (Gráfica total empleos directos y total empleos en misión temporal)	52		
	Interés por las personas / Colaboradores / Distribución de empleos directos por sociedad	52		
	Interés por las personas / Colaboradores / Colaboradores por tipo de contrato	53		
LA2	Interés por las personas / Colaboradores / Rotación por edad y género	54		
	Interés por las personas / Colaboradores / Índice de rotación por sociedades	54		
LA3	Interés por las personas / Colaboradores / Plan de bienestar	58	Principio 3	ODM 3
LA4	Interés por las personas / Colaboradores / Libertad de asociación	54 - 55	Principio 3	ODM 3
LA5	En los convenios colectivos se establece el tiempo de preaviso respecto a eventuales cambios organizativos de la Compañía			
LA6	Se cuenta con un Comité Paritario de Salud Ocupacional (principales y suplentes), integrado de acuerdo con la legislación Vigente. Adicionalmente existen brigadas de salud, integradas por brigadistas voluntarios (Colaboradores)			
LA7	Seguridad y salud / Seguridad y salud de los colaboradores y contratistas / Indicadores de prevención de riesgos laborales	75		
LA8	Seguridad y salud / Seguridad y salud de los colaboradores y contratistas / Formación para la prevención de riesgos en la salud de los colaboradores	76	Principio 1	
	Seguridad y salud / Seguridad de la sociedad / Campañas “Despierta el monóxido de carbono mata” / Acciones de formación	77		
LA9	Los programas de seguridad y salud aplican para todos los colaboradores			
LA10	Interés por las personas / Colaboradores / Formación / Promedio de formación por tipo de cargo	56	Principio 6	
LA11	Interés por las personas / Colaboradores / Formación / Promedio de formación por tipo de cargo	56	Principio 6	
	Interés por las personas / Colaboradores / Formación / Horas de formación por área	57		
	Interés por las personas / Colaboradores / Formación / Acciones relevantes desarrolladas en el programa de formación	57		
	Interés por las personas / Colaboradores / Plan de bienestar / Educación (Auxilio educativo - trabajadores beneficiados)	58		
LA12	Interés por las personas / Colaboradores / Gestión del desempeño	56		

Sección del informe que contiene la información Indicador		Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo del Milenio
LA13	Grupo Gas Natural / Gas Natural colombia / Estructura organizacional	22		
	Interés por las personas / Colaboradores / Participación femenina en el grupo directivo	54	Principio 1	
LA14	Dada el momento coyuntural de integración Gas Natural Colombia no reporta en 2009 este indicador			
<b>Derechos humanos - Enfoque de gestión relacionada con derechos humanos</b> 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	No se reporta este indicador. Gas Natural Colombia ha extendido su Código Ético a los contratistas			
HR2	No se han analizado contratistas en materia de derechos humanos. Gas Natural Colombia ha avanzado en el análisis de las prácticas laborales entre los contratistas relacionados con procesos críticos			
HR3	No se ha realizado formación de empleados en derechos humanos			
HR4	(0) No se ha presentado ningún incidente por discriminación		Principio 1 y 6	ODM 3
HR5	La Compañía respeta el derecho a asociación		Principio 3	
HR6	En el proceso de verificación externa se hizo un muestreo de los contratos, en el que se constató que en las cláusulas se exige "personal competente" para el desarrollo de las tareas demandadas por la Compañía		Principio 5	
HR7	En el análisis de prácticas laborales llevado a cabo por Gas Natural Colombia entre los contratistas relacionados con procesos críticos, se han valorado las condiciones laborales de sus colaboradores		Principio 3	
HR 8	No se ha realizado formación en las políticas o procedimientos de la Organización referente a derechos humanos			
HR9	Gas Natural Colombia no ha incurrido en incidentes que involucren los derechos de personas indígenas			
<b>Sociedad - Enfoque de gestión relacionada con la sociedad</b> 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, contribuyendo así al aumento de la confianza de la sociedad hacia nuestra Empresa				
SO1	En los casos que se requiere, Gas Natural Colombia socializa con la comunidad las implicaciones de la operación			
SO2	Integridad / Prevención en contra del lavado de activos y financiación contra el terrorismo  El desarrollo del Manual Sistema Integral para la Prevención y Control de Lavado de Activos involucró al 43% de las unidades de negocio que fueron analizadas en algunos de sus procesos de mayor riesgo exigidas por la ley y unas adicionales sugeridas por la Unidad de Servicios Jurídicos, como acciones de mejores prácticas más allá de lo exigido por la ley	42	Principio 10	

Sección del informe que contiene la información Indicador		Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo del Milenio
SO3	No se han realizado jornadas de formación masivas a los colaboradores. El proceso de desarrollo del Manual Sistema Integral en la Prevención y Control de Lavado de Activos involucró a las personas directamente relacionadas con el tema. Se espera que este Manual sea el medio de divulgación masiva			
SO4	Integridad / <b>Código Ético</b> / Comisión del Código Ético / <b>En Colombia</b>	40	Principio 10	
SO5	No se llevan a cabo actividades de <i>lobbying</i> ; sin embargo se fija posición a través de entidades gremiales y participa en mesas de trabajo técnicas			
SO6	<b>En el Código Ético en el numeral 4,9 “compensaciones impropias y tráfico de influencias” se prohíbe</b> aporte a partidos políticos e instituciones relacionadas		Principio 10	
SO7	La Compañía no ha incurrido en actos de competencia desleal o prácticas restrictivas de la competencia.		Principio 10	
SO8	No se presentaron sanciones ni multas significativas, teniendo en cuenta que se ha tomado como criterio del concepto “multas y sanciones significativas”, señaladas por organismos públicos u oficiales, en forma definitiva, y en firme, por importe individual superior a 60.000 euros, es decir, aproximadamente, COP\$ 166.000.000			
<b>Responsabilidad sobre productos - Enfoque de gestión relacionada con responsabilidad sobre productos</b> 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 / <b>Gas Natural Colombia</b> / La cadena del gas natural en Colombia	20	Principio 1	
	Seguridad y salud / <b>Seguridad de la sociedad</b> / Campaña “Despierta, el monóxido de carbono mata”	76		
	Seguridad y salud / <b>Seguridad de la sociedad</b> / Campaña “Viviendas seguras”	78 - 80		
PR2	(0) No se presentaron incidentes derivados del incumplimiento de las leyes o de códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la Seguridad y salud durante su ciclo de vida			
PR3	La actividad de Gas Natural Colombia es regulada por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (Organismo Estatal en Colombia)			
PR4	(0) No se presentaron incidentes por incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios			
PR5	Orientación al cliente / <b>Satisfacción del cliente</b> / Tabla índices de satisfacción (%)	70		
	Orientación al cliente / <b>Satisfacción del cliente</b> / Bogotá, cómo vamos	70		

Sección del informe que contiene la información Indicador		Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo del Milenio
PR6	Seguridad y salud / Seguridad de la sociedad / Campaña “Despierta, el monóxido de carbono mata”	76	Principio 1	
	Seguridad y salud / Seguridad de la sociedad / Campaña “Viviendas seguras”	78 - 80		
PR7	(0) No se han presentado incidentes			
PR8	(0) No se han presentado reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes			
PR9	<p>En desarrollo de una acción popular instaurada en el año 2005 por dos ciudadanos contra la empresa Gas Natural S.A. ESP, la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá emitió el 30 de mayo de 2009 sentencia de segunda instancia, ordenando a la sociedad proceder -por su cuenta- “en el término de seis (6) meses prorrogables por un término igual (...), a retirar todas las cajas de los medidores de gas colocadas en los andenes de la ciudad y a empotrarlas o incrustarlas en la fachada de los inmuebles de los usuarios o en el sitio en que no ponga en peligro la integridad física de los peatones y tampoco afecte la estética de la ciudad”, para lo cual, ordenó el acompañamiento de la Defensoría del Espacio Público del Distrito Capital y de la sociedad de ornato de la ciudad</p> <p>Frente a la citada sentencia, Gas Natural S.A. ESP interpuso –inicialmente- solicitud de aclaración e incidente de nulidad, siendo ambos despachados desfavorablemente por el Tribunal Superior de Bogotá. Agotados estos trámites y no obstante estar en firme la sentencia y ser obligatoria para la empresa, Gas Natural S.A. ESP instauró -a mediados de diciembre de 2009- una acción de tutela contra el Tribunal Superior de Bogotá por violación al debido proceso; tutela que fue negada y que se encuentra actualmente pendiente de una eventual revisión por parte de la Corte Constitucional</p> <p>Así las cosas y atendiendo lo ordenado por el Tribunal Superior de Bogotá, la empresa ha iniciado el trámite ante la Defensoría del Espacio Público del Distrito Capital, en procura de acordar soluciones para aquellos centros de medición que no sea posible desde el punto de vista técnico proceder a su empotramiento</p> <p>Cabe señalar que desde el año en que fue notificada la demanda, la Empresa ha venido presupuestando como contingencia por este proceso una suma de dinero que en el presupuesto del 2010 corresponde a cinco mil ciento noventa y dos millones ochocientos mil pesos</p>			



