

# Informe de Responsabilidad Corporativa

**2008**



**gasNatural**

# Índice

- 3 Carta del Presidente de la Junta Directiva
- 4 Carta de la Presidenta Ejecutiva
- 7 Presentación del Informe
- 15 Grupo Gas Natural
- 27 Responsabilidad Corporativa
- 42 Integridad
- 54 Compromiso con los resultados
- 61 Interés por las personas
- 76 Orientación al cliente
- 92 Salud y seguridad
- 101 Medio ambiente
- 114 Responsabilidad social
- 120 Información adicional



## Carta del Presidente de la Junta Directiva

Por cuarto año consecutivo presentamos el Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Colombia correspondiente a las actividades del año 2008 y elaborado teniendo en cuenta los estándares y compromisos globales de la guía del Global Reporting Initiative (GRI) versión G3, la Norma AA1000 de AccountAbility, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos del Milenio. Adicionalmente, tanto la información cualitativa como la cuantitativa han sido verificadas por una auditoría externa independiente.

En este informe evidenciamos el avance del Grupo Gas Natural referente a su Política de Responsabilidad Corporativa, definida y aprobada por el Consejo de Administración y alineada al Plan Estratégico 2008 – 2012, como base para la formalización de los siete compromisos asumidos con nuestros grupos de interés: Integridad, Compromiso con los resultados, Interés por las personas, Orientación al cliente, Seguridad y salud, Medio ambiente y Responsabilidad social.

La Política de Responsabilidad Corporativa ha sido adoptada por Gas Natural Colombia, razón por la cual los Compromisos plasmados en la misma, sirven de estructura para la presentación de este Informe, con el que buscamos afianzar los procesos de transparencia, ofrecer a los grupos de interés una información objetiva de la gestión y facilitar la comparación del desempeño año a año. Asimismo, se desarrollan iniciativas y se plantean retos enfocados a seguir fortaleciendo nuestra presencia global en el marco de la gestión sostenible en lo social, ambiental y económico.

Queremos agradecer su respaldo y confianza, y esperamos seguir construyendo junto a ustedes una sociedad más sólida, responsable y sostenible.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Sergio Aranda Moreno".

**Sergio Aranda Moreno**  
Presidente de la Junta Directiva  
Gas Natural S. A., ESP

# Carta de la Presidenta Ejecutiva

El Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 muestra el reto de integrar a la estrategia de negocio y a los intereses y expectativas de nuestros grupos de interés en Colombia, los compromisos plasmados en la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural.

Este informe, por primera vez consolida la gestión social, ambiental, laboral y económica que realiza Gas Natural Colombia a través de Gas Natural S. A., ESP y sus empresas filiales Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP, Gas Natural de Oriente S. A., ESP y Gases de Barrancabermeja S. A., ESP. Asimismo, incluye la gestión de la nueva compañía de productos y servicios de valor agregado, Gas Natural Servicios Ltda.

Integrando los logros alcanzados en cada uno de los compromisos adquiridos por la Compañía con sus grupos de interés, destacamos los siguientes hechos de 2008:

4

Frente al compromiso de integridad, siendo la ética nuestro valor más importante en los procesos de gestión como bandera para la transparencia, buscamos compartir las buenas prácticas a lo largo de nuestra cadena de valor.

Con relación al compromiso con los resultados, destacamos los alcanzados para mantener una rentabilidad creciente y sostenida a nuestros accionistas, en particular el crecimiento en el margen operacional (30,1%), el margen EBITDA (33,8%) y el rendimiento del patrimonio (35,3%). Al cierre de 2008, alcanzamos un EBITDA de 377.147 millones de pesos.

En cuanto al interés por las personas, creemos en el crecimiento profesional y personal de nuestros colaboradores. En 2008 completamos 27.505 horas de formación. Asimismo, lanzamos la campaña de comunicación interna HacerLO mejor, que se enmarca dentro de los elementos más destacados de la filosofía de nuestra empresa como son la Misión, la Visión y los Valores, y que busca alinear los objetivos de todos los colaboradores a los objetivos de la Empresa.

Desde la perspectiva de la orientación al cliente, la cobertura de suministro y comercialización de gas dio como resultado 1'925.789 clientes en la



totalidad de los mercados que se atienden. En el mercado residencial, alcanzamos un promedio de captación cercano a 100.000 clientes y en el mercado vehicular dimos al servicio 39 estaciones de la red gn auto. Abrimos nuevos canales de comunicación por segmento para prestar un mejor servicio. Iniciamos el proceso de atención vía *online*, mejoramos la infraestructura de los Centros de Atención y ampliamos el número de quioscos de información. También iniciamos la repartición de la factura de servicio en sistema braille, para permitirles a los clientes que tienen discapacidad visual acceder a la información.

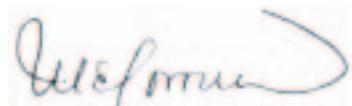
Garantizar que nuestras operaciones día a día ofrezcan a lo largo de la cadena condiciones óptimas de salud y seguridad, es otro de nuestros importantes compromisos. En este sentido, optimizamos el proceso de Revisión Técnica Reglamentaria (RTR) asegurando una verificación cada vez más especializada a las instalaciones internas de nuestros clientes, manteniendo así un servicio seguro y altos estándares de calidad. Para mejorar el entendimiento de la problemática de seguridad, avanzamos en el proyecto de cambio cultural para el uso seguro y responsable del gas natural con la campaña “Despierta, el monóxido de carbono mata”, cuyo objetivo principal es disminuir el número de intoxicaciones por monóxido de carbono. Esta campaña, en 2008, recibió el premio ANDESCO a la Responsabilidad Social Empresarial.

En aporte al medio ambiente, adicionalmente a las iniciativas para ser cada vez más eficientes en la reducción de emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI), el uso de agua, el consumo de energía, el uso de insumos y en el manejo de residuos, adelantamos proyectos como “Ráquira: industria limpia y productiva”, encaminado a la sustitución de hornos de carbón por gas natural para la producción de artesanías. Así como la gestión para el aprovechamiento energético del biogás como una alternativa para atender las necesidades del sector industrial, especialmente de las ladrilleras que operan en la zona de influencia del Relleno Sanitario Doña Juana, uno de los más grandes de América Latina, del cual se realizará la extracción y el tratamiento.

Con la inversión social continuamos aportando a la comunidad a través de programas enfocados a mejorar la calidad de la educación y a permitir el acceso a la cultura, de poblaciones vulnerables. Igualmente, destacamos el avance de los programas de generación de ingresos para mejorar las competencias de los jóvenes de la ciudad y facilitarles una vinculación laboral.

Las iniciativas y los retos descritos en este informe reflejan, no sólo la gestión en el marco de la Responsabilidad Corporativa, sino que también ponen de manifiesto nuestra posición y actitud comprometida frente al desarrollo sostenible. Agradecemos su interés y los invitamos a aportarnos sus ideas sobre las oportunidades de mejora, así como sus puntos de vista sobre el cubrimiento de los asuntos que consideren relevantes, a través de la evaluación que encontrarán al final del Informe.

Tenemos aún un importante camino por recorrer y seguiremos trabajando con el mayor empeño para cumplir los compromisos adquiridos y así, satisfacer las expectativas de nuestros grupos de interés.



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



Gas Natural Colombia presenta su cuarto Informe de Responsabilidad Corporativa, correspondiente a la actividad del año 2008.

## Presentación del Informe

Gas Natural Colombia presenta su Informe de Responsabilidad Corporativa (RC), correspondiente a la actividad del año 2008. Con este se completa el cuarto reporte anual realizado por la Compañía bajo la metodología del *Global Reporting Initiative (GRI)* versión G3 y el segundo año en que es autodeclarado en nivel B+, ratificado por el auditor externo y el GRI. Esto significa que se ha avanzado en la publicación de memorias para el reporte de la gestión de la Organización con estándares internacionales que ponen a prueba la capacidad de respuesta a las expectativas de los grupos de interés e informan sobre los compromisos adquiridos con ellos y su cumplimiento, al tiempo que se promueven planes de acción para mejorar los procesos internos.

### Proceso de construcción del Informe

Para la elaboración de este informe, cada área responsable de Gas Natural Colombia reportó su gestión tanto a nivel cualitativo como cuantitativo y la Gerencia de Relaciones Externas consolidó la información con el apoyo de una firma experta en responsabilidad corporativa.

#### ***La estructura está basada en:***

- La revisión de buenas prácticas en gestión y comunicación de la responsabilidad corporativa. Este análisis se llevó a cabo, a nivel global, en empresas del sector cuyo aporte al desarrollo sostenible ha sido destacado y se hizo a través de información secundaria disponible.
- Los lineamientos del Grupo Gas Natural.
- Los compromisos de RC contenidos en la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo.
- Los anteriores informes de RC de Gas Natural Colombia.
- Las directrices de la Guía del *Global Reporting Initiative (GRI)* versión G3.
- Los lineamientos de la Norma AA1000 de *AccountAbility*.
- Los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM).

- Entrevistas con actores de la Alta Dirección y representantes según el área de responsabilidad para la gestión de la RC.

#### *Elementos comunes en los distintos capítulos*

- Enfoque de cada compromiso orientado desde la Política de RC.
- Gestión de 2008: información cualitativa y cuantitativa.
- Hechos destacables: estudios de caso, testimonios.
- Retos para 2009.

#### **Principales cambios de estructura con respecto al Informe de 2007**

- La estructura del Informe se ha enmarcado en los compromisos de RC.
- Se ha incluido un capítulo de Seguridad y salud, en el que se describe información relativa a los colaboradores, los proveedores y los clientes.
- Se ha incorporado el capítulo de Integridad, en el que se incluyen aspectos relacionados con el Gobierno Corporativo, el Código de Conducta y la Gestión de Riesgos, así como información sobre las multas recibidas y los incumplimientos durante 2008.
- El capítulo dedicado a los proveedores se ha integrado a lo largo de los compromisos.
- Se han incluido retos para 2009 en cada uno de los compromisos, haciendo referencia a los planes de mejoramiento continuo de la Compañía.
- El diseño del Informe se ha estructurado para ser más amigable con el lector y más sencilla su lectura; se incluyen más fotografías y gráficas de fácil comprensión.
- Se ha dispuesto para el lector, en los capítulos que lo ameritan, un glosario para facilitar la lectura y comprensión de términos o actividades propias del negocio.

#### **Sobre la información que se reporta**

- Este reporte se enfoca en información relativa a las cuatro compañías distribuidoras y comercializadoras de Gas Natural Colombia (Gas Natural S. A., ESP, Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP, Gas Natural del Oriente S. A., ESP (Gasoriente), Gases de Barrancabermeja S. A., ESP) y a Gas Natural Servicios Ltda. empresa creada en 2008,



Los capítulos están estructurados de manera homogénea para agilizar y facilitar tanto la lectura como la búsqueda de información.

- No se reporta información sobre las otras compañías participadas mencionadas en el capítulo Grupo Gas Natural, sección Gas Natural Colombia.
- En los apartados de principales magnitudes y generación de valor, así como en el capítulo de Orientación al cliente, se incluyen cifras de las distribuidoras<sup>1</sup>.
- Se presenta información de años anteriores para facilitar la contextualización de los grupos de interés sobre las iniciativas descritas en este reporte.
- Los indicadores cuantitativos presentan el desempeño de los últimos tres años de gestión, a excepción de los que fueron medidos por primera vez o los que no habían sido consolidados anteriormente.
- La Misión, la Visión, los Valores y los Principios de actuación, así como los códigos de Buen Gobierno y de Conducta, y los enfoques de gestión se aplican para todas las empresas de Gas Natural Colombia.

<sup>1</sup> Empresas a las que la Compañía les paga por la utilización de gasoducto de suministro (paso a través de su red).

A continuación se señala la cobertura de la información reportada por las empresas de Gas Natural Colombia, según los compromisos adquiridos con los grupos de interés:

10

Compromisos	Distribuidoras y comercializadoras de gas		Sociedad comercial
	Gas Natural S. A., ESP,	Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP, Gas del Oriente S. A., ESP, Gases de Barrancabermeja S. A., ESP,	
Integridad	✓	✓	✓
Compromiso con los resultados	✓	✓	✓
Interés por las personas	✓	✓	✓
Orientación al cliente	✓	✓	✓
Salud y seguridad	✓	Parcialmente	✓
Medio ambiente	✓	No se incluye información	No se incluye información
Responsabilidad social	✓	✓	No se incluye información



Los compromisos incluyen los ámbitos de gestión de la Compañía.

## Principios para la elaboración de este informe

Este informe es elaborado bajo la Guía del Global Reporting Initiative (GRI) versión G3.

### ***Inclusión***

La Compañía toma como grupos de interés a los mismos grupos que desde la casa matriz se han definido: accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y sociedad civil.

Para la construcción de este informe se llevaron a cabo entrevistas y mesas de trabajo con responsables de la Alta Dirección para identificar asuntos relevantes y expectativas de los grupos de interés, con base en la información disponible en las diferentes áreas de reporte de la Compañía.

Es un compromiso de la Compañía validar los asuntos a través de un proceso de involucramiento de los grupos de interés en 2009. Para la construcción del próximo Informe se contará con los resultados del proceso de diálogo que se llevará a cabo durante el año.

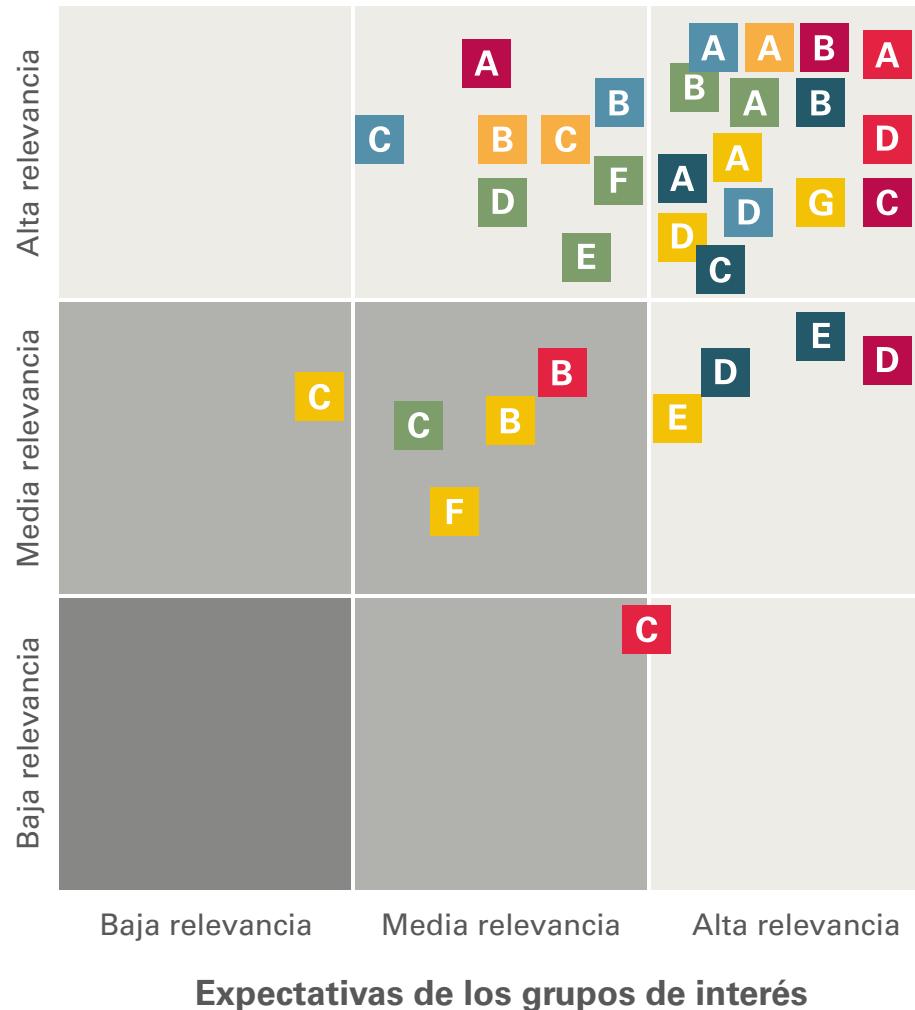
### ***Materialidad***

El análisis de los asuntos materiales o relevantes se ha hecho teniendo como marco de referencia dos escenarios: los compromisos planteados en la Política de Responsabilidad Corporativa y las expectativas de los grupos de interés.

Aunque no se han llevado a cabo diálogos específicos con grupos de interés para hablar sobre asuntos materiales relacionados con la Política de Responsabilidad Corporativa, se han recogido temas relevantes expresados a través de diferentes fuentes: estudio de *benchmarking* entre empresas del sector, análisis de mercado realizados a cabo durante 2008 y entrevistas con la Alta Dirección.

Con base en los asuntos que se han recolectado, se ha desarrollado la siguiente matriz en la que los asuntos materiales son aquellos que están ubicados en el cuadrante en el que el cruce de los dos ejes da como resultado Alta relevancia.

## Estrategia Compromisos de la Política de Responsabilidad Social



### Conveniones de la matriz

#### Integridad

- A. Incorporación de criterios y mecanismos para favorecer el comportamiento ético a lo largo de la cadena
- B. Buen gobierno y toma de decisiones
- C. Presencia en índices de sostenibilidad
- D. Contribución al respeto de los derechos humanos

#### Compromiso con los resultados

- A. Incremento de la rentabilidad
- B. Creación y oferta de mejores servicios y productos

- C. Gestión de riesgos en el marco de los compromisos de RC
- D. Transparencia de la gestión

#### Interés por las personas

- A. Desarrollo de talento
- B. Beneficios
- C. Trabajo en equipo
- D. Comunicación eficiente
- E. Diversidad e inclusión
- F. Sistema de selección de proveedores
- G. Desarrollo de proveedores

#### Orientación al cliente

- A. Calidad de los productos y servicios
- B. Atención
- C. Accesibilidad
- D. Tarifas
- E. Facturación eficiente

#### Salud y seguridad

- A. Salud y seguridad en la prestación del servicio
- B. Sistema de gestión de prevención de riesgos laborales
- C. Extensión de buenas prácticas a proveedores

#### Medio ambiente

- A. Sistema de gestión ambiental que incluya a toda la cadena
- B. Reducción de emisiones
- C. Consumo de agua
- D. Consumo de energía
- E. Manejo de residuos
- F. Ecoeficiencia

#### Responsabilidad social

- A. Estrategia
- B. Desarrollo local como parte del enfoque de gestión
- C. Medición de impacto
- D. Comunicación de las iniciativas

### **Respuesta a los grupos de interés**

Se identificaron los siguientes asuntos materiales sobre los cuales se reporta:

Compromisos	Respuesta a los grupos de interés
Integridad	A. Incorporación de criterios y mecanismos para favorecer el comportamiento ético a lo largo de la cadena D. Contribución al respeto de los derechos humanos
Compromiso con los resultados	A. Rentabilidad D. Transparencia de la gestión
Interés por las personas	A. Desarrollo de talento D. Comunicación eficiente G. Desarrollo de proveedores
Orientación al cliente	A. Calidad de los productos y servicios B. Atención C. Accesibilidad
Salud y seguridad	A. Salud y seguridad en la prestación del servicio
Medio ambiente	A. Sistema de gestión ambiental que incluya a toda la cadena B. Reducción de emisiones
Responsabilidad social	B. Desarrollo local como parte del enfoque de gestión C. Medición de impacto

### **Exhaustividad**

La estructura del Informe abarca todas las dimensiones del desarrollo sostenible enmarcadas en los compromisos definidos en la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural, aprobada en 2008.

Este informe de Responsabilidad Corporativa ofrece información clara y fiable que permite a los grupos de interés informarse fácilmente sobre el modo en que el Grupo gestiona su estrategia de RC en Colombia.

### **Verificación externa**

Siguiendo las recomendaciones de la Guía GRI versión G3, el Grupo Gas Natural contrata anualmente una verificación externa de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa. Como resultado de dicho proceso, se elabora un Informe de revisión independiente que describe los objetivos y el alcance del proceso así como los procedimientos de verificación utilizados y sus conclusiones (ver Informe de revisión independiente, en el capítulo Información adicional).



## Grupo Gas Natural

Dormilona (*Actinote equatoria*).

# Grupo Gas Natural en el mundo

El Grupo Gas Natural<sup>2</sup> es una multinacional de servicios energéticos.

Inició su actividad hace más de 165 años y se centra en el aprovisionamiento, la distribución y la comercialización de gas natural. Es la compañía líder del sector de gas tanto en España como en Latinoamérica y la cuarta del mundo por volumen de gas transportado.

En la actualidad, el Grupo está presente en 12 países y cuenta con más de 11 millones de clientes, la mitad de ellos, aproximadamente, en Latinoamérica.

Gas Natural S. A., SDG (España), es la sociedad líder del Grupo.

Principales accionistas a cierre de 2008	Acciones (%)
Criteria Caixa Corp	37,46
Repsol YPF	30,84
Suez	8,837
Caixa d'Estalvis de Catalunya	3,026

16



Sede Barcelona, España.

## Presencia global



<sup>2</sup> En adelante, Grupo Gas Natural o el Grupo. Para obtener una información más detallada sobre las actividades y resultados del Grupo Gas Natural en el ejercicio 2008, consulte el Informe Anual, el Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 y la página Web corporativa, [www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com)

## Estrategia

El Plan Estratégico 2008 – 2012, tiene como objetivo principal consolidar al Grupo como gran operador mundial de gas y electricidad, integrado verticalmente a lo largo de toda la cadena energética de valor.

Se orienta al crecimiento teniendo en cuenta los distintos frentes generales:

- Consolidación del negocio
- Integración vertical en *upstream* y *midstream*
- Énfasis continuado en la eficiencia
- Incremento de la rentabilidad y optimización de utilidades
- Continuidad del suministro de gas natural a corto y a largo plazo
- Atención eficiente
- Prestación del servicio en condiciones óptimas de seguridad

Principales magnitudes	2006	2007	2008
Suministro de gas (GWh)	294.451	292.730	292.629
Transporte de gas / EMPL (GWh)	129.499	124.150	133.497
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	10.662	11.115	11.492
Red de distribución de gas (km)	104.528	109.759	115.295
Energía eléctrica producida (GWh)	19.514	18.700	31.451
Número de empleados	6.686	6.953	6.842
Importe neto de la cifra de negocios (millones de euros)	10.348	10.093	13.544
Beneficio operativo bruto – EBITDA (millones de euros)	1.912	2.277	2.564
Beneficios de explotación (millones de euros)	1.263	1.567	1.794

Inversiones totales (millones de euros)	1.164	2.323	3.697
Beneficio atribuible al grupo (millones de euros)	855	959	1.057

En julio de 2008, el Grupo Gas Natural firmó un acuerdo con la empresa ACS para la adquisición de su participación en Unión Fenosa, lo que conlleva a que el Grupo adquiera en 2009 el control de dicha compañía. Esta compra supone un avance significativo en el desarrollo del Grupo y le permite 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 más de 20 millones de clientes en todo el mundo.

## Glosario

- **Gas natural:** combustible que se encuentra en yacimientos subterráneos formados hace millones de años. Es la energía más versátil, pues se puede emplear para múltiples usos en la industria, el comercio y es ideal para el hogar. El gas natural está compuesto principalmente por metano, etano y dióxido de carbono.
- **Upstream:** actividades relativas a la exploración y explotación de petróleo crudo y gas.
- **Midstream:** transporte de petróleo crudo y gas desde su punto de explotación a un terminal de distribución.

# Gas Natural Colombia

## Principales magnitudes 2008



## Naturaleza jurídica

Gas Natural Colombia<sup>3</sup> es un grupo de cinco empresas nacionales independientes que tienen como matriz a la compañía Gas Natural S. A., ESP, que a su vez es filial de la empresa española Gas Natural S. A., SDG, la cual tiene una participación accionaria del 59,1%.

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 (Gasoriente), sobre la cual se tiene el 54,5% del accionariado, y Gas Natural Servicios Ltda., sobre la cual se tiene una participación accionaria del 99,99%.

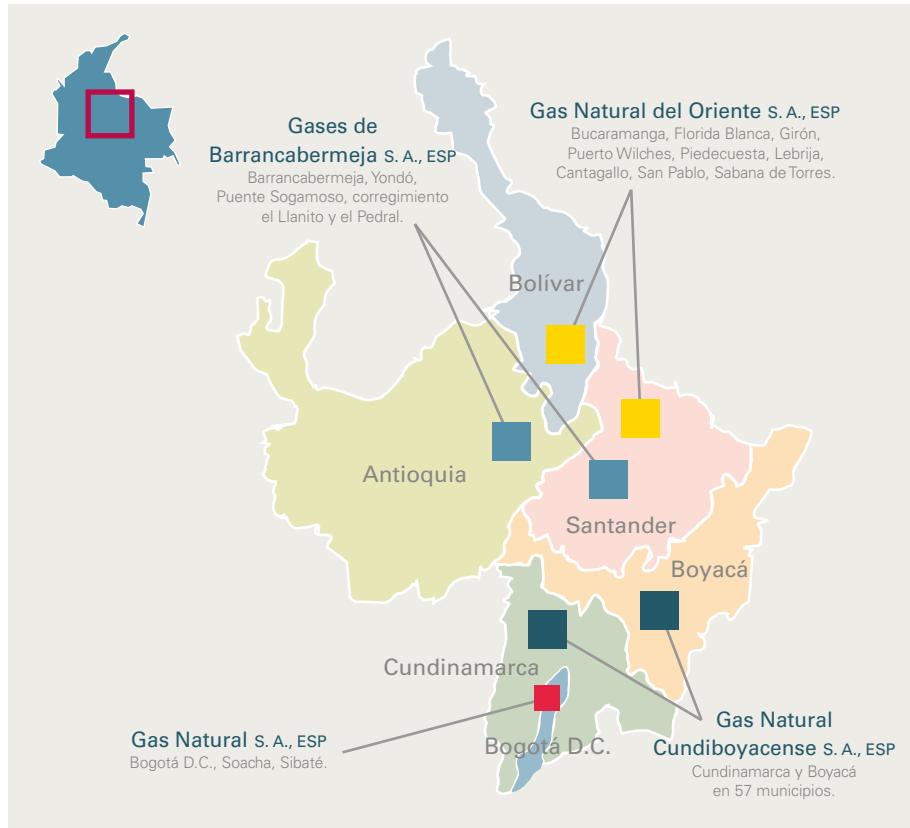
Adicionalmente, la empresa Gases de Barrancabermeja S. A., ESP, es subsidiaria de Gas Natural S. A., ESP, a través de la compañía Gas Natural del Oriente S. A., ESP, la cual tiene el 99,99% de la participación accionaria de Gases de Barrancabermeja S. A., ESP.

## Cuatro sociedades de servicios públicos, distribuidoras y comercializadoras de gas

Gas Natural Colombia opera a través de cuatro empresas de servicios públicos domiciliarios<sup>4</sup>, constituidas como sociedades de naturaleza comercial, del tipo de las anónimas, de nacionalidad colombiana, de origen y naturaleza privada, cuya actividad principal es la distribución de gas natural por red de tubería y, complementariamente, la comercialización de dicho combustible.

<sup>3</sup> En adelante, Gas Natural Colombia, la Organización, la Empresa, la Compañía o la Sociedad. Para ampliar información, consulte la página [www.gasnatural.com.co](http://www.gasnatural.com.co) (enlace La Empresa > Informes).

<sup>4</sup> En adelante, Gas Natural S. A., ESP, Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP, Gas Natural del Oriente S. A., ESP (Gasoriente), Gases de Barrancabermeja S. A., ESP o la (s) Filial (es).



## Una sociedad comercial

Gas Natural Servicios Ltda., creada en junio de 2008, tiene por objeto el desarrollo de los negocios no regulados que dan valor agregado a la Compañía. Ofrece compresión de gas natural para el mercado de vehículos, desarrollo de soluciones energéticas para clientes de alto consumo y creación de nuevos servicios para clientes residenciales más allá del tradicional negocio de gas.

## Empresas filiales participadas<sup>5</sup>

De acuerdo con la filosofía del negocio, y en el marco de su compromiso con la masificación del gas, Gas Natural Colombia contribuye a su expansión a través de la participación en otras empresas del sector.

### Gas Natural S.A., ESP

Empresas participadas y subordinadas (inversión superior al 50%)	Participación 2008 (%)	Actividad económica
Empresas del sector		
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	77,45	Distribución de gas
Gas Natural del Oriente S.A., ESP	54,50	Distribución de gas

<sup>5</sup> Compañías en las que se tiene una participación accionaria.

Gasoducto del Tolima S. A.	7,13	Transporte de gas
Empresas de otros sectores		
Metrex S. A.	31,43	Producción de medidores y reguladores
Colombiana de Extrusión S. A.	15,00	Producción de tubería
Gas Natural Servicios Ltda.	99,90	Servicios

*Gas Natural del Oriente S. A., ESP*

Empresas participadas	Participación 2008 (%)	Actividad económica
Empresas del sector		
Gases de Barrancabermeja S. A., ESP (subordinada)	99,99	Distribución de gas
Gas Natural del Cesar S. A., ESP	31,11	Distribución de gas
Transoriente S. A.	20,00	Transporte de gas
Gasoducto del Tolima S. A., ESP	17,87	Transporte de gas
Transgas de Occidente S. A.	14,00	Transporte de gas
Empresas de otros sectores		
Colombiana de Extrusión S. A.	10,00	Producción de tubería
Promisan S. A. (en liquidación)	3,23	Servicios
Promotora de Inversiones Ruitoque S. A.	2,14	Servicios
Proinversiones S. A.	2,13	Servicios
C. I. Alcanos S. A., EMA	0,56	Servicios
Club del Comercio S. A.	0,15	Servicios
Club Campestre Lomas del Viento S. A. (en disolución)	0,0022	Cartera
Administradora de Clubes S. A.	0,0022	Servicios

*Gases de Barrancabermeja S. A., ESP*

Empresas participadas	Participación 2008 (%)	Actividad económica
Empresas del sector		
Gas Natural del Cesar S. A., ESP	15,56	Distribución de gas
Empresas de otros sectores		
Promover S. A.	1,74	Sociedad de servicios

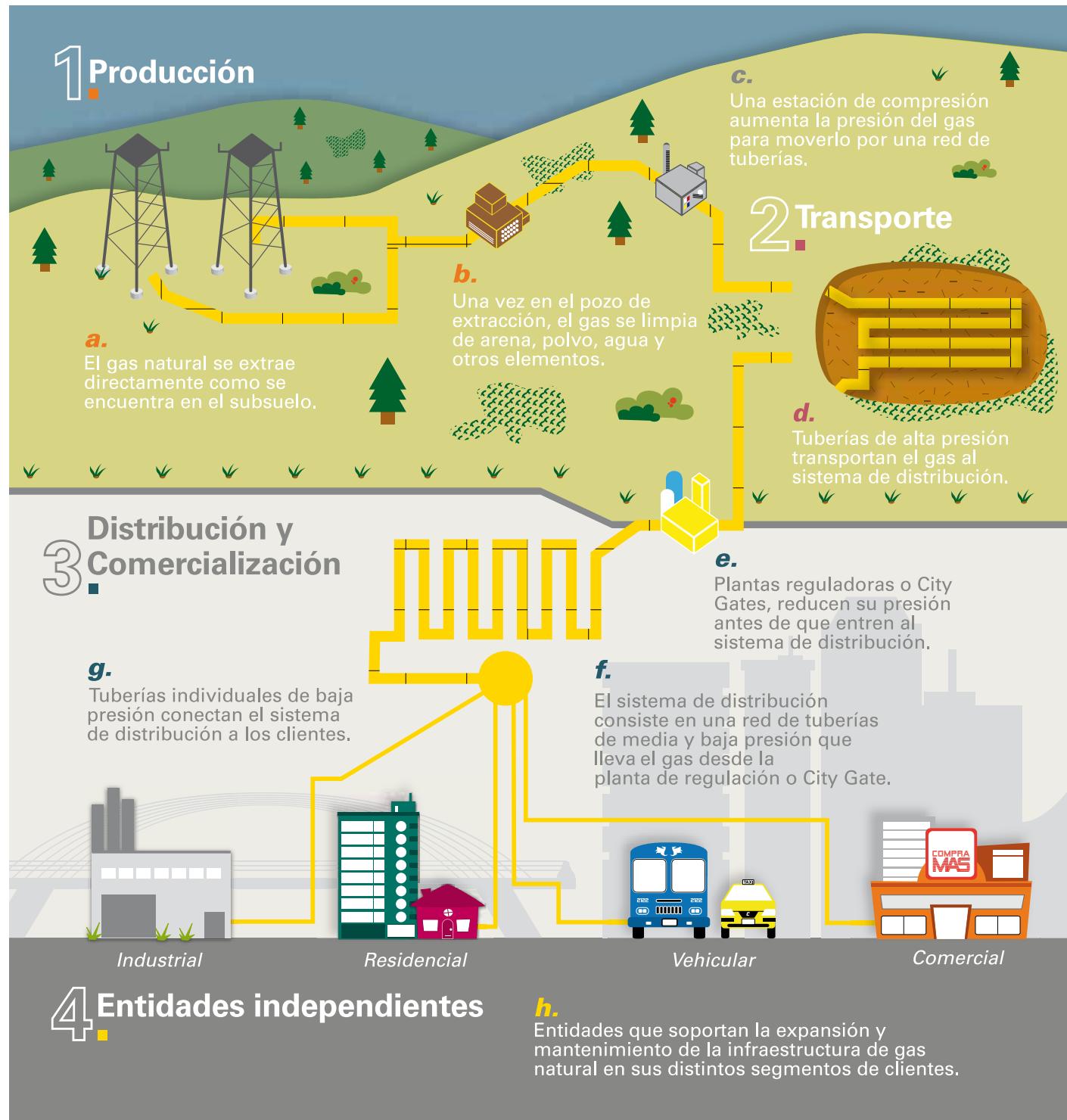
## Cuatro actores en la cadena del gas en Colombia

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

- 1. Producción de petróleo y gas:** la exploración y la explotación son realizadas por empresas como Ecopetrol, BP Exploration, BP Santiago y Tepma. Adicionalmente, se realizan contrataciones con otros comercializadores y termoeléctricas en el mercado secundario de gas.
- 2. Empresas transportadoras:** conducen el gas desde los pozos hasta los cascos urbanos (municipios o ciudades), a través de gasoductos de alta presión. En esta parte de la cadena, participan: TGI, Transcogas y Transoriente; adicionalmente, se realizan contratos de liberación de capacidad de transporte con comercializadores.
- 3. Distribuidoras y comercializadoras de gas:** recogen el gas que dejan las transportadoras en las estaciones reguladoras de los municipios o ciudades, a través de las redes de media presión para dar suministro a viviendas, establecimientos comerciales, industrias y estaciones de servicio de gas natural vehicular.  
Estas tres primeras actividades están regidas por el Ministerio de Minas y Energía y reguladas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).
- 4. Entidades independientes:** empresas de revisión acreditadas, firmas instaladoras, firmas reparadoras, estaciones de servicio, talleres de conversión, entre otras, que soportan la operación del suministro de gas.

## Glosario

- **Psig:** libras por pulgada cuadrada manométrica.
- **Alta presión:** desde 80 o 110 hasta 1.800 psig en redes de acero (industrias, estaciones de gas natural vehicular – GNV – y estaciones reguladoras).
- **Media presión:** hasta 110 psig de presión en redes de polietileno, para distribución residencial.
- **Baja presión:** desde  $\frac{1}{4}$  hasta 2 psig en el interior de los hogares, el comercio y la pequeña industria.
- **Mercado regulado:** tiene expediente tarifario y cubre a los mercados domiciliario, comercial y la pequeña industria.
- **Mercado no regulado:** actividad comercial en la que el precio se negocia de manera bilateral con el cliente del mercado industrial y de gas natural vehicular.



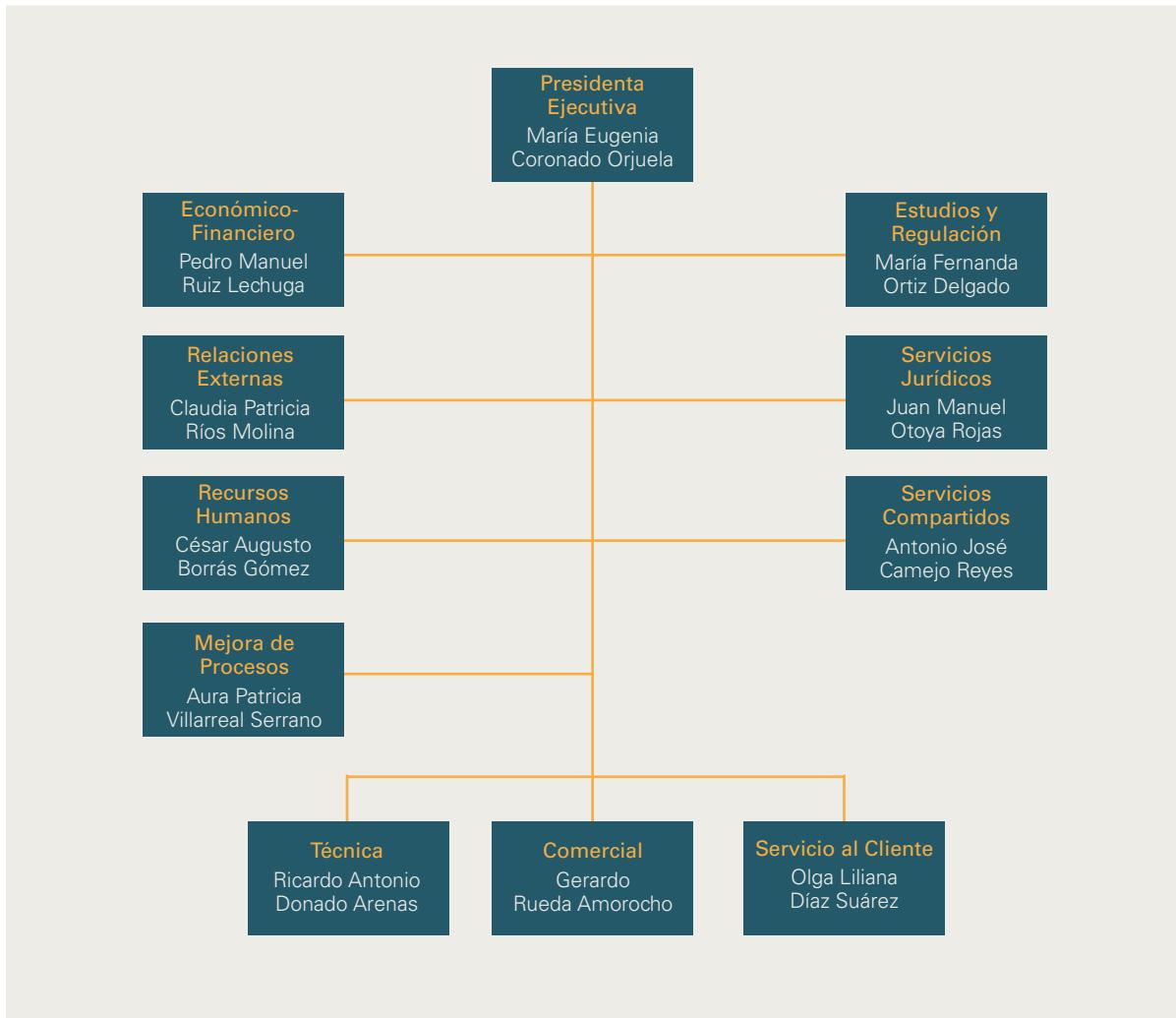
## Oferta de productos y servicios por segmento

La Compañía se desempeña como una empresa prestadora de un servicio público domiciliario en Colombia que provee gas natural a distintos segmentos de mercado través de cuatro de sus filiales y presta servicios complementarios por medio de Gas Natural Servicios Ltda.

A continuación se describe la oferta por segmentos de mercado:

Segmento	Productos y servicios	Filiales en las que están operando			
		Gas Natural S. A., ESP	Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP	Gases del Oriente S. A., ESP	Gases de Barrancabermeja S. A., ESP
	Gas natural en el hogar, para cocinar, tomar un buen baño con agua caliente, secar la ropa, calentar el ambiente.	✓	✓	✓	✓
	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.	✓	✓	✓	✓
	Gas natural en la industria, para calentamiento de agua, generación de vapor, como combustible para generadores o motores de combustión, quemadores, incineración de productos de desecho, climatización y demás procesos que requieren uso de energía.	✓	✓	✓	
	Gas natural en los vehículos, como combustible sustituto para los motores de gasolina, que ofrece un diferencial frente al costo del combustible líquido y es ambientalmente más amigable.	✓		✓	
Aplica para todos los segmentos	<b>Gas Natural Servicios Ltda.</b> Soluciones energéticas más allá del suministro de gas natural, correspondientes a negocios no regulados que dan valor agregado a la Empresa.	✓		✓	

## Estructura organizacional



## Retos 2009

Gas Natural Colombia asume los objetivos planteados por el Grupo en el Plan Estratégico 2008 - 2012 y se plantea como reto identificar, evaluar y gestionar los impactos ambientales, sociales y económicos inherentes a su negocio, a través del diálogo con los grupos de interés.





## Responsabilidad Corporativa

*(Dryas iulia iulia).*

## Cómo la entiende el Grupo

Desarrollamos nuestros negocios con un horizonte estratégico que trasciende los intereses económicos inmediatos, contribuyendo a la creación de valor económico, ambiental y social, tanto a corto como a largo plazo.

### **Misión**

Atender las necesidades energéticas de la sociedad, proporcionando a nuestros clientes servicios y productos de calidad, respetuosos con el medio ambiente; a nuestros accionistas, una rentabilidad creciente y sostenible; y a nuestros colaboradores, la posibilidad de desarrollar sus competencias profesionales.

### **Visión**

Ser un grupo energético y de servicios líder y en continuo crecimiento, con presencia multinacional, que se distinga por proporcionar una calidad de servicio excelente a sus clientes, una rentabilidad sostenida a sus accionistas, una ampliación de oportunidades de desarrollo profesional y personal a sus colaboradores y una contribución positiva a la sociedad, actuando con un compromiso de ciudadanía global.

### **Valores**

- Orientación al cliente.
- Compromiso con los resultados.
- Sostenibilidad.
- Interés por las personas.
- Responsabilidad social.
- Integridad.

### **Principios de actuación**

- Cultura basada en la responsabilidad, el trabajo en equipo y el desarrollo profesional.
- Innovación y nuevas tecnologías.
- Responsabilidad social, desarrollo económico y sostenibilidad medioambiental.



Colaboradores Gas Natural Colombia.

## Política de Responsabilidad Corporativa

El Grupo Gas Natural entiende la Responsabilidad Corporativa (RC) como el conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con sus grupos de interés. La adecuada interacción con el entorno constituye un aspecto estratégico de primer orden para el Grupo, imprescindible para la generación de valor y la sostenibilidad.

### Los siete compromisos asumidos con los grupos de interés

Los compromisos parten de los Valores del Grupo y están plasmados en la Política de Responsabilidad Corporativa. Cada uno de ellos plantea unos Principios de actuación y su propósito es satisfacer las expectativas de los grupos de interés: accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y sociedad civil.

#### *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.

#### *Compromiso con 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.

#### *Interés por las personas*

Promovemos un entorno de trabajo respetuoso con nuestros colaboradores así como su formación y desarrollo profesional. Propiciamos la diversidad de opiniones, culturas, edades y géneros en nuestra Organización.

#### *Orientación al cliente*

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

#### *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.



Históricamente, el Grupo ha establecido compromisos para reforzar y estrechar las relaciones con cada uno de sus grupos de interés. Durante 2008 formalizó su posición y sus compromisos con la definición de una nueva Política de Responsabilidad Corporativa, que tiene como base la Misión, la Visión y los Valores del Grupo, y está alineada con los compromisos definidos en el Plan Estratégico 2008 – 2012.

### **Medio ambiente**

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

### **Responsabilidad social**

Aceptamos nuestra responsabilidad social corporativa, 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 incrementen la credibilidad y el prestigio de la Empresa.



La Responsabilidad Corporativa, eje estratégico del negocio.

## **Gestión de la Responsabilidad Corporativa**

En el marco del Comité de Dirección, Gas Natural Colombia avanzó en la reflexión sobre el papel de la RC, su aporte al desarrollo del país y a la estrategia del negocio.

30

### **Bases para la reflexión sobre la Responsabilidad Corporativa**

- Medición interna de la gestión de la Gerencia de Relaciones Externas.
- Auditoría externa a todas las áreas de comunicaciones del Grupo.
- Política de RC del Grupo Gas Natural reestructurada este mismo año.

### **Premisas producto de la reflexión**

- La Responsabilidad Corporativa es un marco de trabajo que debe cruzar todas las áreas de gestión de la Organización.
- Debe haber coherencia entre lo que se dice y lo que se hace.
- Se alinearán las realidades locales con la Política de RC del Grupo.

### **Frentes de gestión identificados**

- Comprensión del contexto global y local.
- Reconstrucción de la política y el modelo locales sobre la base de las directrices del Grupo.
- Integración de la RC en la gestión del negocio.
- Generación de conciencia que permita reconocer el papel de la Organización frente al desarrollo sostenible.
- Identificación de las iniciativas que se han adelantado desde las distintas áreas de trabajo y que están enmarcadas en los compromisos de la RC.
- Definición de oportunidades de mejora de las actuales iniciativas.
- Formulación de planes de acción a corto, mediano y largo plazo, así como de indicadores claves para el seguimiento de la gestión de la RC.

### **Otras acciones**

- Creación en el Comité de Dirección de un espacio regular para hablar sobre temas de RC.
- Desarrollo del plan estratégico para la RC desde la Gerencia de Relaciones Externas.
- Proceso de verificación externa, cuyas recomendaciones han sido tenidas en cuenta en la construcción de este informe y servirán de base para la formulación de nuevos planes de acción.

### **Relación con los grupos de interés**

Gas Natural Colombia es consciente de la importancia que la confianza social tiene para el desarrollo de sus actividades. Entiende que el diálogo con los grupos de interés es crítico para conocer sus inquietudes, anticiparse a sus expectativas, prever riesgos e identificar nuevas oportunidades de negocio.

La definición de los grupos de interés atiende criterios como:

- El impacto que genera o puede generar la gestión de la Compañía en sus entornos.
- El impacto que producen o pueden producir sobre la gestión de la Organización.
- Su influencia sobre la toma de decisiones.



Los grupos de interés: accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y sociedad civil son la base de los compromisos adquiridos por la Compañía.

### Canales de comunicación dispuestos por la Compañía

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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención directa en la Gerencia de Relaciones Laborales</li> <li>• Página Web</li> <li>• Intranet Grupo</li> <li>• Intranet Colombia: e – natural</li> <li>• Procedimiento de atención a través de la Comisión Local del Código de Conducta</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Reunión de mandos</li> <li>• Encuentros anuales de GNV e Industria</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 en las que participan accionistas</li> <li>• Página Web</li> </ul>
Proveedores		
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 Web</li> </ul>
Clients		
Residencial Comercial Industrial Gas natural vehicular	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe anual</li> <li>• Informe de RC</li> <li>• Factura</li> <li>• Medios de comunicación masivos</li> <li>• Estaciones de servicio<sup>6</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de calidad</li> <li>• Call center</li> <li>• Centros del Gas</li> <li>• CADES y RAPICADES</li> <li>• Quioscos de servicio</li> <li>• Boletín industrial</li> <li>• Página Web</li> <li>• Oficina de Garantía</li> </ul>

Grupo de interés	Canales de comunicación informativos	Canales de comunicación de doble vía
Sociedad civil		
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 Web</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 Gerencia de Relaciones Externas</li> <li>• Encuentros (ruedas de prensa y otras convocatorias)</li> <li>• Página Web</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<sup>7</sup></li> <li>• Reuniones</li> <li>• Talleres</li> <li>• Encuesta anual de percepción de los programas de responsabilidad social</li> <li>• Atención directa en la Gerencia de Relaciones Externas</li> <li>• Página Web</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 Web</li> </ul>

<sup>6</sup> Canal específico para Gas Natural Vehicular.

<sup>7</sup> La Feria de Servicio al Ciudadano es una iniciativa de la Alcaldía Distrital en la que participa Gas Natural S. A. ESP

### **Asociaciones a las que pertenece Gas Natural Colombia<sup>8</sup>**

- 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

### **Contribución al desarrollo**

**El Grupo Gas Natural genera valor económico, ambiental y social, a través de todas sus actividades.**

### **Abastecimiento energético sostenible, eficiente, seguro y limpio**

Las compañías del sector energético se enfrentan a dos retos fundamentales. Por un lado, deben satisfacer la creciente demanda de energía que las sociedades modernas necesitan para su desarrollo. Por otro, la progresiva preocupación social por la protección del medio ambiente convierte la búsqueda de fuentes de energía más limpias en un imperativo. Dadas sus características, el gas natural ocupa una posición privilegiada para dar respuesta a los desafíos anteriores.

De este modo, la función social primordial del Grupo está en desarrollar su actividad de distribución y comercialización de gas natural, favoreciendo el acceso a un combustible económico, seguro y continuo, que se refleja en calidad de vida para los clientes.

### **Generación y distribución de valor agregado**

Gas Natural Colombia ha integrado la información económica presentada en sus estados financieros tradicionales consolidados y auditados, en un nuevo esquema<sup>9</sup> que le permite presentar la generación del valor agregado por Gas Natural S. A., ESP, Gas Natural del Oriente S. A., ESP, Gases de Barrancabermeja 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, comunidad y las propias empresas, mediante la reinversión y apropiación de recursos para su sostenimiento y crecimiento.



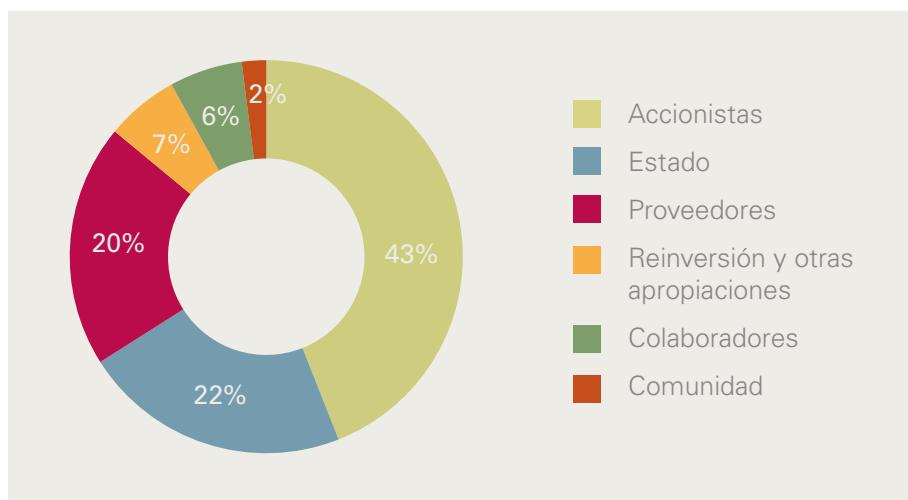
El Grupo Gas Natural genera valor económico, ambiental y social a través de todas sus actividades.

<sup>8</sup> Estas organizaciones hacen parte del mapa presentado en la tabla Grupos de interés y canales de comunicación.

<sup>9</sup> 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".

	Notas	Cifras a 31 de diciembre, expresadas en miles de pesos colombianos	
		2008	2007
Ventas		1.171'077.656	966'824.600
Costo directo		568'095.518	426'712.244
Valor agregado generado	1	602'982.138	540'112.356
Accionistas	2	261'110.351	201'467.132
Colaboradores	3	36'144.413	32'297.264
Proveedores	4	120'740.596	124'529.101
Comunidad	5	9'591.903	13'188.503
Estado	6	133'224.600	115'101.604
Reinversión y otras apropiaciones	7	42'170.275	53'528.752
Valor agregado distribuido		602'982.138	540'112.356

#### Valor distribuido entre los diferentes grupos de interés



#### *Nota 1. Valor agregado generado*

La generación de valor por parte de los negocios de Gas Natural Colombia se obtiene, principalmente, por la distribución y comercialización de gas natural

(81,4% para 2008), y por otras actividades relacionadas con la prestación del servicio como las conexiones de gas natural, las revisiones técnicas reglamentarias y la compresión de gas natural vehicular, entre otras.

Las ventas del grupo en el 2008 ascendieron a COP\$1.2 billones, con un incremento del 21% con relación al año anterior, generado principalmente por la venta de mayores metros cúbicos de gas.

Por su parte, los costos directos se situaron en COP\$0,6 billones, con un incremento del 33% con relación al año anterior, generado principalmente por un mayor costo de suministro y transporte derivados del incremento en el precio de gas y programas de seguridad masivos de visitas domiciliarias a los usuarios de gas natural para efectuar la revisión técnica reglamentaria en Bogotá, Soacha y Sibaté.

El valor agregado generado por las compañías del grupo es el neto entre las ventas y los costos directos, el cual ascendió a COP\$602.982 millones, con un incremento del 11,64%, generado principalmente por las ventas de gas en los mercados doméstico y gas natural vehicular. Para el 2008 y 2007, el valor agregado por el negocio principal de distribución y comercialización de gas por mercado y el valor agregado por otras actividades, es el siguiente:

Concepto	2008	2007
Doméstico	185'876.340	174'180.372
Comercial	52'101.762	47'781.258
Industrial	121'093.590	121'216.894
Gas natural vehicular	128'167.457	112'955.321
Distribuidoras	3'520.734	766.632
Total valor agregado por comercialización y distribución de gas	490'759.883	456'900.477
Valor agregado generado por otras actividades	112'222.255	83'211.879
<b>Total valor agregado generado</b>	<b>602'982.138</b>	<b>540'112.356</b>

#### *Nota 2. Accionistas*

Los negocios de Gas Natural Colombia brindan a sus accionistas una rentabilidad creciente y sostenible. Para 2008, este objetivo se representó en la generación de COP\$ 261.110 millones como valor distribuido (dividendos).

De acuerdo con el proyecto de distribución de utilidades aprobado por las asambleas generales de accionistas de cada una de las filiales, los dividendos y reservas, fueron:

<b>Dividendos decretados en efectivo sobre el resultado del año</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Gas Natural S. A., ESP	250'023.100	191'110.642
Gas Natural del Oriente S. A., ESP	29'562.780	24'948.165
Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP	9'038.640	9'745.594
Gases de Barrancabermeja S. A., ESP	2'489.217	1'298.494
	<b>291'113.737</b>	<b>227'102.895</b>
Menos: dividendos y otras operaciones entre compañías del grupo	30'003.386	25'635.763
<b>Valor agregado distribuido a los accionistas</b>	<b>261'110.351</b>	<b>201'467.132</b>

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

<b>Distribución de reservas</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Gas Natural S. A., ESP	1'349.482	1'289.401
Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP	762.000	-
	<b>2111.482</b>	<b>1289.401</b>

### *Nota 3. Colaboradores*

Incluye el valor de las remuneraciones causadas a favor de los colaboradores, por concepto de la relación laboral existente, de acuerdo a las disposiciones legales y el Pacto Colectivo. Adicionalmente, incluye las prestaciones y contribuciones sociales realizadas por parte de los negocios de Gas Natural Colombia a favor de los colaboradores.

	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Sueldos y salarios	28'264.768	25'065.935
Contribuciones efectivas e imputadas	6'204.134	6'146.030
Aportes sobre la nómina	863.541	805.783
Otros	811.970	279.516
	<b>36'144.413</b>	<b>32'297.264</b>

Para 2008, el valor distribuido a los colaboradores ascendió a COP\$ 36.144 millones con un aumento del 11,9% con relación al año anterior.

#### 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 servicios a sus clientes.

Los principales proveedores de bienes y servicios están relacionados con la prestación de servicios de asistencia técnica, honorarios, asesorías, gestiones de recaudo, toma de lectura, 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 se muestra a continuación:

	2008	2007
Proveedores de bienes y servicios	107'520.904	105'562.786
Proveedores de recursos financieros	13'219.692	18'966.315
<b>Valor agregado distribuido a los proveedores</b>	<b>120740.596</b>	<b>124529.101</b>

Respecto a 2007, se presentó una disminución del 3% en el valor distribuido a este grupo de interés, generado principalmente por la cancelación de los bonos en circulación correspondientes a la emisión de los años 2000 y 2001 por parte de Gas Natural S. A., ESP, la cual tenía como finalidad la financiación de proyectos comerciales y de inversión y atención de necesidades de capital de trabajo. El pago de esta obligación, contribuyó a la disminución de la remuneración de los servicios financieros. Es de resaltar que la firma calificadora de riesgos Duff & Phelps sostuvo la calificación "AAA" sobre esta emisión de bonos.

38

#### Nota 5. Comunidad

El valor distribuido a la comunidad incluye el incentivo otorgado para la conversión de vehículos a gas natural vehicular, las campañas promocionales en las que se otorgan premios y los talleres de capacitación para clientes y contratistas. Asimismo, se realizaron donaciones para apoyar actividades como la sala interactiva de gas natural en Maloka, para la campaña "Despierta, el monóxido de carbono mata" y para obras presentadas en el Teatro Nacional, entre otras.

	2008	2007
Incentivos conversiones GNV	5'191.125	8'966.746
Actividades promocionales	2'776.672	2'525.229
Donaciones	919.668	978.824
Relaciones con la comunidad	589.867	534.620
Patrocinios	110.389	173.409
Otros	4.182	9.675
<b>Valor agregado distribuido a la comunidad</b>	<b>9'591.903</b>	<b>13188.503</b>

### *Nota 6. Estado*

El valor agregado que se distribuye al Estado es el resultado del pago de impuestos, tasas y contribuciones, tanto del orden nacional como territorial, en concordancia con la normatividad de cada uno de los municipios en los cuales Gas Natural Colombia realiza actividades.

	2008	2007
Impuestos nacionales	118'689.614	100'744.518
Impuestos Departamentales y municipales	12'679.088	12'242.682
Contribuciones especiales	1'855.898	2'114.404
<b>Valor agregado distribuido al Estado</b>	<b>133224.600</b>	<b>115'101.604</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 y la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

Con relación a 2007, el valor agregado distribuido a este grupo se incrementó en un 15,7%, en concordancia con el aumento generado por los negocios de Gas Natural Colombia.

### *Nota 7. Reinversión y otras apropiaciones*

La reinversión se relaciona con el valor que los negocios de Gas Natural Colombia se distribuyen a sí mismos 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, incorpora 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, así como provisiones para pérdidas por contingencias probables, de acuerdo con el criterio de los abogados de los negocios.

	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Depreciación y amortización	38'222.974	46'143.014
Provisiones	(371.752)	4'011.998
Corrección monetaria diferida	(103.371)	(77.917)
Reservas decretadas sobre utilidades del año	4'422.424	3'451.657
<b>Valor agregado para reinversión y otras apropiaciones</b>	<b>42170.275</b>	<b>53'528.752</b>

Con relación a 2007, el valor agregado para la reinversión y otras apropiaciones disminuyó en un 21% por la culminación de la amortización del crédito mercantil y por la recuperación de provisiones que se tenían previstas para posibles contingencias.

## Retos 2009

- Enmarcar en la Política de RC del Grupo, las iniciativas que actualmente se llevan a cabo en todas las áreas de la Compañía.
- Identificar planes de acción para mejorar la gestión de la Organización en el corto, mediano y largo plazo.
- Generar espacios específicos para comunicar la información relativa a la gestión de la RC.
- Establecer 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.
- Establecer relaciones con expertos en medio ambiente y derechos humanos.
- Analizar los sistemas de indicadores de las distintas áreas de responsabilidad, con el fin de hacer más eficiente el proceso de recolección y reporte de indicadores.
- Generar e integrar indicadores relacionados con la Política de RC en las áreas de responsabilidad de Gas Natural Colombia.
- Llevar a cabo diálogos con grupos de interés, basados en la norma AA1000 de AccountAbility, que sirvan para orientar la gestión y fortalecer las relaciones basadas en la transparencia.





## 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.

Los principios que guían esta forma de actuar, son:

- Rechazar la corrupción y el soborno en el desarrollo de nuestra actividad, y establecer medidas para evitarlos y combatirlos.
- Apoyar los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y los 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), relativos a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.



La Organización actúa de acuerdo con principios de integridad y de rendición de cuentas, de manera neutral frente a los accionistas, entregando información oportuna<sup>10</sup> y transparente a todos sus grupos de interés.

## Gobierno Corporativo

Gas Natural en 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.

### **Toma de decisiones y órganos de gobierno<sup>11</sup>.**

- El marco corporativo se gestiona desde Gas Natural S. A., ESP, de tal manera que los órganos de gobierno mantienen constante relación con la Dirección de Servicios Jurídicos.
- Las políticas de Gobierno Corporativo se aplican de manera unificada a las distintas filiales.
- Las sociedades están constituidas conforme lo establece la Ley 142 de 1994. Las cuatro 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.

43

Gas Natural S. A., ESP y Gas Natural del Oriente S. A., ESP tienen sus acciones inscritas en el Registro Nacional de Valores. Es decir, son transables en la Bolsa de Valores de Colombia, circunstancia que las lleva a atender también la normativa de la ley de valores que hace más estricto su Gobierno Corporativo. Estas dos compañías tienen Comité de Auditoría a diferencia de Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP, de Gases de Barrancabermeja S. A., ESP y de Gas Natural Servicios Ltda.

### **Estructura**



<sup>10</sup> Para ampliar información, consulte los reportes anuales.

<sup>11</sup> Para ampliar información, consulte el Código de Buen Gobierno de Gas Natural en Colombia.

Órganos de apoyo internos

- Auditoría interna
- Comités

Órganos de apoyo externos

- Auditoría Externa
- Revisor Fiscal

### **Asamblea General de Accionistas**

Se compone de los accionistas inscritos en el Libro de Registros de Accionistas o de sus representantes o mandatarios, reunidos conforme a las prescripciones de los estatutos sociales y de la ley. A continuación, se presenta la composición accionaria a 31 de diciembre de 2008:

#### *Composición accionaria Gas Natural S. A., ESP*

<b>Accionistas</b>	<b>Participación accionaria (%)</b>
Gas Natural Internacional SDG S. A.	59,06
Empresa de Energía de Bogotá S. A., ESP	25,00
Fondo de Pensiones Obligatorias Porvenir	9,65
Corporación Financiera Colombiana S. A.	1,68
Fondo de Cesantías Porvenir	1,34
Gases Unidos de Colombia Ltda. (Unigas)	0,79
Fondo de Pensiones Obligatorias Colfondos	0,61
Promigas S. A.	0,60
ING Fondo de Pensiones	0,41
Fondo de Pensiones Obligatorias Protección	0,36

#### *Composición accionaria Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP*

<b>Accionistas</b>	<b>Participación accionaria (%)</b>
Gas Natural S. A., ESP	77,5
Inversiones HECAM Ltda.	14,0
Ricardo y Ayerbe Cía., Ltda.	4,3
Pavimentos Colombia Ltda.	1,6
Mario Alberto Huertas Cortes	1,6
Llanogas S. A., ESP	1,1

*Composición accionaria Gas Natural del Oriente S. A., ESP*

Accionistas	Participación accionaria (%)
Gas Natural S. A., ESP	54,50
Inversiones de Gases de Colombia S. A.	34,53
Electrificadora de Santander S. A., ESP	10,00
Gases del Caribe S. A., ESP	0,83
Sociedad de Inversiones de Bucaramanga	0,13
Colgas de Occidente S. A., ESP	0,00022

*Composición accionaria Gases de Barrancabermeja S. A., ESP*

Accionistas	Participación accionaria (%)
Gas Natural de Oriente S. A., ESP	99,99
Inversiones de Gases de Colombia S. A.	0,000061
Electrificadora de Santander S. A., ESP	0,000061
Promisión S. A.	0,000061
Gas Natural del Cesar S. A., ESP	0,000061

*Composición accionaria Gas Natural Servicios Ltda.*

Accionistas	Participación accionaria (%)
Gas Natural S. A., ESP	99,90
Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP	0,10

***Junta Directiva<sup>12</sup>***

- Sus funciones son de orientación estratégica, toma de decisiones, evaluación y control.
- Es elegida por la Asamblea General de Accionistas.
- Se compone de cinco miembros principales, con un suplente personal.
- Para la postulación y nombramiento de un miembro de Junta Directiva, la Compañía verifica que la persona cumpla con los requisitos profesionales que requiere el ejercicio del cargo, así como la no configuración de causal alguna de incompatibilidad, inhabilidad o conflicto de interés, establecida en los estatutos, el Código de Buen Gobierno Corporativo y la ley.

<sup>12</sup> De acuerdo con el numeral 16 del artículo 19 de la Ley 142 de 1994, la Junta Directiva se encuentra integrada de manera proporcional a la propiedad accionaria y conforme a lo dispuesto en el inciso 2º del artículo 44 de la Ley 964 de 2005, el 25% de los miembros principales y suplentes son independientes.

- La capacitación y experiencia exigibles a los miembros del máximo Órgano de Gobierno, está orientada hacia el negocio (campo de servicios públicos domiciliarios), resaltando que dichos miembros tienen un alto conocimiento sobre el tema.

A 31 de diciembre, la Junta Directiva estaba conformada así:

**Junta Directiva Gas Natural S. A., ESP**

<b>Principal</b>	<b>Suplente</b>
Sergio Aranda Moreno	María Fernanda Ortiz Delgado
Carlos Javier Álvarez Fernández	Pedro Manuel Ruiz Lechuga
María Eugenia Coronado Orjuela	Juan Manuel Otoya Rojas
Astrid Martínez Ortiz (Independiente <sup>13</sup> )	Henry Navarro Sánchez (Independiente)
Andrés Vásquez Restrepo (Independiente)	Rafael De La Espriella Castro (Independiente)



Asamblea General de Accionistas.

**Junta Directiva Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP**

<b>Principal</b>	<b>Suplente</b>
Sergio Aranda Moreno	Martha Elina Bernal Baquero
Pedro Manuel Ruiz Lechuga	Manuel Calvo Gutiérrez
María Eugenia Coronado Orjuela	Juan Manuel Otoya Rojas
Gerardo Rueda Amoroch	Ricardo Antonio Donado Arenas
Hermán Castro Rojas	Luis Carlos Forero Muñoz

**Junta Directiva Gas Natural del Oriente S. A., ESP**

<b>Principal</b>	<b>Suplente</b>
Sergio Aranda Moreno	María Fernanda Ortiz Delgado
Carlos Javier Álvarez Fernández	Pedro Manuel Ruiz Lechuga
María Eugenia Coronado Orjuela	Juan Manuel Otoya Rojas
José Antonio Franco Reyes (Independiente)	Claudia Castellanos Rodríguez (Independiente)
Nickolay Urbina Ibarra (Independiente)	Álvaro Del Valle Bayona (Independiente)

<sup>13</sup> Se entiende por "Independiente" a una persona externa a la Compañía que hace parte de la Junta Directiva. La composición de la Junta Directiva de Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP y Gases de Barrancabermeja S. A., ESP es directamente proporcional a la propiedad accionaria (Artículo 19.16, Ley 142 de 1994).

*Junta Directiva Gases de Barrancabermeja S. A., ESP*

Principal	Suplente
Gonzalo Toro Ceballos	Henry Cuevas Valbuena
Luz Nayibe Carrillo Santander	Claudia Muñoz Navarro
Pedro Manuel Ruiz Lechuga	Sandra Milena Arguello Sandoval

*Presidencia*

La Representante Legal de la Sociedad es, a su vez, la Presidenta Ejecutiva de la Compañía; tiene a su cargo la administración y gestión de los negocios sociales, con sujeción a la ley, los estatutos, reglamentos y resoluciones de la Asamblea y la Junta Directiva (artículo 64 de los estatutos sociales contenidos en la escritura pública No. 1144<sup>14</sup> del 09 de abril de 2007).

*Órganos de apoyo internos*

*Auditoría Interna*

En 2008 se desarrollaron 15 proyectos de auditoría interna, seis de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales de las direcciones generales de negocio de Gas Natural S. A., ESP.

*Comité de Auditoría*

Está integrado por cuatro miembros principales de la Junta Directiva, elegidos por este órgano social incluyendo entre ellos a todos los miembros principales independientes. Al Comité de Auditoría asiste el Revisor Fiscal de la Sociedad, con voz y sin voto.

El Comité se reúne como mínimo cuatro veces al año, en los meses de febrero, mayo, agosto y diciembre, previa convocatoria efectuada por su Secretario.

*Miembros Gas Natural S. A., ESP*

- Astrid Martínez Ortiz
- Carlos Medina Matallana
- Sergio Aranda Moreno
- Carlos Javier Álvarez Fernández
- Verónica Montes, PricewaterhouseCoopers
- Juan Manuel Otoya Rojas, Secretario

<sup>14</sup> Escritura pública vigente a 31 de diciembre de 2008.

### *Miembros Gas Natural del Oriente S. A., ESP*

- José Antonio Franco Reyes
- Nickolay Urbina Ibarra
- Sergio Aranda Moreno
- María Eugenia Coronado Orjuela
- Verónica Montes, Pricewaterhouse Coopers
- Juan Manuel Otoya Rojas, Secretario

### *Comités*

Los comités apoyan la gestión de los compromisos de RC como parte de la estrategia del negocio.

Compromisos de RC	Comités
Integridad	Comisión de Código de Conducta
	Comité de Auditoría
Compromiso con los resultados	Comité de Dirección
	Comité de Riesgos
	Comité de Calidad
Interés por las personas	Comisión de Código de Conducta
	Comité de Salud Ocupacional
	Comité de Compras
Orientación al cliente	Comité de Calidad
	Comité de Crisis
Salud y seguridad	Comité de Salud Ocupacional
	Comité de Calidad
	Comité de Crisis
Medio ambiente	Comité de Calidad
Responsabilidad social	Comité de Reputación, desde 2009

Comités transversales a todos los compromisos:

- Comité de Dirección: analiza las estrategias de desarrollo del negocio de Gas Natural Colombia.
- Comité de Calidad: analiza los temas de calidad, medio ambiente, auditoría técnica y seguridad industrial.

- Comité de Reputación: analiza los riesgos y oportunidades para orientar la gestión de la reputación y la responsabilidad corporativa. Busca sensibilizar y promover la cultura de la RC al interior de la Organización.

### **Órganos de apoyo externos: Revisor Fiscal y Auditoría Externa**

Estos entes externos de control realizan reportes sobre la gestión de la Compañía, que soportan y complementan la información proporcionada a los grupos de interés a través de otros canales de comunicación con el fin de fortalecer el objetivo de transparencia.

### **Remuneración de los órganos de gobierno**

- La retribución de los miembros independientes de la Junta Directiva son establecidos por las decisiones adoptadas en la Asamblea General de Accionistas.
- Los miembros de la Junta que hacen parte de la Organización, por política del Grupo, no perciben ningún tipo de retribución, esta situación es igual para los miembros que integran el Comité de Dirección.
- La remuneración de los miembros del Comité de Auditoría, por disposición estatutaria, equivale al 75% de los honorarios aprobados por la Asamblea General de Accionistas para los miembros de la Junta Directiva.
- La remuneración del Revisor Fiscal es definida y aprobada por la Asamblea.
- La retribución de los miembros del máximo Órgano de Gobierno, no está sujeta al desempeño o gestión en los campos social y ambiental.

### **Código de Buen Gobierno<sup>15</sup>**

Con el fin de garantizar una conducta ética en la gestión corporativa, Gas Natural Colombia adopta a través del Código de Buen Gobierno los mecanismos que contemplan la ley y los estatutos para orientar la toma de decisiones y el compromiso, en los siguientes aspectos:

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

<sup>15</sup> Para ampliar información, consulte el Código de Buen Gobierno de Gas Natural Colombia, a través de los contactos señalados en los créditos de este informe.

## Código de Conducta<sup>16</sup>

Se basa en la definición de la Misión, la Visión, los Valores y los Principios de actuación del Grupo; constituye una guía para asegurar un adecuado comportamiento de los colaboradores en su desempeño.

### Pautas de conducta

Respeto a la legalidad y a los valores éticos.	Respeto a las personas.	Seguridad y salud en el trabajo.	Imagen y reputación corporativa.
Relaciones con los clientes.	Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades.	Lealtad a la Empresa y conflictos de interés.	Respeto al medio ambiente.
Relaciones con empresas colaboradoras y con proveedores.	Compensaciones impropias y tráfico de influencias.	Cooperación y dedicación.	Tratamiento de la información y del conocimiento.
Uso y protección de los activos.			

### Comunicación y difusión del Código

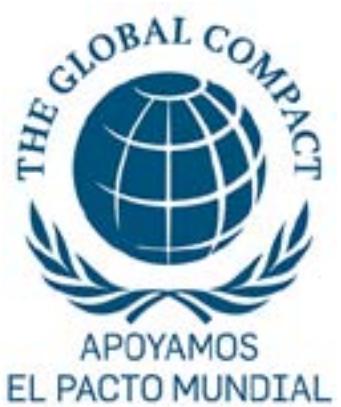
Gas Natural Colombia ha difundido el Código entre todos los colaboradores. Sin embargo, es necesario fortalecer el conocimiento del mismo al interior de la Compañía y entre los actores que hacen parte del ámbito de aplicación descrito anteriormente.

### Comisión del Código de Conducta

Es el órgano responsable de fomentar la difusión, el conocimiento y el cumplimiento del Código de Conducta. Abre un canal de comunicación con todos los colaboradores para proporcionar información sobre cualquier asunto relacionado con el Código.

Los miembros son designados por el Comité de Dirección y actualmente está conformado por las áreas de Servicios Jurídicos, Recursos Humanos, Relaciones Externas y Auditoría Interna.

Las consultas o notificaciones dirigidas por los colaboradores de la Compañía a la Comisión, son confidenciales. Las notificaciones recibidas relacionadas con



El Grupo Gas Natural enmarca su gestión en el respeto a los derechos humanos. Como muestra de ello, el Código de Conducta está alineado al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

<sup>16</sup> Para ampliar información, consulte el Código de Conducta en Gas Natural Colombia, a través de los contactos señalados en los créditos de este informe.

## Glosario

- **Consulta:** es una duda formulada por un colaborador respecto del Código de Conducta, referida a la comprensión, cumplimiento o aplicación de cualquiera de los principios del mismo.
- **Notificación:** procedimiento mediante el cual un colaborador pone en conocimiento de la Compañía lo que entiende constituye una conducta contraria al Código de Conducta.

fraudes, auditorías y fallos en la contabilidad o control interno, son transmitidas a la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración del Grupo.

### Cómo contactar a la Comisión

#### Para consultas:

Formularios disponibles en NaturalNet<sup>17</sup>, en la sección del Código de Conducta.

#### Para notificaciones:

Fax de la Comisión.

Correo postal, dirigiéndose a:  
Comisión del Código de Conducta de Gas Natural SDG, S. A.

Correo interno, dirigiéndose a:  
Comisión del Código de Conducta Gas Natural SDG, S. A.

Correo electrónico.

## Sistema de gestión de riesgos<sup>18</sup>

El contexto en el que el Grupo Gas Natural desarrolla su actividad lo sitúa en un escenario sometido a factores de riesgo de diversa naturaleza, inherentes a la ejecución de sus actividades.

Con el fin de minimizar los riesgos, se han desarrollado mecanismos que facilitan su correcto entendimiento, caracterización y determinación. Asimismo, en los últimos años se ha avanzado en el control y la gestión global de los riesgos más relevantes; esto ha permitido a la Compañía obtener un conocimiento más profundo de los mismos, tanto en la gestión diaria de los diferentes negocios como en los procesos de reflexión y planificación estratégica.

Entre los conceptos claves en materia de gestión de riesgos, se encuentra el perfil de riesgo, entendido como el nivel de exposición a la incertidumbre fruto de la incidencia conjunta de las diferentes categorías tipificadas por el Grupo.

### Norma general de riesgos

Establece los principios y pautas de comportamiento general para facilitar la identificación, información, evaluación y gestión de la exposición al riesgo. El Comité de Riesgos se encarga de su actualización e implantación.

<sup>17</sup> Plataforma interna de comunicación.

<sup>18</sup> Para ampliar información, consulte el Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 del Grupo Gas Natural.

### ***Sistema de medición de riesgos***

Es un instrumento informativo dinámico que refleja el grado de exposición del Grupo Gas Natural a diferentes categorías de riesgo. Su elaboración y actualización es responsabilidad de la Dirección Económico Financiera en colaboración con Auditoría Interna y las unidades de negocio; el contenido es debatido en el Comité de Dirección. El mapa de riesgos es actualizado una vez al año.

Las conclusiones son presentadas al Comité de Riesgos, a la Comisión de Auditoría y Control y, en su caso, al Consejo de Administración, en su conjunto.

En la identificación y definición de los riesgos se tienen en cuenta las características de la posición en riesgo, las variables de impacto, la severidad potencial cuantitativa y cualitativa, la probabilidad de ocurrencia, y el grado de gestión y control.

### ***Tipos de riesgo***

52



## Retos 2009

- Activar el canal de comunicación con los accionistas a través de la página *Web*.
- 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.
- Generar espacios de reflexión con los órganos de gobierno sobre asuntos relacionados con el desarrollo de la Política de Responsabilidad Corporativa.
- Vincular el Código de Conducta actualizado por el Grupo a la gestión de la Compañía y al relacionamiento con los grupos de interés.
- Iniciar un plan de formación en temas como ética y derechos humanos, dirigidos inicialmente a los colaboradores de la Compañía.





Ninfa de los Bosques, (*Heliconius cydno cydnides*).

## Compromiso con 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<sup>19</sup>.

Los principios de actuación responsable que rigen la relación con los accionistas<sup>20</sup>, se basan en:

- Trabajar para obtener de forma sostenida una rentabilidad adecuada a las expectativas del mercado.
- Aplicar en todo momento las mejores prácticas de transparencia informativa, estableciendo canales de comunicación tanto con los mercados como con el resto de agentes con intereses en el Grupo, para afianzar nuestra credibilidad y reputación.

<sup>19</sup> Para ampliar información sobre el desempeño financiero de Gas Natural Colombia, consulte los informes anuales de 2008, de las cuatro distribuidoras y comercializadoras de Gas Natural Colombia y de Gas Natural Servicios Ltda.

<sup>20</sup> La descripción de los accionistas de las cuatro empresas de servicios públicos que hacen parte de Gas Natural Colombia, se encuentra en el capítulo Gobierno Corporativo.

## Balance general

Indicador (Billones de pesos)	2007	2008
Total activo	1,072	1,174
Total pasivo	0,43	0,46
Total patrimonio de los accionistas	0,64	0,70

## Buenas prácticas

Gas Natural Colombia está comprometida con la creación de valor para todos sus grupos de interés. Entiende que la comunicación y la cooperación permanentes son imprescindibles para la consecución de los objetivos de negocio plasmados en el Plan Estratégico.

Se han desarrollado diversas iniciativas para generar rentabilidad para los accionistas, dentro del marco ético que dan las pautas de comportamiento del Grupo y sus operaciones en el mundo.

- Las iniciativas de inversión que surgen en la Empresa están sometidas a procesos previos de aprobación.
- Se buscan las fuentes de financiación más adecuadas.
- Se trabaja continuamente para contar con una estructura financiera saneada y con los niveles de apalancamiento más adecuados.

Como la mayor parte de las acciones están en manos de pocos accionistas con alta participación, la relación con este grupo ha podido gestionarse de manera más estrecha.

## Rentabilidad creciente y sostenida<sup>21</sup>

Proporcionar una rentabilidad creciente y sostenida es uno de los principales objetivos de Gas Natural Colombia.

Indicador	2006	2007	2008	Explicación de los indicadores
De rentabilidad				
Margen operacional (%)	31,2	33,0	30,1	Indica el aporte de cada peso de las ventas en la generación de la utilidad operacional.
Margen EBITDA (%)	36,6	37,1	33,8	Representa el porcentaje de EBITDA originado por cada peso de ingreso operacional.
De rendimiento				
Rendimiento del patrimonio (%)	23,9	29,7	35,3	Indica el rendimiento sobre la inversión efectuada por los accionistas.
Rendimiento del activo (%)	13,11	17,8	21,2	Indica el rendimiento obtenido sobre los activos totales.
De liquidez				
Razón corriente (veces)	0,9	0,9	1,3	Indica la capacidad de la Compañía para hacer frente a sus deudas a corto plazo, comprometiendo sus activos corrientes.
Nivel de endeudamiento				
Nivel de endeudamiento (%)	45,1	40,1	39,9	Indica el grado de apalancamiento que corresponde a la participación de los acreedores en los activos de la Compañía.
De solvencia y cobertura				
EBITDA (millones de pesos colombianos)	267.802	346.880	377.147	Indica el valor de la utilidad operacional de la Empresa en términos de efectivo.
Cobertura de EBITDA sobre gasto financiero (veces)	12,9	14,2	17,2	Indica la capacidad de cubrimiento que la Compañía tiene sobre los gastos financieros.
Deuda total / EBITDA (veces)	1,8	1,2	1,2	Relación existente entre la deuda total y el EBITDA generado en periodo de tiempo.

<sup>21</sup> Las cifras reportadas en este informe han sufrido una variación con respecto al de 2007, dado que se ha consolidado la información de las cuatro distribuidoras y comercializadoras, y de Gas Natural Servicios Ltda.

## Crecimiento comercial estratégico

Crecer de manera estratégica y sostenible, significa:

- Obtener mayor rentabilidad.
- Aumentar el número de clientes y su satisfacción.
- Mejorar la calidad, trabajando continuamente para garantizar la seguridad en todos los escenarios posibles: colaboradores, proveedores, clientes, sociedad y medio ambiente.
- Facilitar el crecimiento de la Compañía y sus colaboradores, valorándolos y promoviendo el mejor ambiente de trabajo.
- Tener en cuenta las expectativas de los grupos de interés.
- Apoyar el crecimiento de los proveedores.
- Trabajar en el marco de los valores y la ética.

57

## Emisión de bonos

En 2008 la Organización pagó COP\$ 43.000 millones de bonos en circulación, correspondientes a la emisión efectuada en 2000 y 2001, la cual tenía como finalidad financiar proyectos comerciales, de inversión y atención de necesidades de capital de trabajo. Mediante la Resolución No. 1715 de 2008, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, y habiendo cumplido los plazos para su pago en el mismo año, canceló la inscripción de bonos ordinarios a cargo de Gas Natural S. A., ESP en el Registro Nacional de Valores y Emisores.

## Índices de inversión socialmente responsable

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. De esta manera, ha sido capaz de ganarse la confianza de aquellos inversores que entienden que las prácticas avanzadas en responsabilidad corporativa constituyen un buen indicador de la calidad de gestión y gobierno de la Compañía.

### **FTSE4Good**

Por séptimo año consecutivo, el Grupo Gas Natural fue incluido en el índice FTSE4Good, lo que supone otro reconocimiento a sus avanzadas prácticas de gestión en cuestiones sociales, ambientales y de orden ético.



Estación reguladora.

### **Dow Jones Sustainability World Index**

Se destaca la sobresaliente evaluación recibida en materia de gestión de riesgos, integridad y códigos de conducta, gestión de las relaciones con los clientes, biodiversidad y transparencia informativa, entre otros criterios. El Grupo mejoró la calificación obtenida alrededor de un 4%.

### **DJSI STOXX**

El Grupo fue incluido durante 2008 en el índice europeo DJSI STOXX, a pesar del endurecimiento de las condiciones para el sector *utilities*.



Gas Natural Colombia aporta con su gestión a la permanencia del Grupo en los índices de gestión socialmente responsable.

## Buenas prácticas en gestión de aprovisionamiento

- Se garantizó la cobertura de gas y transporte para 2008 y 2009.
- Se lograron suscribir contratos que garantizarán, en el largo plazo, la disponibilidad del suministro y transporte de gas natural.
- Se ha participado activamente frente al Regulador advirtiendo sobre las dificultades que atraviesa el sector y proponiendo iniciativas.
- Se han evaluado nuevas propuestas de negocio desde las perspectivas técnica y financiera.
- Se evaluaron distintas alternativas de inversión que no son del negocio central de la Compañía: participación en proyectos de generación eléctrica, subasta de generación eléctrica, adquisición de compañías distribuidoras de energía eléctrica, proyectos de confiabilidad y expansión en la prestación del servicio, y expansión a nuevas zonas.
- Se ha hecho una evaluación rigurosa sobre los negocios actuales como el gas natural vehicular, proponiendo estrategias de mejoramiento.
- Se ha llevado a cabo un seguimiento a la competitividad del gas natural en todos los sectores para hacer un diagnóstico y reaccionar rápidamente.



## Retos 2009

- Incrementar la eficiencia en el uso de los recursos y buscar oportunidades de ahorro para la Compañía.
- Gestionar nuevas contrataciones que garanticen la cobertura del servicio en el mediano y largo plazo.
- Continuar con la expansión del servicio.
- Preparar a la Compañía para el nuevo expediente tarifario.
- Desarrollar un mapa de riesgos en el marco de los índices de sostenibilidad.
- 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 su formación y desarrollo profesional. Asimismo, propiciamos la diversidad de opiniones, culturas, edades y géneros en nuestra Organización.

Los principios de actuación responsable que rigen nuestra relación con los colaboradores, se basan en:

- Proporcionar oportunidades de desarrollo profesional adecuadas a sus competencias.
- Promover un entorno de trabajo motivador en el que se asegure y respete al colaborador y el aporte responsable de sus iniciativas.
- Fomentar la claridad de objetivos, el liderazgo eficaz, las compensaciones competitivas y el reconocimiento de los logros.
- Facilitar las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional en un marco de igualdad y diálogo.

**En Gas Natural Colombia extendemos este compromiso también a los proveedores.**

# Colaboradores

## Igualdad de oportunidades, diversidad e integración social como palancas de crecimiento.

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. En este sentido, el Grupo mantiene el objetivo de definir planes de igualdad a través de las comisiones recogidas en los principales convenios colectivos vigentes.

El compromiso con la igualdad de oportunidades y la integración social va más allá del cumplimiento del marco legal establecido.

## Plan de acogida

62

Está diseñado para acompañar a los nuevos colaboradores, desde una semana antes, en su incorporación a la Empresa; se realiza una fase de entrenamiento con una agenda que coordina el Área de Desarrollo y el jefe directo, y se le asigna un tutor.

Dado que en las otras empresas de Gas Natural Colombia el nivel de rotación es mínimo, durante 2008 este plan se puso en marcha sólo en Bogotá.

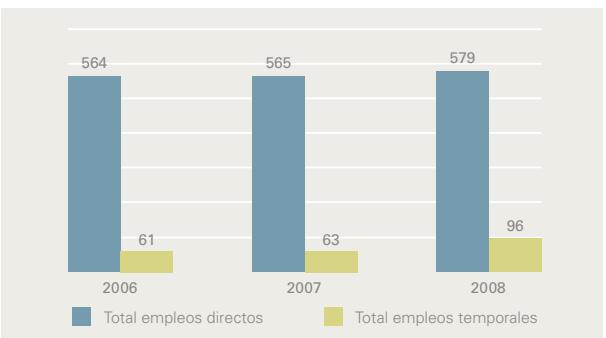
## Cómo se ha gestionado

- Revisión de los parámetros propuestos por el Grupo y adaptación de acuerdo con las necesidades locales, homogenizando el Plan de Acogida para estar alineados con todos los países.
- Recolección de información sobre la Empresa y adaptación para comunicar en los procesos de inducción.
- Diseño del Manual de Bienvenida.

**En 2008 se realizaron tres jornadas de inducción y una jornada de reinducción.**

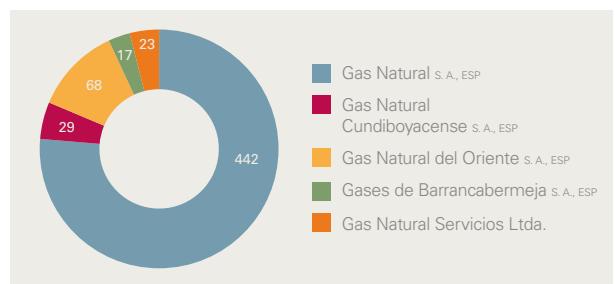
## Indicadores sobre los colaboradores de Gas Natural Colombia

### Los colaboradores de Gas Natural Colombia

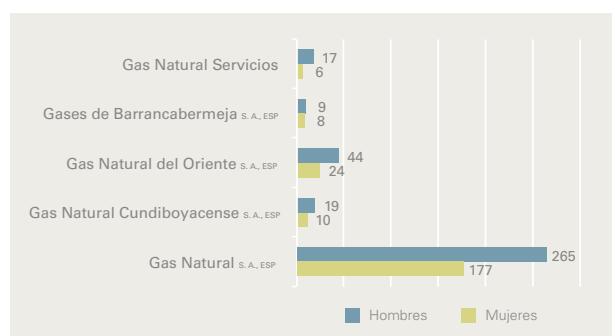


Nota: El número de colaboradores reportado en los informes anuales, muestra una cifra mayor debido a que se realiza un cálculo del promedio anual y la que se presenta en este gráfico, corresponde al cierre de 31 de diciembre de 2008.

### Distribución de empleos directos por sociedades

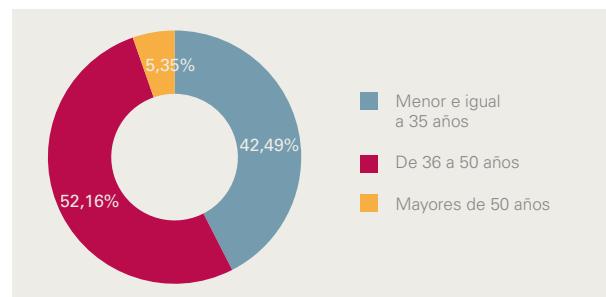


### Distribución según género, por sociedades



## Política retributiva

Distribución según rangos de edad (%)

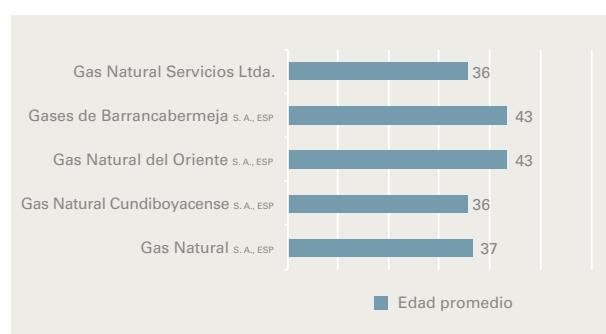


La remuneración es una herramienta esencial para la satisfacción de los colaboradores y la retención del talento. Se rige por la igualdad en el ámbito interno y por la competitividad desde el punto de vista del mercado.

### Criterios rectores

- 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.

Distribución según edad promedio, por sociedades



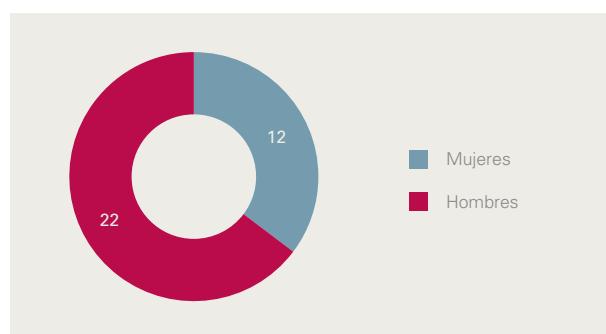
### Competitividad salarial

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).

De acuerdo con la curva del mercado, los salarios pagados por Gas Natural Colombia se encuentran en la media.

## Beneficios

Participación femenina en el Grupo Directivo (%)



Los beneficios ofrecidos han estado categorizados de acuerdo con las condiciones de contratación pactadas entre cada compañía y los colaboradores. Algunos de los beneficios ofrecidos, son:

- Medicina prepagada, que cubre al 100% de los colaboradores y al grupo familiar básico.
- Medicina prepagada odontológica, sólo para los colaboradores.
- Bonos vacacionales.
- Telefonía celular.
- Préstamos de vivienda.
- Auxilios y préstamos educativos.

## Vivienda y Educación

Préstamos de vivienda	2006	2007	2008
Créditos aprobados	9	13	22
Valor (pesos colombianos)	71'000.000	80'453.789	116'750.000
Auxilio educativo	2006	2007	2008
Trabajadores beneficiados	154	159	169
Hijos beneficiados	235	242	253
Valor entregado por hijo (pesos colombianos)	162.291	166.500	192.000
Préstamos educativos	2006	2007	2008
Créditos aprobados	8	2	0
Valor (pesos colombianos)	10'437.000	1'140.000	0

Gas Natural Colombia le apuesta a los beneficios, la estabilidad y al buen clima laboral.

## Desarrollo profesional

La existencia de oportunidades de crecimiento profesional constituye otra pieza básica para la satisfacción de los colaboradores.

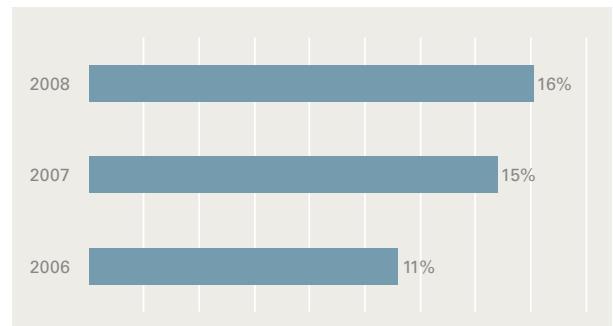
### Modelo de gestión del talento

La puesta en marcha de este proyecto permite valorar de manera objetiva tanto el potencial como el desempeño, dentro de la estructura de la Organización.

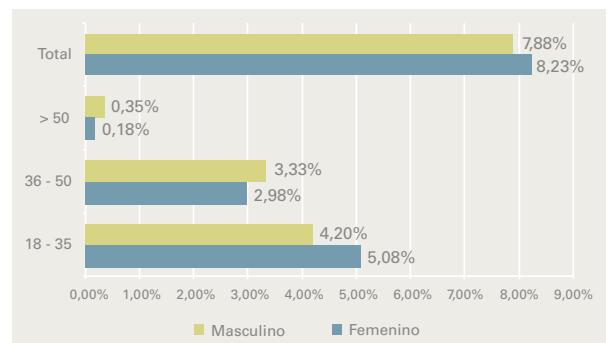
### Principios que enmarcan el diseño del modelo

- Objetividad: utilización de información sobre el potencial y el nivel de desempeño de los colaboradores.
- Transversalidad: valoración del talento en general, evitando hablar de competencias específicas por puesto.
- Pragmatismo: modelo fácil de entender y comunicar a la Organización sirviendo de apoyo para la discusión con las áreas de negocio.
- Integración: vinculación de la información del modelo con la Dirección por Objetivos (DPO), para concientizar a los colaboradores sobre su importancia como herramienta de evaluación.

## Índice de rotación



## Índice de rotación por edad y por género (%)



Nota: El índice de rotación se calculó así: (ingresos + salidas) / número promedio de colaboradores en el año. En 2008 571 colaboradores.

## Glosario

- **DPO:** La Dirección por Objetivos es un sistema de gestión del desempeño del Grupo que permite involucrar a los colaboradores en la ejecución de la estrategia y la consecución de los objetivos del negocio.



La satisfacción laboral es parte del compromiso de la Compañía.

- Orientación a la toma de decisiones: los resultados del modelo sirven como referencia para la toma de decisiones frente a la gestión del capital humano.

#### **Plan de desarrollo individual**

Se formalizó un plan de desarrollo para los niveles directivos de Gas Natural Colombia, que incluye acciones de formación presentadas en un portafolio de opciones en función de las necesidades, el cargo, el presupuesto y las aspiraciones personales.

#### **Cultura de liderazgo y trabajo en equipo**

Se realizó un diagnóstico cuyos resultados permitieron diseñar talleres por áreas de negocio y áreas de apoyo, sobre principios de actuación. También se desarrollaron actividades orientadas a fortalecer la confianza al interior de los equipos, habilidades de comunicación y de liderazgo estratégico.

#### **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.

Desde 2008 se gestiona como un proceso cíclico y por primera vez se aplicó en Gas Natural del Oriente S. A., ESP, Gases de Barrancabermeja S. A., ESP y Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP.

**515 personas fueron evaluadas en diciembre de 2008 mediante el sistema de gestión del desempeño. 432 colaboradores directos (75%)<sup>22</sup> y 83 temporales (86%).**

#### **Objetivos**

- Incluir y fijar objetivos personales, una vez definidos los de la Compañía.
- Identificar necesidades de formación.
- Incluir un plan de formación para colaboradores que requieran un seguimiento específico en competencias que deben trabajar.
- Realizar seguimiento individual a los colaboradores.

Se ha dispuesto un portal que permite a los colaboradores realizar sus evaluaciones, comentarios y hacer seguimiento continuo.

<sup>22</sup> La información base para la evaluación de desempeño que se realiza en diciembre, tiene fecha de corte al mes de noviembre. De las 446 personas que se encuentran dentro de los convenios (pacto colectivo, convención colectiva y acuerdos individuales), a 14 personas no se les aplicó la evaluación porque 12 de ellas, tienen un contrato de operación con Transgas de Occidente bajo la administración de Gasoriente, sin estar relacionados con la operación directa del negocio. Las otras dos personas, son novedades de ingreso a plantilla dadas en el mes de diciembre.

## Formación

En 2008 se diseñó un programa de formación alineado con los objetivos corporativos del Grupo, respondiendo a los contenidos de interés relacionados con eficiencia, rentabilidad y calidad.

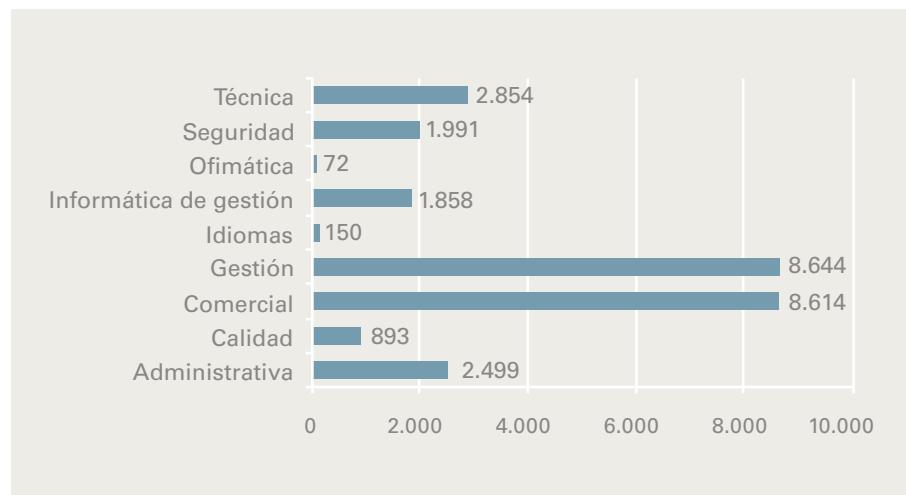
### Principales cifras

<b>COP\$ 508</b> millones en inversión en formación	<b>195</b> cursos	<b>566</b> colaboradores en formación para un total de asistencia de 3.940 personas
	<b>27.505</b> horas de capacitación	

### Formación por tipo de cargo

Cargos	Numero de colaboradores	Horas de formación	Promedio de horas por colaborador
Administrativos	116	1.278	11,02
Directivos	31	2.575	83,06
Operativos	67	1.003	14,97
Técnicos	365	22.649	62,05
Total	579	27.505	171,1

### Horas de formación por tema



Gas Natural Colombia le  
apuesta a la formación como  
elemento vital de crecimiento.

### Acciones relevantes desarrolladas en el programa de formación

Actividades del programa de formación	Gas Natural S.A., ESP	Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	Gas Natural de Oriente S.A., ESP	Gases de Barrancabermeja S.A., ESP	Gas Natural Servicios Ltda.
Diplomado de gerencia de ventas	✓ 72 colaboradores de la Dirección Comercial 97% nivel de participación	✓ 9 colaboradores de la Dirección Comercial 100% nivel de participación			✓ 9 colaboradores de la Dirección Comercial 90% nivel de participación
Habilidades de liderazgo y trabajo en equipo	✓ 46 colaboradores	✓ 3 colaboradores	✓ 11 colaboradores	✓ 3 colaboradores	✓ 2 colaboradores
Conocimientos básicos de impuestos	✓ 237 colaboradores	✓ 8 colaboradores			✓ 5 colaboradores
Diplomado gerencia del servicio	✓ 93 colaboradores	✓ 7 colaboradores			

### Plan de Bienestar

#### Deportes

Estas actividades buscan fomentar el esparcimiento de los colaboradores para integrarse y compartir en un escenario diferente. Hay una agenda deportiva anual en la que los colaboradores eligen las actividades en las que quieren participar según sus intereses, motivaciones y expectativas.

#### Recreación y cultura

Escenarios de integración ofrecidos por la Compañía para fortalecer habilidades plásticas y fomentar la creatividad. Se gestionan a través de convenios con la caja de compensación, que presta asesoría y ayuda a organizar las agendas o los programas que estén en vigencia.

### Vinculación familiar

Se han incluido a los hijos de los colaboradores a través de las iniciativas de bienestar:

- “Los niños al puesto de trabajo”, busca que los hijos de los colaboradores conozcan y valoren el espacio en el que trabajan los padres.
- “Morral de viaje”, invita a los adolescentes a compartir un día de campamento en Cajicá.

### Libertad de asociación

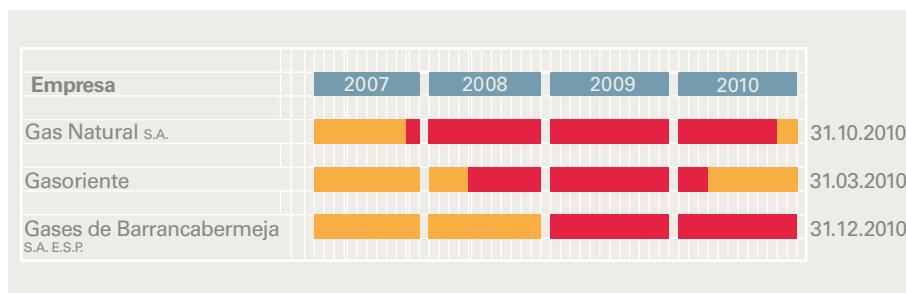
Entre los compromisos fundamentales del Grupo Gas Natural con sus colaboradores se encuentra el respeto por el derecho a la libertad de asociación y de representación sindical.

### Acuerdos

- Pacto Colectivo en Gas Natural S. A., ESP.
- Convención Colectiva en Gasoriente S. A., ESP y Gases de Barrancabermeja S. A., ESP.
- Acuerdos individuales en Gas Natural S. A., ESP y Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP.

**446 colaboradores se encuentran bajo el Pacto Colectivo, la Convención Colectiva y los acuerdos individuales.**

### Vigencia convenios colectivos Grupo Gas Natural Colombia



24 colaboradores están sindicalizados: 7 en Gases de Barrancabermeja S. A., ESP y 14 en Gasoriente.



La Compañía respeta el derecho a la libre asociación.



## Satisfacción de los colaboradores

En 2008 se realizó una encuesta para medir la satisfacción de los colaboradores en sus puestos de trabajo, con sesiones de grupo previas en las que opinaron y expresaron sus opiniones.

Posteriormente, se aplicó un cuestionario anónimo y confidencial, conformado por 58 preguntas comunes a todas las empresas del Grupo y un número variable de ellas adaptadas a la realidad local. Las preguntas fueron valoradas en diversas categorías: compensación y beneficios, compromiso, comunicación, condiciones laborales, desarrollo profesional y responsabilidad corporativa, entre otras.

Gas Natural Colombia le apuesta a los beneficios, la estabilidad y al buen clima laboral.

Se estableció un plan de comunicación con el fin de fomentar la participación, la cual fue del 80% en todo el Grupo y del 96% en Gas Natural Colombia. En 2009 se comunicarán los resultados, así como los planes de acción definidos.

## Campaña de comunicación interna

En 2008 se hizo un diagnóstico de comunicación interna que permitió diseñar una campaña sombrilla y ha servido de marco para el fortalecimiento de la comunicación.

### Objetivos del diagnóstico

- Conocer, analizar y evaluar los medios, momentos y espacios de comunicación internos.
- Determinar la percepción sobre las características y cualidades comunicativas de la Empresa.
- Conocer los hábitos de comunicación.
- Identificar los factores esenciales que obstaculizan la comunicación efectiva y oportuna.

Tú tienes la energía para **hacerLO** mejor.

Esta campaña inició en noviembre de 2008 con el fin de generar una actitud de mejoramiento continuo para “HacerLO mejor”, y de excelencia para “Hacer... LO mejor” cada día. Abarca de forma global los objetivos de Gas Natural Colombia, con la flexibilidad necesaria para adaptarse a temas específicos manteniendo el mismo estilo y tono.

Este concepto incluyente, invita a todos los colaboradores a que sean activos, a dar más y a llegar a la excelencia. Sus mensajes incorporan:

- Indicadores cuantitativos de las áreas de negocio.
- Sensibilización en temas de responsabilidad social y clima organizacional.

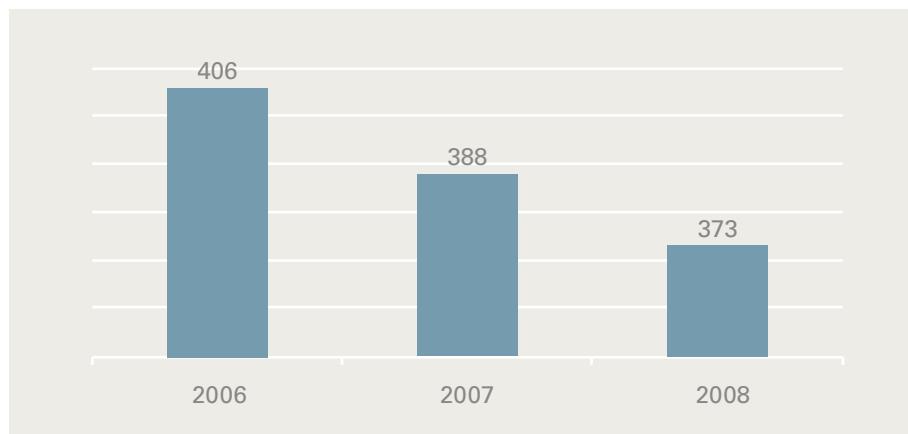


## Proveedores

El Grupo promueve una política de contratación que genera relaciones comerciales estables y duraderas. Es consciente de que mantener relaciones de confianza y a largo plazo es vital para garantizar la calidad del servicio.

Gas Natural Colombia se ha enfocado en contar con proveedores alineados con la filosofía del Grupo, teniendo en cuenta que ellos son un soporte importante de la gestión de la Compañía.

Número de proveedores con contratos vigentes



El total compras de Gas Natural Colombia es de COP\$ 198.528 millones y el 96% de los proveedores de la Compañía son locales.

### Selección de proveedores

El proceso está regido por unos principios que buscan seleccionar a los proveedores más adecuados para cada tipo de actividad, con el objetivo de maximizar la calidad ofrecida al cliente.

#### Principios

Eficacia	Flexibilidad	Igualdad de oportunidades
Transparencia	Eficiencia	

### ***Requisitos para la contratación***

- Cumplimiento de las condiciones ambientales y de calidad exigidas por la Compañía.
- Cumplimiento de la ley de prevención de riesgos laborales.
- Desarrollo del Plan de Seguridad y Salud Laboral en todas las obras y servicios afectados por la legislación vigente.

### ***Registro de proveedores***

Gas Natural Colombia cuenta con un aplicativo informático, que permite:

- A la Compañía:
  - Evaluar a los proveedores con respecto a su oferta económica y su experiencia.
  - Revisar la calificación técnica y comercial.
- A los interventores:
  - Evaluar el cumplimiento del contrato.
  - Verificar cumplimientos en pagos de salarios, aportes parafiscales, aspectos legales, laborales y gestión medioambiental y social.
- A los proveedores:
  - Registrarse como proveedores.
  - Hacer seguimiento a su proceso.

### ***Mejores instrucciones, mejores resultados***

Se ha trabajado internamente con los interventores (colaborador del área responsable de la solicitud del servicio) y coordinadores de los contratos, sobre la importancia de su papel y responsabilidad de dar buenas instrucciones para que durante el proceso de prestación del servicio, el proveedor desarrolle su capacidad y las dos partes se beneficien con los resultados finales.

### ***Portal de proveedores***

En 2008 se inició el desarrollo de un portal para proveedores que permite mantener la comunicación y hacer seguimiento sobre el estado de la oferta, lo que brinda mayor claridad y transparencia al proceso de contratación.

### ***Programas de desarrollo de proveedores***

Con el fin de crear un ambiente sostenible en la cadena de abastecimiento, la Compañía adelantó los proyectos: "Desarrollo de proveedores, competitividad con responsabilidad social" en Bogotá y "Naturalmente Competitivos" en Cundinamarca.



En 2008 se realizaron, por primera vez, auditorías laborales con enfoque en recursos humanos a los proveedores que participan en los procesos críticos de la Compañía. Se encontraron inconsistencias menores sobre las cuales se definieron planes de mejora para ejecución en 2009.

### ***Desarrollo de proveedores: competitividad con responsabilidad social***

Se definió el perfil ideal de proveedores con base en unas características deseadas de competitividad y responsabilidad social. Según el perfil, se identificaron las brechas entre su gestión actual y el estándar esperado en 15 firmas que participan en los procesos críticos para la Compañía.

#### ***Hallazgos***

- Desconocimiento y desalineación con las políticas de Gas Natural Colombia.
- No existen evidencias suficientes para garantizar el permanente cumplimiento de los requisitos de ley por parte de los subcontratistas.
- Falta de indicadores de desempeño para la ejecución de los contratos, en temas como: sistemas de gestión para la calidad, seguridad, salud ocupacional, gestión medioambiental y responsabilidad corporativa.

En 2009 se avanzará en el programa de formación para que estos proveedores se acerquen al perfil ideal.

#### ***Gestión de calidad de proveedores***

Para complementar el programa de desarrollo de proveedores se creó un área que entra en operación en 2009, con los siguientes compromisos:

- Acompañar a los proveedores con el fin de optimizar sus productos y servicios.
- Homologar productos y servicios, e inspeccionar la calidad de los materiales.
- Apoyar los procesos de diseño, manufactura e innovación.

# Naturalmente Competitivos

Con el apoyo de la Fundación Gas Natural se diseñó y se puso en marcha este programa, involucrando a 16 firmas seleccionadas.

Resultado para los proveedores:

- Reconocieron la importancia de organizar y administrar adecuadamente sus empresas con miras a lograr la sostenibilidad de unidades productivas.
- Mejoraron su gestión administrativa, que en el diagnóstico inicial había obtenido la calificación más baja.
- Adquirieron herramientas, conceptos y mejoras verificables sobre el fortalecimiento empresarial.
- Lograron la participación y el fortalecimiento de su equipo.
- Implementaron herramientas financieras.
- Identificaron oportunidades de negocio.

74

Este ejercicio le permitió a Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP tomar decisiones con respecto a la asignación de contratos importantes.

**“Hasta el momento hemos prestado un buen servicio, pero encontramos falencias que esperamos sean mejoradas con este nuevo proyecto que nos ofrece Gas Natural; debilidades en las áreas administrativa, organizacional de archivos y de manejo de papelería.”**

Proveedor Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP

# Retos 2009

## Colaboradores

- Dar inicio a la reincidencia de los colaboradores antiguos.
- Revisar la viabilidad de desarrollar un plan de relevos para la estructura organizacional, en el marco del Plan de desarrollo individual.
- Dar continuidad al Modelo de gestión del talento y actualizar las variables de evaluación.
- Incluir en el plan de formación temas relacionados con el Código de Conducta.
- Unificar los beneficios de tal forma que todos los colaboradores puedan disfrutar de las mismas condiciones para aportar a su calidad de vida.
- Lanzar la fase de seguridad y calidad en el marco de la campaña Tú tienes la energía para hacerLO mejor.
- Desarrollar planes de acción vinculados a la encuesta de clima organizacional.

## Proveedores

- Fortalecer la articulación entre las políticas de Gas Natural Colombia y la gestión de los proveedores.
- Consolidar el área de gestión de calidad de proveedores.
- Apoyar el crecimiento de los proveedores, poniendo en marcha iniciativas que les permitan incrementar sus niveles de calidad, seguridad y servicio.
- Apoyar el desarrollo empresarial de los proveedores en las regiones donde opera Gas Natural Colombia.
- Incluir variables relacionadas con la RC en la evaluación para el registro de proveedores.



## Orientación al cliente

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

Los principios de actuación responsable que rigen nuestra relación con los clientes, se basan en:

- Construir relaciones de confianza a través de un trato cercano y accesible.
- Escuchar sus opiniones para poder anticiparnos a sus necesidades.
- Trabajar a lo largo de toda la cadena de valor para mejorar continuamente la calidad y la seguridad de nuestros productos y servicios.

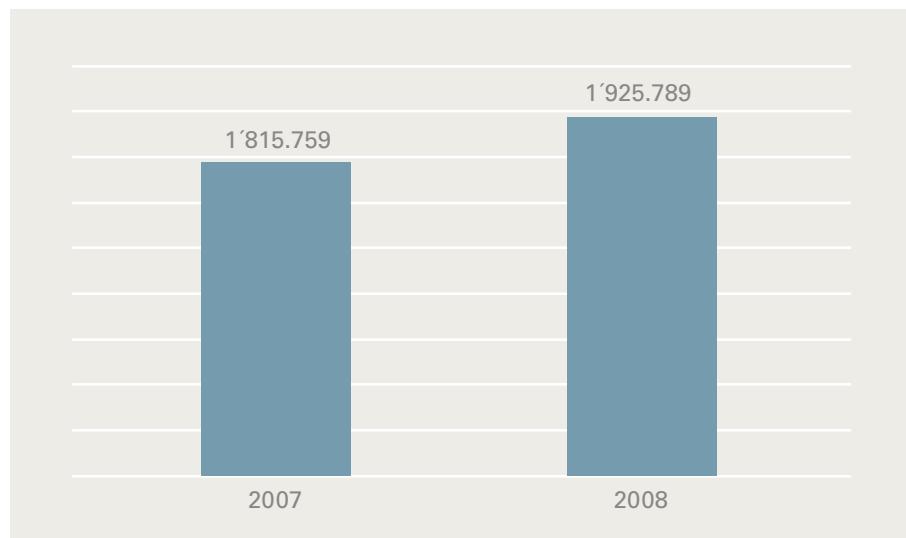
## Compromiso con la calidad

Gas Natural Colombia dedica esfuerzos y recursos para alcanzar el máximo grado de satisfacción de sus clientes, con un suministro eficiente, sostenible y seguro.

La extensión de la cultura de orientación al cliente integra a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras para que también contribuyan a la calidad y la seguridad en el servicio.

## Segmentos de mercado

Número total de clientes Gas Natural Colombia



77

Clientes por segmento	2007	2008
Residencial	1'776.629	1'883.304
Comercial	38.388	41.735
Industrial	608	582
Gas Natural Vehicular	125	158
Distribuidoras	3	4
Acceso de terceros a la red	6	6
Total	1'815.759	1'925.789

Con la presencia del Alcalde Mayor de Bogotá, Samuel Moreno Rojas, las autoridades locales y las directivas de Gas Natural S. A., ESP, se realizó la entrega del reconocimiento al cliente 1'500.000, en la zona de Bogotá, Soacha y Sibaté.

## Gas natural residencial

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

### Nueva edificación

Gas Natural Colombia es consciente de la importancia del sector de la construcción como uno de los principales motores de la economía del país; esencial en la generación de empleo y en el mejoramiento de la calidad de vida y constante crecimiento de los colombianos. Por esto, ha conformado un grupo humano dedicado a atender los requerimientos asociados al gas natural en los nuevos desarrollos.

78

Desde 2001 se presta servicio de acompañamiento y soporte a los actores que intervienen en la proyección, diseño y construcción de los sistemas de suministro de gas natural en las nuevas edificaciones.

La prestación de este servicio se hace durante las etapas de construcción<sup>23</sup>, con el fin de garantizar que el gas natural llegue a las nuevas viviendas con los más altos estándares de calidad.

### Portal A escala

Atendiendo a las necesidades expresadas por el sector de la construcción, se lanzó el portal para constructores "A escala", creado especialmente para ellos con información de actualidad, biblioteca virtual, centro de formación y la posibilidad de registrar los nuevos proyectos, así como solicitar todos los servicios ofrecidos por la Empresa. En 2008 se registraron 564 personas en el portal.

### Firmas instaladoras

En la actualidad, las firmas instaladoras tienen relación directa con Gas Natural Colombia para la ejecución de instalaciones de suministro.

La Compañía está orientando a las firmas instaladoras para que trabajen directamente con los constructores, teniendo en cuenta que, por su experiencia técnica, pueden ofrecer instalaciones seguras.



"Decidí instalar gas natural; al otro día vinieron, me hicieron la encuesta y a los ocho días ya estaba disfrutado de gas natural. Estoy contenta, la estufa no se me ha dañado, las ollas las tengo como nuevas, a los niños ya los dejo entrar a la cocina con más confianza, estoy segura con Gas Natural. En tantos años de mi vida es la primera vez que me gano un premio, estoy muy agradecida con Gas Natural por esta oportunidad."

Cliente millón y medio, sector residencial.

<sup>23</sup> Para ampliar información, consulte el Manual del constructor disponible a través de representantes del Área Nueva Edificación de Gas Natural S. A., ESP.



Con los fondos otorgados por el Gobierno, en Bogotá y Cundinamarca se podrán subsidiar el 30% y el 20% de los derechos de conexión de clientes de estratos 1 y 2, respectivamente.

### ***Vivienda de interés social (VIS)***

En Bogotá, un 30% de los nuevos proyectos corresponde a vivienda de interés social. El Gobierno otorgó fondos para subsidiar programas de expansión del servicio de gas natural; dada esta condición, se han adelantado acuerdos con los constructores para que ellos se encarguen de las instalaciones internas y Gas Natural Colombia certifique y financie los derechos de conexión.

**Con los fondos otorgados por el Gobierno, en Bogotá y Cundinamarca se podrán subsidiar el 30% y el 20% de los derechos de conexión de clientes de estratos 1 y 2, respectivamente.**

### ***Gas natural comercial***

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.

### ***Estrategias tecnológicas***

Durante 2008 se desarrollaron aplicaciones para el sector de tintorería y plástico que facilitan la eficiencia energética así como la mejora en sus procesos de gestión ambiental. Adicionalmente, permiten a los clientes ahorros significativos.

Gas Natural Colombia ofrece la financiación de los equipos y las redes internas con tasas preferenciales, como también el acompañamiento a lo largo del diseño del montaje y la operación de los equipos, garantizando su correcto funcionamiento.

### ***Otras iniciativas comerciales***

Las estrategias comerciales dirigidas a las firmas instaladoras fueron ejecutadas mediante programas de puntos y premios a los mejores volúmenes de ventas sin rechazos ni defectos, en las instalaciones realizadas en menos de 38 días.

Adicionalmente, se impulsaron diferentes campañas con clientes para dar a conocer los servicios y promover la seguridad en el uso de los mismos; algunos de los programas, fueron: "Gana en familia", "Instala y gana" y "Navegando y ganando".

## Gas natural industrial

Gas natural en la industria para calentamiento de agua, generación de vapor, como combustible para generadores o motores de combustión, quemadores, incineración de productos de desecho, climatización y demás procesos que requieren uso de energía.

Dado que en este segmento los clientes demandan mayor conocimiento técnico, se presta atención personalizada.

## Gas natural vehicular (GNV)

Gas natural en los vehículos como combustible sustituto para los motores de gasolina, que ofrece un diferencial frente al costo del combustible líquido y es ambientalmente más amigable.

### ***Iniciativas para promover la conversión***

- Realización de campañas enfocadas en el uso de la tecnología adecuada para cada tipo de vehículo y en la calidad de las conversiones.
- Oferta de incentivos para las personas que lleven a cabo la conversión correctamente.
- Seguimiento a los talleres de conversión para fortalecer sus procesos de calidad y mantener los convenios.
- Desarrollo de paquetes especiales de instalaciones, servicio y oferta de suministro para clientes corporativos (flota de vehículos).

### ***Capacitación de mecánicos GNV***

Con el fin de alcanzar las competencias laborales exigidas para operar dentro del negocio de la conversión de vehículos a gas, se desarrolló un proceso de capacitación de 100 técnicos en mecánica automotriz e instalaciones de GNV. Esta fue posible gracias a los aportes de la Fundación Gas Natural, a la operación de la Asociación del Sector Automotor y sus Partes (ASOPARTES) y a la certificación del SENA como entidad oficial que le da el aval académico al programa.

### ***Bono de calidad para incentivar la conversión***

Con el propósito de incentivar la conversión de vehículos a gas natural vehicular, la Empresa, de común acuerdo con algunos talleres de conversión,



La gestión comercial para la consecución de nuevos clientes dio como resultado 12.332 instalaciones de equipos en vehículos, con lo que se alcanzó un acumulado de 95.729 conversiones en Bogotá.



Ganador concurso gn auto.

lanzó un bono de calidad para brindar a los propietarios de vehículos de servicio público, así como a los de servicio particular y oficial en las gamas de camionetas, camperos y utilitarios, un descuento entre COP\$ 1'000.000 (para tecnología convencional) y COP\$ 1'700.000 (para tecnología de última generación).

Asimismo, se estandarizó el proceso de certificación inicial que incluyó la puesta a punto y el análisis de gases en la conversión, mejorando el desempeño de los vehículos. Se realizaron pruebas con diferentes proveedores de *kits* de gas para homologar protocolos de calidad en todas las marcas de vehículos.

### ***Estaciones gn auto***

Durante 2008 se invirtieron COP\$ 10.000 millones para el desarrollo del mercado de GNV en Bogotá y su área de influencia. Los recursos se utilizaron para construir 13 estaciones de la nueva marca gn auto. Al cierre de 2008 se contaba con:

- 39 estaciones de servicio gn auto en Bogotá y municipios de la Sabana.
- 12 estaciones de servicio gn auto en Bucaramanga y municipios aledaños.

81

### ***Club gn auto***

Se inició una campaña de fidelización, dirigida a:

- Clientes, para incentivar su compra en estaciones gn auto.
- Colaboradores de las estaciones de servicios, para mejorar su labor a través de capacitaciones.
- Hijos de los colaboradores de estaciones de servicio, para premiar su buen desempeño académico con bonos escolares.



En 2008 se realizó el lanzamiento de la nueva marca gn auto para la red de estaciones propias.

# 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 actividades con el fin de satisfacer y dar respuesta a sus 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

A través de terceros, Gas Natural Colombia lleva a cabo en terreno la lectura de los medidores para hacer seguimiento y verificación del consumo, observando aspectos como: anomalías y consumos elevados.

Durante 2008 se efectuó un cambio de tecnología de TPL (terminales portátiles) 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.

## Facturación<sup>24</sup>

La factura es un medio para dirigirse a los clientes y se realiza mensualmente.

Sobre la base de varias consultas, se diseñó una nueva factura para el segmento residencial y comercial que incorpora sus sugerencias para que la información suministrada sea más clara y sencilla. Su distribución comenzó a partir de septiembre de 2008.

## Factura en sistema braille

Atendiendo a la expectativa de accesibilidad y buscando altos estándares de servicio para las familias que cuentan con personas en situación de discapacidad visual, Gas Natural Colombia ha promovido la impresión en sistema braille de:

- Una cartilla que explica de manera detallada los aspectos relativos al servicio público domiciliario de gas natural por redes de tubería, así como recomendaciones en materia de seguridad.
- La entrega periódica de un documento informativo con los conceptos básicos de la factura: número de la cuenta, consumo anterior y actual, total a pagar y la fecha de vencimiento.



“No es un proceso complejo. Ellos vienen y hacen la instalación de tubería; la conversión se realiza en cuestión de unas tres horas por máquina; el consumo es menor; en cuanto a la seguridad, no hemos notado ninguna falla ni ninguna emergencia en el tiempo que llevamos; trabajamos diversos materiales, las curvas de calentamiento son muy rápidas usando gas y este es un sistema que se instala muy fácilmente y funciona con los mismos pirómetros de la máquina, es decir, el control de temperatura es exactamente igual al que teníamos anteriormente con resistencias.”

Cliente comercial

<sup>24</sup> Para ampliar información, consulte el Contrato de Condiciones Uniformes.



En el segundo semestre de 2008 se rediseñó la campaña de control de medición, orientándola a la detección de clientes cesados que han reinstalado el servicio ellos mismos.

Esta factura no sólo llega al titular de la cuenta que se encuentre en esta situación, sino también a cualquier familiar que registre la misma discapacidad.

El proyecto fue desarrollado con el apoyo del Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos (CRAC) y el Instituto Nacional para Ciegos (INCI).

**La entrega de la cartilla y la factura braille inició desde agosto de 2008 a 305 usuarios, 287 de Gas Natural S. A., ESP y 18 de Gasoriente.**

### Recaudo y gestión crediticia

Durante 2008 se realizó una campaña dirigida a los clientes invitándolos a utilizar medios electrónicos para pagar la factura del servicio. Como resultado, se logró aumentar de 17,6% a 19,6%, la participación de estos canales en el total de medios de pago.

Para la gestión de las operaciones domiciliarias de seguimiento de deuda, se puso en marcha el Sistema de Gestión de Asistencia Técnica (SAT), con el cual se han obtenido beneficios en la efectividad de las operaciones de suspensión y reconexión por pago.

### Control de medición

Gas Natural Colombia cumple con el debido proceso que exige la Ley 142 cuando se evidencia una anomalía por defraudación de fluidos (hurto de gas), alteraciones o manipulación a los medidores por parte de los clientes.

En presencia del cliente o de un testigo, se verifican las condiciones del medidor (sellos rotos, marcaciones demoradas, entre otros), se hace reposición provisional y se deja constancia a través de un informe para la continuación del proceso.

En el proceso de control de medición:

- Se ejecutaron 39.212 visitas a clientes residenciales, comerciales e industriales en Bogotá.
- Se detectaron 4.257 anomalías:
  - 3.703 atribuibles al cliente (manipulaciones).
  - 554 no atribuibles al cliente (daños en medidor).

En el segundo semestre de 2008 se rediseñó la campaña de control de medición, orientándola a la detección de clientes cesados que han reinstalado el servicio ellos mismos.

## Canales de servicio al cliente

Gas Natural Colombia trabaja continuamente para mantener una estrecha relación con los clientes, conocer sus necesidades y brindar soluciones inmediatas a sus requerimientos. Para ello, ha dispuesto canales de comunicación dirigidos tanto a los clientes que hacen parte del mercado regulado (residenciales, comerciales y pequeña industria), como a los que hacen parte del mercado no regulado (GNV e industrias).

Mediante estos canales de comunicación, los clientes pueden interponer peticiones, quejas, recursos y sugerencias (PQRS).

- El 97% de los contactos son solucionados inmediatamente.
- El porcentaje restante, debido a su complejidad, son resueltos por un equipo de personas encargadas de analizar y emitir una respuesta en el transcurso de 15 días hábiles, tiempo máximo establecido por ley.

## Atención telefónica

84

Las líneas de atención a clientes tienen como objetivo fundamental ofrecer un medio de comunicación de fácil acceso, que permita responder a sus requerimientos y necesidades de manera rápida y oportuna, con altos niveles de calidad.



Centro de gas.

Cobertura	Número	Servicios
Línea de servicio al cliente (residencial y comercial)		
Gas Natural S. A., ESP	4446666	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PQRS</li> </ul>
Gas Natural Cundiboyacense s. A., ESP	3430002 018000517890	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de modificación en la prestación del servicio</li> <li>• Información de contratistas y firmas instaladoras</li> <li>• Adquisición de gasodomésticos</li> <li>• Actualización de datos</li> <li>• Información de puntos de atención y de pago</li> <li>• Información de seguros</li> </ul>
Gasoriente S. A., ESP	6438010 # 427 <sup>25</sup> 018000517890	
Línea de inspecciones por seguridad (RTR)		
Gas Natural S. A., ESP	4446678	Fue creada en abril de 2008 para prestar atención ágil y especializada en los temas de RTR, porque para la Compañía la seguridad de los clientes es su prioridad: <ul style="list-style-type: none"> <li>• PQRS</li> <li>• Consulta y programación de visitas</li> <li>• Orientación sobre el proceso</li> <li>• Información de contratistas y firmas instaladoras</li> </ul>
Línea industrial		
Gas Natural S. A., ESP	4446604	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PQRS</li> <li>• Información del servicio</li> </ul>
Línea de emergencias		
Gas Natural S. A., ESP		
Gases de Barrancabermeja s. A., ESP	164	Atención de emergencia por escapes de gas natural, presencia de monóxido de carbono y accidentes en la red de distribución, entre otros. La línea de emergencia está disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días al año de forma ágil y económica.
Gasoriente S. A., ESP		
Línea nacional	018000919052	
Línea vehicular		
Gas Natural S. A., ESP	4446605	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PQRS</li> <li>• Información conversiones a gas vehicular</li> <li>• Información campañas de conversión y marketing</li> <li>• Información plan de fidelización de gn auto</li> </ul>
Línea de proveedores y contratistas		
Gas Natural S. A., ESP	4446624	Información de pago de facturas y certificados de impuestos.

Nota: Las líneas de atención al cliente prestan servicio de lunes a sábado en los horarios habituales de oficina, a excepción de la línea de emergencia, disponible las 24 horas del día.

<sup>25</sup> Número que forma la palabra "gas" en el teclado del teléfono.

En la línea de servicio al cliente se cuenta con un sistema de audio respuesta que permite suministrar información de manera más ágil, lo que además optimiza la disponibilidad en los otros canales de contacto.

### **Atención presencial**

#### *Centros del Gas*

Están dispuestos en Bogotá cuatro Centros del Gas, un centro en Soacha y otro en Sibaté, en donde los clientes residenciales, comerciales, de GNV e industriales, realizan trámites, como:

- Atención de PQRS.
- Información general sobre el servicio.
- Venta de instalaciones internas y gasodomésticos, a través de una firma instaladora.
- Recaudo de facturas.
- Devolución de saldos a favor.

**En concordancia con las normas vigentes, se creó la ventanilla preferencial para adultos mayores, mujeres embarazadas y población en situación de discapacidad física.**

#### *Quioscos de autoservicio*

Se cuenta con 12 quioscos de atención automática, ubicados en los Centros del Gas y algunos CADES y SUPERCADES, para brindar a los clientes una respuesta o solución inmediata, disminuyendo los tiempos de espera.

En 2008 se registraron 158.022 transacciones, de las cuales el 88% fueron emisiones de cupones de pago.

#### *Red CADE*

Programa dirigido por la Alcaldía Mayor de Bogotá donde la Compañía hace presencia para atender al cliente.

#### *Oficina de Garantía*

Nuevo canal creado para gestionar y proponer soluciones a las reclamaciones de los representantes de los clientes y asociaciones de consumidores.



En 2008 se creó Gasinto, un personaje confiable, serio, profesional, que transmite mensajes de tipo técnico, comercial y da recomendaciones de seguridad a los clientes.



El nivel promedio de servicio mejoró al pasar de 66%, en 2007, a 76%, en 2008.

- Atendió a partir de mayo de 2008 los colectivos especiales<sup>26</sup>, promovió la estrategia de actuación y recomendó las políticas pertinentes concertadas con los representantes de los clientes; esta acción favoreció cerca de 7.000 clientes.
- Se llevó a cabo la primera evaluación del Contrato de Condiciones Uniformes, producto del cual se plantearon recomendaciones sobre su contenido y alcance.
- Se realizaron reuniones con los representantes de los comités de Control Social de Servicios Públicos Domiciliarios (Vocales de Control), para presentar la nueva Oficina de Garantía.

El contacto puede realizarse mediante comunicación escrita enviada a cualquiera de los puntos de atención presencial de la Compañía o al siguiente correo electrónico: [oficinadegarantiacolombia@gasnatural.com](mailto:oficinadegarantiacolombia@gasnatural.com).

Esta oficina representa a todas las empresas de Gas Natural Colombia y por tanto tiene atribuciones para intervenir en su nombre.

### **Oficina virtual**

Con el fin de apoyar los canales de atención en información general, PQRS, solicitudes de nuevos servicios y actualización de datos, entró en funcionamiento la oficina virtual de la página Web de la Compañía: [www.gasnatural.com.co](http://www.gasnatural.com.co) (enlace Servicio al Cliente > Oficina Virtual).

## **Satisfacción del cliente**

### **Nivel de servicio**

El nivel de servicio es el indicador que permite medir un porcentaje de llamadas dentro de un intervalo determinado de tiempo. El indicador de nivel de servicio evaluado en la Línea de atención al cliente fue de 80/30, es decir que se atendieron, como mínimo, el 80% de las llamadas dentro de los primeros 30 segundos de espera.

### **Análisis y gestión de PQRS**

El equipo de análisis de PQRS se encarga de tramitar y resolver las solicitudes que por su complejidad no fueron solucionadas en el primer contacto. Estas incluyen las radicadas por el cliente en entidades externas y luego trasladadas por competencia a la Empresa.

<sup>26</sup> Colectivos especiales entendidos como comunidades, urbanizaciones o conjuntos residenciales, que por diferentes razones impedían o dificultaban el proceso normal de RTR.

- 88
- El promedio mensual de reclamos resueltos por el área de análisis fue de 3.997.
  - Se dio solución a las solicitudes recibidas en un promedio entre seis y diez días.
  - El nivel de satisfacción de los clientes con la atención de sus solicitudes por este canal es de 58,7%.

Con el fin de mejorar el tiempo y la calidad en las respuestas entregadas a los clientes, se definieron estrategias de cambio, como la implementación de un nuevo modelo de gestión por especialización de las personas que conforman el grupo de analistas.

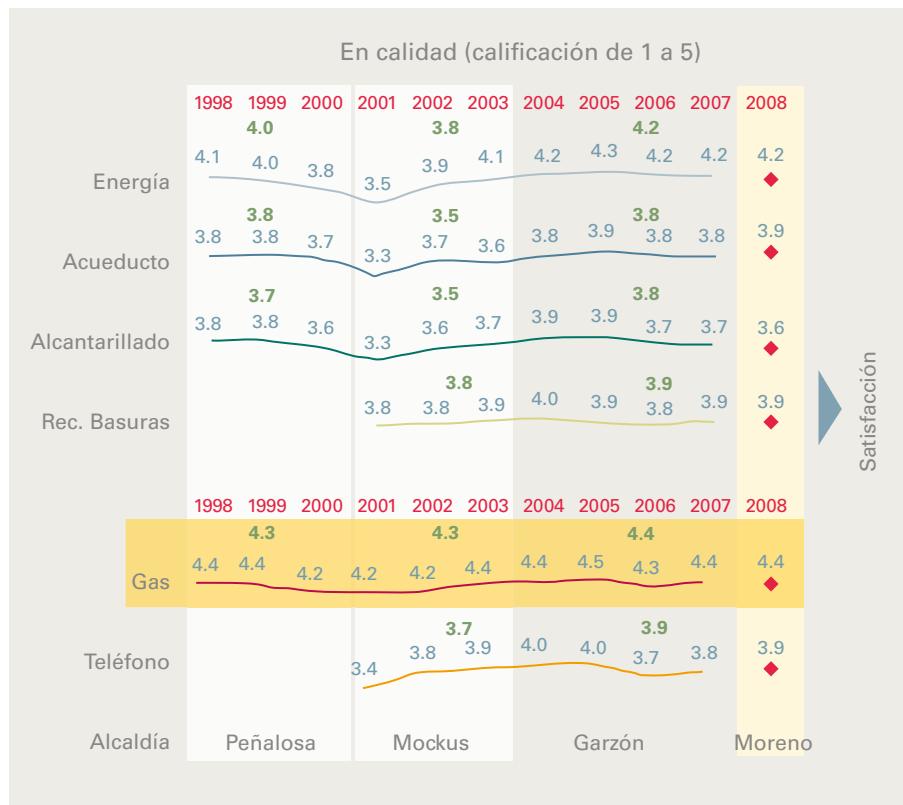
### **Resultados de mediciones interanuales**

Notas: la disminución del índice de satisfacción en Atención telefónica, Atención presencial y Lectura y facturación en 2008, se debe al proceso de Revisión Técnica Reglamentaria.

<sup>27</sup> El indicador Inspección / revisión no se midió durante 2008 porque la Compañía estaba ajustando el proceso.

### Bogotá, cómo vamos

La Compañía se destacó como la mejor empresa de servicios públicos en Bogotá. A continuación se muestran los resultados comparativos entre los diferentes servicios públicos prestados en la ciudad, de la última encuesta "Bogotá, cómo vamos", realizada por la firma Ipsos - Napoleón Franco:



# Gas Natural Servicios: productos de valor agregado

Con el fin de generar mayor valor agregado, la especialización y desarrollo de los negocios no regulados, en junio de 2008 se constituyó la sociedad Gas Natural Servicios Ltda.

Esta empresa tiene por objeto el desarrollo de servicios de compresión de gas natural vehicular, desarrollo de soluciones energéticas para clientes de alto consumo y creación de nuevos servicios para clientes residenciales.

## **gn soluciones: soluciones energéticas**

Para mejorar la productividad de los negocios, algunos de los beneficios que reciben las empresas con el nuevo paquete de servicios denominado gn soluciones, son: energía térmica como agua caliente, vapor, calor y electricidad; arriendo de equipos de combustión como calderas, quemadores y hornos; y suministro de repuestos para los equipos instalados, así como mantenimiento preventivo y correctivo.

90

## **ServiGas: seguridad y comodidad en el hogar**

ServiGas garantiza la calidad y el adecuado funcionamiento de la instalación para el uso seguro del servicio; busca proteger la vida al prevenir incidentes en el hogar, por medio de asistencia calificada, sin impactar negativamente el presupuesto familiar. Ofrece: revisión preventiva anual a las instalaciones internas y a los gasodomésticos, y asistencia para la reparación de instalaciones y gasodomésticos.

## **Seguro natural para tu hogar**

Se han realizado alianzas con compañías aseguradoras de primer orden con el fin de ofrecer un portafolio de servicios para el hogar, Pyme, accidentes personales, cáncer y vida mercado, este último con el fin de atender los gastos de la familia ante la falta del titular. Adicionalmente, se ofrece el seguro de protección exequial para el cubrimiento de servicios funerarios.



## Retos 2009

- Incrementar la satisfacción de los clientes, asegurando una experiencia positiva en cada contacto para el máximo de satisfacción y mínimo de reclamación.
- Potenciar los canales de atención mediante la reducción de tiempos de espera y el incremento de los niveles de resolución.
- Implementar la audio respuesta en Gasoriente S. A., ESP y Gases de Barrancabermeja S. A., ESP.
- Apoyar a la industria en el uso eficiente del gas natural.
- Crear nuevos canales para usuarios de los Centros del Gas y de las estaciones de gn auto.
- Consolidar el Club gn auto ofreciendo más beneficios para los clientes.
- Continuar con la campaña de conversión a GNV para estratos 4, 5 y 6.
- 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.
- Facilitar el contacto directo entre el constructor y las firmas instaladoras para garantizar instalaciones seguras.



*(Eueides isabella)*.

## Salud y seguridad

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

### **Política de seguridad industrial y prevención de riesgos laborales**

La prevención de los riesgos es una actividad integrada en todas y cada una de las decisiones de la Compañía, por lo cual se le presta especial atención y se tienen en cuenta los siguientes principios generales:

- Cumplir estrictamente la legislación vigente.
- Considerar la prevención y la seguridad en el trabajo como una responsabilidad colectiva.
- Contemplar la información y la formación como pilares básicos para el mejoramiento continuo.
- Fomentar y potenciar la cultura preventiva.
- Extender los principios del Grupo a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras.
- Construir, operar y mantener las instalaciones industriales bajo la premisa de la prevención de riesgos.
- Conseguir la accidentalidad cero en todas las actividades.
- Considerar la colaboración, la coordinación y el intercambio transparente y fluido de información, como principios básicos de actuación.
- Analizar los incidentes o accidentes ocurridos con el fin de extraer conclusiones e impulsar planes de acción.
- Comunicar mensajes claros a los clientes y los usuarios sobre seguridad y uso correcto del producto.

## Salud para los colaboradores

Con el fin de prevenir y atender enfermedades entre los colaboradores, la Compañía realiza:

- Chequeos médicos bianuales.
- Jornadas de vacunación (influenza, papiloma humano).
- Atención a la salud laboral y la enfermedad general a través del consultorio médico interno en Gas Natural S. A., ESP y por convenios con entidades prestadoras de salud en las filiales.
- Jornadas de donación de sangre.

### Indicadores de labor asistencial

Consultas personal propio	298
Consultas personal externo	177
Tratamiento personal propio	65
Tratamiento personal externo	25
Urgencias personal propio	118
Urgencias personal externo	34

### Indicadores de Siniestralidad<sup>28</sup>

Siniestralidad	2006	2007	2008
Número de accidentes con incapacidad	10	9	11
Víctimas mortales	0	0	0
Número de días de incapacidad	214	25	62
Número de accidentes sin incapacidad	5	10	15
Índice de frecuencia	14,12	7,42	8,66
Índice de gravedad	2	0,02	0,05
Índice de incidencia	18,70	15,68	19,75

<sup>28</sup> No incluye datos de Gas Natural Servicios Ltda.

### **Mayor bienestar en las instalaciones administrativas en Bogotá**

- En 2008 se inició la instalación de aire acondicionado para mejorar las condiciones del ambiente.
- Evaluación de condiciones de iluminación en los puestos de trabajo para llegar a los estándares adecuados, usando nuevas tecnologías para un mayor ahorro del recurso.

**En 2008 se elaboró un manual para fomentar buenas prácticas de seguridad industrial, salud ocupacional, gestión medioambiental y calidad de obra<sup>29</sup>.**

### **Seguridad de la sociedad**

Con el fin de prevenir accidentes de intoxicación por monóxido de carbono y de ofrecer mayor seguridad a los clientes, se realiza la Revisión Técnica Reglamentaria (RTR).

#### **Revisión Técnica Reglamentaria**

Gas Natural Colombia cumple con la normatividad vigente, expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (GREG), a través de la Resolución 067 de 1995, que obliga a las empresas distribuidoras de gas natural en el país a realizar la RTR cada cinco años y a los clientes, a permitir que esta se realice. La RTR consiste en hacer una verificación especializada a las instalaciones internas de gas natural que va desde el centro de medición hasta los artefactos a gas (estufas, calentadores, hornos, secadoras, chimeneas, entre otros).

En 2008 hubo un incremento importante de inspecciones de RTR, debido a la necesidad de garantizar la integridad y seguridad de los clientes y sus familias. Esta se reflejó en un aumento de las operaciones realizadas a los clientes, nuevas contrataciones de inspectores por parte de las empresas de revisión acreditadas (ERAs) y un incremento en el número de suspensiones preventivas del servicio ocasionadas por defectos encontrados (fugas de gas, falta de ventilación permanente y presencia de monóxido de carbono) en las instalaciones y los artefactos a gas. Los cierres preventivos, así como el costo y cobro de la RTR a los usuarios del servicio generaron una baja de los índices de satisfacción.



Con el fin de prevenir accidentes de intoxicación por monóxido de carbono y ofrecer mayor seguridad a los clientes, se realiza la Revisión Técnica Reglamentaria.

### **Glosario**

- **Monóxido de carbono (CO):** es un gas en extremo tóxico, que no huele, no se ve ni irrita los ojos; si se respira, reemplaza el oxígeno en la sangre y puede ser mortal. Se produce por la combustión incompleta causada por carencia de oxígeno.

<sup>29</sup> Para ampliar información, solicite el manual en Gas Natural Colombia.



123 personas se formaron y certificaron en 2008 como inspectores de gas.

### *Implementación tecnológica de movilidad para la RTR*

En 2008 se desarrolló la aplicación de innovación tecnológica basada en el uso de computadores de mano, que permite:

- Mejor fluidez en la comunicación entre los contratistas, los clientes y la Compañía.
- Tener mayor flexibilidad y eficiencia en la programación de visitas, eliminar inconsistencias en la entrada de datos, servir de guía para tomar decisiones, minimizar los errores en campo y controlar las operaciones en línea.
- Enviar datos en línea, contando con información más oportuna de la instalación del cliente.
- Llevar datos estadísticos.

Gas Natural ha invertido cerca de COP\$ 2.100 millones en el suministro de tecnología basada en el uso de computadores de mano para contratistas vinculados al proceso de RTR. Este proyecto fue inscrito en COLCIENCIAS como innovación tecnológica.

95

### *Formación inspectores de gas*

Se adelantó la capacitación y certificación en competencias laborales de jóvenes de zonas vulnerables de Bogotá, con el fin de ofrecer vinculación laboral como inspectores de gas en las empresas de revisión acreditadas (ERAs) para las operaciones de RTR. Convenio que realizó la Fundación Gas Natural como financiador, con Ecobosco como operador y con el apoyo de la Fundación Social.

### *Sensibilización y prevención*

La sensibilización tiene como objetivo informar a la comunidad sobre la importancia de permitir la RTR por razones de seguridad. Como parte de este proceso:

- Se realizan reuniones informativas con líderes comunitarios, clientes y medios de comunicación.
- Se cuenta con cartillas y videos como material explicativo para fortalecer la divulgación masiva del mensaje.

### *Principales resultados de la gestión de la RTR*

- Hasta antes de octubre de 2008, la programación de la visita a los clientes tomaba en promedio de diez a 15 días. A partir de octubre bajó a dos días

debido a las mejoras en el proceso de información, balance de cargas, gestión de recursos, desarrollo de bases de datos, redistribución de los flujos de trabajo y asignación de personal.

- La reducción de la cantidad de clientes con defecto que no dejaban realizar la suspensión preventiva del servicio, pasó de 31% a 7,4%.
- El porcentaje de los clientes que se reconectaron ilícitamente bajó de 19,4% a 12,5%.
- El 100% de los contratistas de empresas de revisión acreditadas cuentan con inspectores certificados en competencias laborales.

### ***Sustitución de calentadores***

Fruto de las acciones de modificación normativa adelantadas dentro de la campaña “Despierta, el monóxido de carbono mata”, se logró, con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la expedición de la Resolución 0936 de abril 21 de 2008, a través de la cual no se permite, a partir del 31 de octubre del mismo año, la comercialización de artefactos a gas, calentadores Tipo A (cinco litros) en ciudades por encima de los 2.000 metros de altura y que no estén ubicados en espacios exteriores o no cuenten con ducto de evacuación.

Esta normativa llevó a la ejecución de la campaña de sustitución de calentadores de cinco litros e instalación de calentadores de seis litros en Bogotá, a través de:

- Comunicación directa a quienes habían comprado un calentador.
- Comunicación masiva a través de la factura informando sobre la norma y las facilidades para hacer la sustitución.
- Incentivos adicionales de subsidio, y venta e instalación a un monto más económico.

### ***Plan de rehabilitación segura***

Para hacer efectivo el proceso de rehabilitación del servicio en los casos que se presenten cortes masivos, se cuenta con un protocolo de actuación para afrontar las situaciones de emergencia que afecten las redes de distribución y transporte, así como las instalaciones receptoras, con garantía de que se coordinarán adecuadamente las acciones para resolver, en el mínimo tiempo, las inconsistencias en la prestación del servicio.

Dadas las características del producto, en este tipo de situaciones se requiere de condiciones seguras al momento de abrir las válvulas. Para esto,



1.717 calentadores de los clientes residenciales, fueron sustituidos.



Centro SCADA, Sistema de Supervisión, Control y Adquisición de Datos.

se extendió el proceso de formación a la comunidad, dando a conocer las recomendaciones en caso de presentarse suspensión del servicio. En Bogotá se han hecho esfuerzos muy importantes:

- Trabajo conjunto con varias entidades del Distrito, Bomberos, Defensa Civil y estudiantes.
- Articulación entre la Organización y los líderes comunitarios a través de las alcaldías locales o municipales.

### **Atención de emergencias**

La atención oportuna de las emergencias presentadas a causa de la distribución, la utilización, el control y la operación del sistema, debe garantizar la seguridad y la continuidad del servicio. Los sistemas en los que se apoya dicha gestión, son:

- Sistema de Gestión de Clientes (SGC)
- Sistema de Atención de Urgencias (SAU)
- Sistema de Información de Gas (SIGAS)
- Sistema de Supervisión, Control y Adquisición de Datos (SCADA)
- Sistema de Información Geográfico (SIGNatural)

En 2008, la línea de emergencia 164 recibió 19.206 llamadas. El tiempo que transcurre entre la llamada y la asistencia al lugar de la emergencia es el indicador más valorado por el cliente. El tiempo promedio de respuesta para los casos de escapes de gas no controlables por el cliente o la presencia de monóxido de carbono, fue de 28,3 minutos. El índice de satisfacción de atención de emergencia en 2008 fue de 82,3%.

### **Hurto de infraestructura**

El hurto de medidores y tubería de cobre es una práctica peligrosa porque puede ocasionar fugas y explosiones.

Todos los hurtos generan emergencias que afectan directamente a la comunidad y los costos por pérdidas de infraestructura son asumidos por el usuario.

### *Medidas para prevenir el hurto de infraestructura*

- Campañas de información a través de los medios de comunicación locales, impresos en la factura y alianzas con la Policía Nacional para que la comunidad tome conciencia de la importancia de la infraestructura instalada.
- Colaboración con las autoridades denunciando los hechos.
- Monitoreo permanente de las instalaciones de gas.
- Participación en la alianza de las empresas de servicios públicos domiciliarios contra los delitos que inciden en la prestación los mismos.

### *Suplantación de funcionarios*

Esta es una práctica común a todas las empresas de servicios públicos domiciliarios ya que sirve de fachada para poder realizar el robo de infraestructura y cometer atracos en los predios de los usuarios.

### *Estrategias para minimizar los riesgos de suplantación*

98

- Listados actualizados de los contratistas.
- Definición de la política de manejo de imagen y marca para contratistas.
- Actualización del procedimiento de sanciones por suplantación.

## Campaña “Despierta, el monóxido de carbono mata”

El monóxido de carbono (CO) es un gas en extremo tóxico, que no huele, no se ve ni irrita los ojos; si se respira, reemplaza el oxígeno en la sangre y puede ser mortal. Se produce por la combustión incompleta causada por carencia de oxígeno.

Debido a los crecientes índices de intoxicación por CO que se presentaban en 2007 en Bogotá, se inició una campaña de cambio cultural, con el fin de educar a la población sobre el uso seguro del gas natural y prevenir accidentes por esta causa.

Esta campaña se realiza en alianza con la Corporación Visionarios por Colombia, la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Fundación Santa Fe de Bogotá, la Secretaría de Salud y el Hospital Santa Clara, entre otras entidades.



En el desarrollo de la campaña se diseñaron acciones dirigidas a los diferentes actores involucrados en la cadena del gas, así como a los grupos de interés, entre los cuales se encuentran: periodistas, instituciones educativas, clientes, colaboradores, autoridades, constructores e instituciones de salud. Algunas acciones, son:

- Talleres de Coagentes para diferentes públicos (colaboradores, instaladores, fabricantes, constructores, entre otros).
- Presentaciones de un grupo de teatro a diferentes públicos.
- Talleres de sensibilización a médicos de los servicios de urgencias (hospitales públicos y privados), dado que las personas presentaban síntomas que no se asociaban exclusivamente a la intoxicación con monóxido de carbono.
- Concurso de creatividad estudiantil, “El mono mata”.
- Divulgación del mensaje en medios masivos de comunicación (radio, televisión y salas de cine).

Diseño de la página Web: [www.elmonomata.com](http://www.elmonomata.com), que entra en funcionamiento en 2009.

30.633 personas recibieron los mensajes de manera presencial y cerca de 15'261.941, a través de medios masivos. Esta campaña ganó el Premio ANDESCO 2008 a la Responsabilidad Social Empresarial, en la categoría al Mejor Entorno de Mercado.

## Retos 2009

- Dar continuidad a los chequeos médicos.
- Mejorar la labor de las firmas reparadoras.
- Mejorar los tiempos de respuesta en la atención de emergencias.
- Seguir reduciendo el porcentaje de clientes que no permiten la suspensión preventiva del servicio.
- Iniciar la campaña “Calentadores Salvavidas”, para sustituir en cuatro años 16.000 calentadores de cinco litros por calentadores de seis litros, en estratos 1 y 2, otorgando el 70% del costo del calentador y su instalación.
- Continuar con las campañas de uso seguro del gas.



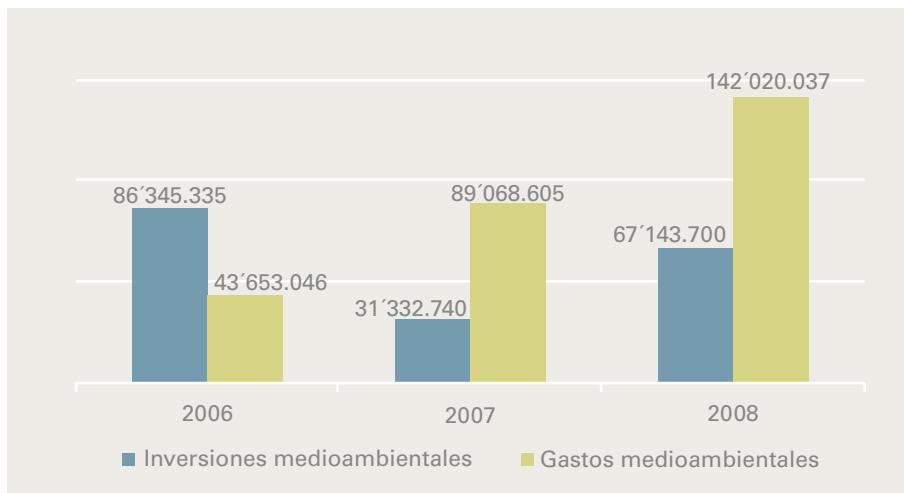


## Medio ambiente

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

- Combatir el cambio climático minimizando el impacto de nuestras actividades.
- Incorporar los criterios ambientales a la gestión del negocio procurando la máxima eficiencia.
- Transmitir, a lo largo de toda la cadena de valor, los procedimientos aplicables y asegurar su cumplimiento.
- Preservar la biodiversidad en aquellos espacios naturales donde se desarrollan nuestras operaciones.
- Impulsar el mejoramiento continuo mediante la evaluación del sistema de gestión ambiental.
- Informar interna y externamente sobre el desempeño.
- Prevenir la contaminación y evaluar los riesgos potenciales.
- Colaborar con las administraciones públicas en la búsqueda de soluciones a los problemas ambientales planteados por el ejercicio de su actividad.
- Transmitir a los proveedores los procedimientos y requisitos ambientales aplicables, y asegurar su cumplimiento.

## Inversiones y gastos medioambientales



### Desglose de inversiones y gastos medioambientales 2008

Concepto	COP\$ (millones)
<b>Inversiones 2008</b>	
Plan de Manejo Ambiental Estaciones GNV	25,23
Documentos de manejo ambiental	36,53
Medición de ruido	5,39
Total	67,14
<b>Gastos 2008</b>	
Estudio ambiental caracterización de exposición a contaminantes atmosféricos	12,05
Recuperación ecosistemas ambientales	3,78
Manual de buenas prácticas y participación Feria Internacional Medio Ambiente	27,98
Actualización legal, ambiental, salud ocupacional y normativa	21,10
Asesorías ambientales	25,62
Plan de manejo ambiental	19,92
Monitoreo de ruido	9,87
Actualización de requisitos ambientales para la operación y mantenimiento de gasoducto	21,69
Total	142,02

## Reducción de las emisiones de gases efecto invernadero (GEI)

El Grupo mantiene el compromiso de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero ocasionadas por sus actividades, por lo que en octubre de 2008 hizo la adhesión al programa *Caring for Climate: The Business Leadership Platform*, plataforma integrada por dirigentes empresariales que participan en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

### ***Fomento al uso del gas natural***

La actual demanda energética mundial hace indispensable el uso de combustibles fósiles para la generación de energía eléctrica. Entre ellos, el gas natural es el que menos CO<sub>2</sub> emite: un 41% menos que el carbón y un 28% menos que el gasóleo. Por eso, es una energía idónea para complementar a las renovables, reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y mitigar los impactos del cambio climático. Algunas de las iniciativas para fomentar el uso del gas natural<sup>30</sup>, son:

- Gas Natural Servicios Ltda.: promueve el uso de gasodomésticos (ver capítulo de Orientación al cliente).
- Gas natural vehicular (GNV): promueve la conversión de vehículos de combustibles derivados del petróleo a gas natural (ver capítulo de Orientación al cliente).
- Proyecto “Ráquira: industria limpia y productiva” (ver destacado al final de este capítulo).
- Proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL).
- Racionalización del consumo energético.

### ***Sustitución de viajes de negocio por videoconferencias***

Los viajes de negocios que no eran de carácter prioritario fueron reemplazados por videoconferencias.

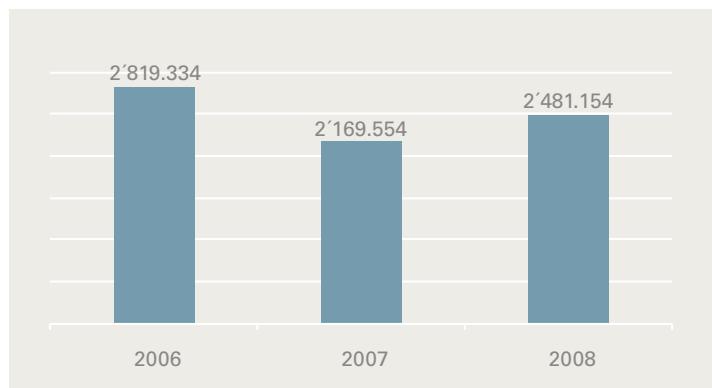
Se produjo una reducción de 81,2 toneladas métricas de CO<sub>2</sub> con la realización de 70 videoconferencias, con un promedio de asistencia de 3 personas a cada una. Se estima se ahorraron 210 viajes aéreos de ida y regreso, que se traducen en 243.6 toneladas métricas de CO<sub>2</sub> en total.

El cálculo de estas emisiones se realizó al convertir las videoconferencias en viajes aéreos y estos, en emisiones de CO<sub>2</sub> equivalentes.

<sup>30</sup> La información ampliada sobre estas iniciativas se encuentra a lo largo de este Informe.

## Indicadores de generación de emisiones de gases efecto invernadero

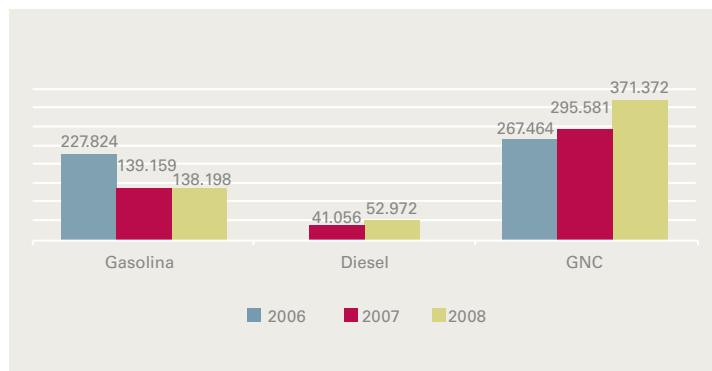
### Emisiones totales de CO<sub>2</sub> (kg)



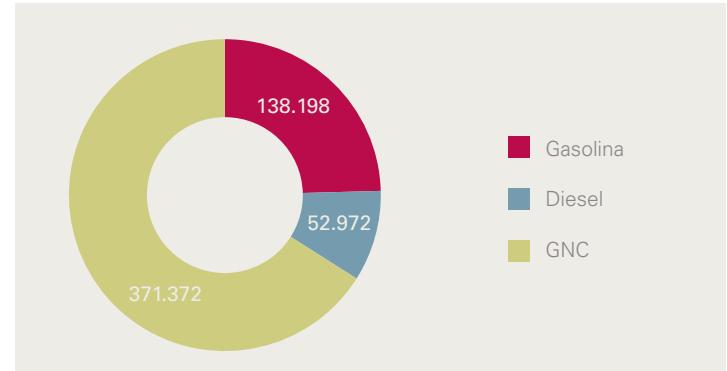
Emisiones totales de CO <sub>2</sub>				
Año	Fuentes móviles	Fuentes fijas	Indirectas	Total (kg)
2006	495.288	1'476.754	847.293	2'819.334
2007	475.796	515.373	1'178.385	2'169.554
2008	562.542	0,0	1'918.611	2'481.154

### Emisiones por fuentes móviles

#### Emisiones totales de CO<sub>2</sub> por fuentes móviles (kg)



#### Desglose de emisiones de CO<sub>2</sub> por fuentes móviles en 2008 (kg)



Nota: La proporción de emisiones derivadas de gas natural frente a gasolina y diesel, se debe al volumen utilizado de estos combustibles en la flota propia.

### Emisiones por fuentes indirectas

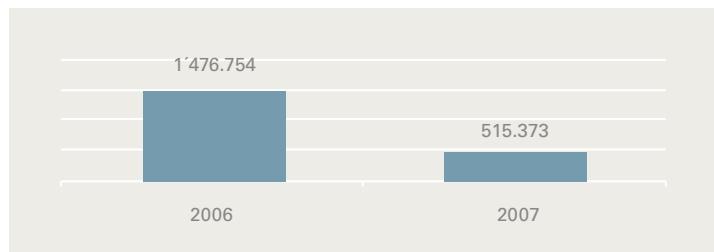
#### Emisiones indirectas de CO<sub>2</sub> según origen (kg)



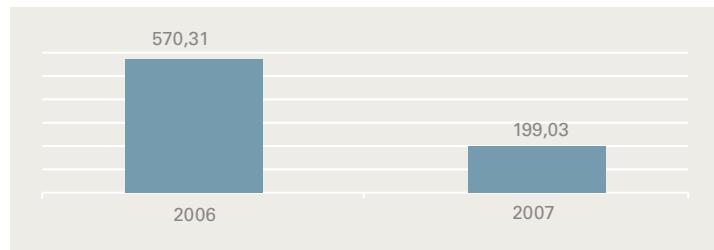
Nota: en 2008 se presentó un incremento en la generación de emisiones de CO<sub>2</sub> tanto por fuentes móviles como por indirectas, producto de la puesta en marcha de nuevas estaciones de servicio de GNC y del cambio tecnológico de los compresores de gas por eléctricos; esto representó mayor consumo de energía eléctrica y una disminución en la generación de emisiones de CO<sub>2</sub> en fuentes fijas.

### Emisiones por fuentes fijas

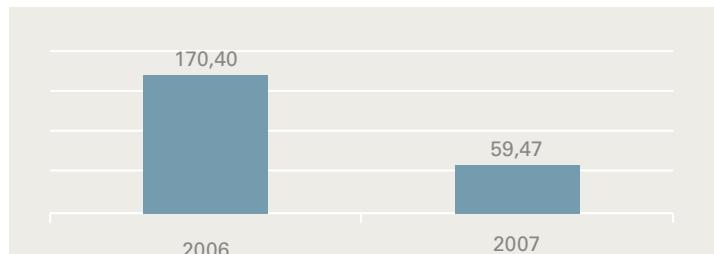
#### Emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de fuentes fijas - gas natural motores (kg)



#### Emisiones de CO<sub>2</sub> por consumo de gas natural en fuentes fijas (kg)



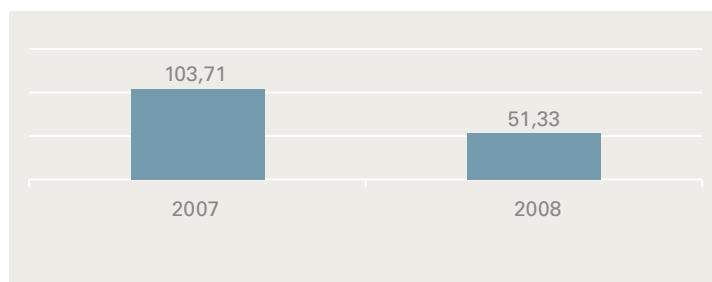
#### Emisiones de NOx por consumo de gas natural en fuentes fijas (kg)



Nota: para 2008 no se generaron emisiones de CO<sub>2</sub>, CO ni NOx derivadas de las fuentes fijas (compresores de gas natural vehicular), como resultado del cambio tecnológico de estos equipos a compresores eléctricos y por la venta de estaciones con compresores a gas.

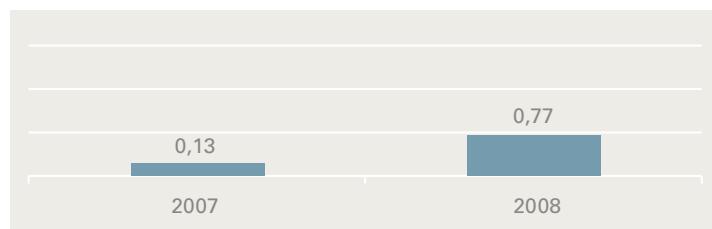
### Otras emisiones

#### Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero en peso (Tn métricas CO<sub>2</sub> eq) - Viajes



Nota: La reducción de emisiones directas de CO<sub>2</sub> se deben gran parte a la sustitución de viajes de negocio por videoconferencias. En 2008 se realizaron 395 viajes aéreos de los colaboradores.

#### Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero en peso (Tn métricas CO<sub>2</sub> eq) - Desplazamientos



Nota: El aumento de las emisiones indirectas de CO<sub>2</sub> se debe en gran parte al aumento en el número de desplazamientos terrestres cortos de los colaboradores.

### ***Mecanismos de Desarrollo Limpio***

Esta es una iniciativa que cuenta con una metodología aprobada para impulsar los Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL), con el fin de contribuir a la disminución de las emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera, apoyando a empresas (que por su actividad emiten considerables cantidades de GEI), en la sustitución de carbón y combustibles líquidos por gas natural.

Los siguientes proyectos son apoyados por Gas Natural S. A., ESP en la gestión técnica y comercial:

#### ***Proyecto Sombrilla***

El proyecto busca la sustitución de combustibles líquidos a gas natural. En abril de 2008 se presentó el segundo informe de monitoreo y se obtuvieron 37.244 certificados de reducción de emisiones de gases efecto invernadero para el periodo comprendido entre noviembre de 2006 y diciembre de 2007.

Bavaria S.A, una de las empresas vinculadas, reporta en su informe de sostenibilidad 2008 reducciones de CO<sub>2</sub> por 5.000 toneladas anuales.

106

#### ***Ladrillera Santaafé***

En mayo de 2008, el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial aprobó el proyecto de sustitución de carbón por gas natural en tres fábricas de esta ladrillera.

#### ***Doña Juana: aprovechamiento del biogás***

Bogotá tiene uno de los mayores rellenos sanitarios en Latinoamérica con oportunidad de desarrollar un proyecto de reducción de emisiones de gases efecto invernadero.

Gas Natural S. A., SDG y GRS Valttech S. A. trabajan en la extracción del biogás de Doña Juana para el aprovechamiento del mismo en la industria ladrillera; el biogás permite la sustitución del carbón en los procesos de producción de estas empresas.



El aprovechamiento del biogás genera alto impacto ambiental, productivo y económico.

### **Glosario**

- **Biogás:** combustible apto para su aprovechamiento térmico y de características similares al gas natural, aunque con menor poder calorífico.

## Sistema de Información y Evaluación de la Gestión Ambiental (SIEGA)

Este sistema soporta el desarrollo de todas las actividades y los procesos en materia ambiental que realiza la Compañía y que son consistentes con los requerimientos legales, los compromisos del Grupo Gas Natural y la Política Ambiental.

### *Identificación y evaluación de impactos ambientales*

El Grupo tiene establecida una metodología para la identificación y evaluación de los impactos ambientales asociados a los procesos, los centros de trabajo y el parque móvil. Tiene por objeto determinar en cuáles hay un impacto más significativo sobre el medio ambiente para poder establecer mayor control sobre los mismos.

Los criterios de evaluación, son los siguientes:

- Requisitos ambientales.
- Cantidad / volumen generado / consumos relativos.
- Criterios cuantitativo y cualitativo.
- Puntuación y calificación.

107

Para la evaluación de aspectos ambientales en situaciones potenciales de emergencia, se tienen en cuenta dos factores:

- Frecuencia de ocurrencia de las situaciones.
- Gravedad de las consecuencias.

El producto de ambos es el riesgo que permite evaluar y jerarquizar los aspectos ambientales potenciales.

La metodología permite integrar el principio de precaución en la gestión de las actividades y se revisa, como mínimo, cada tres años. Asimismo, es examinada siempre que se produzcan cambios en las actividades, las instalaciones o el uso de las mismas, en la legislación o normativa aplicable.

### *Estudios de impacto ambiental*

Se ejecutaron diez planes de manejo ambiental de estaciones de servicio de GNV en La Juana, Calle 13, Tabio Subachoque, Proveedor, San Cristóbal, Germania, Carrefour El Trébol, Terpel Comportela, Avenida Boyacá y La Cruz Roja, y un ajuste al de Petrobras Iberia.

## Racionalización del consumo energético

Gas Natural Colombia supervisa y somete todos sus procesos a estrictos controles en la materia.

### Consumo de energía eléctrica

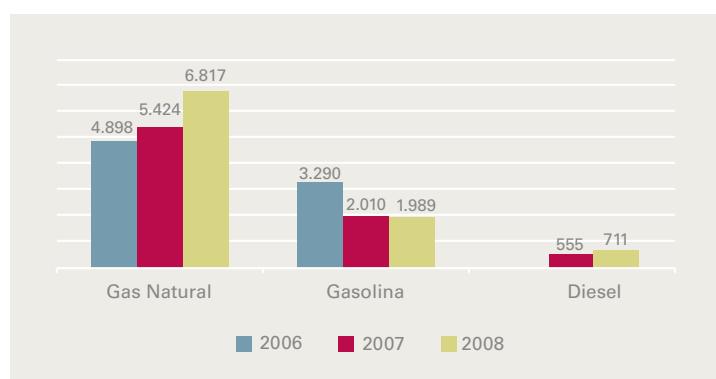
Consumo de electricidad (GJ)



Nota: el consumo de energía en centros de trabajo aumentó en promedio 10% con respecto a 2007. En el presente año se cuenta con una nueva sede (Gas Natural Servicios Ltda.), que creó nuevos puestos de trabajo, principalmente en el área comercial de RTR.

### Energía consumida por fuentes móviles

Energía consumida en flota propia, según fuente (GJ)

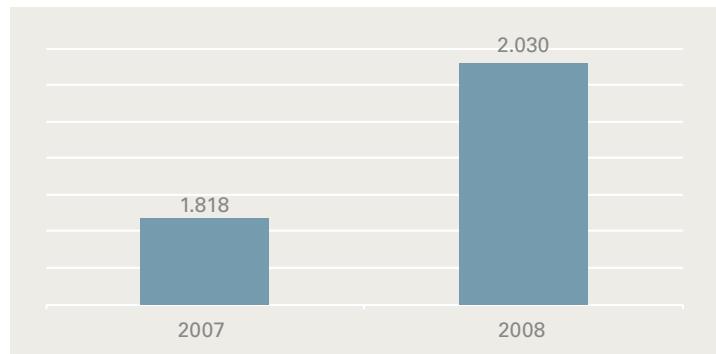


Nota: los datos de esta gráfica se aproximan a cifras cerradas. Adicionalmente, en 2006 no se realizó medición de diesel porque estaba incluida dentro del consumo de gasolina.

### Iniciativas para el control del consumo de energía en los centros de trabajo

- Se difundieron buenas prácticas de ahorro energético.
- Se optimizó el alumbrado mediante la utilización de bombillas ahorradoras.
- Se sustituyeron las impresoras y fotocopiadoras por equipos centralizados por piso y/o centros de trabajo.

Energía ahorrada (kWh)



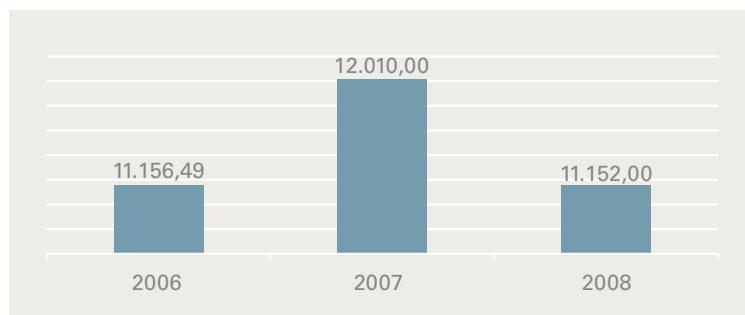
Nota: esta cifra se calculó a partir de las emisiones de CO<sub>2</sub> ahorradas en la sustitución de los viajes por videoconferencias durante 2008. Para pasar de emisiones de CO<sub>2</sub> a kWh, se utilizó el factor de 0,12.

## Uso de recursos y manejo de residuos

Otras afecciones ambientales de las actividades de gestión y soporte se derivan del consumo de recursos naturales (papel) y de la generación de residuos en centros de trabajo.

### *Reducción de documentación en papel*

Consumo de papel ecológico (kg)



- Desde 2008 se trabaja una campaña para reducir el uso de documentos físicos en la comunicación interna.
- Se comenzó la digitalización de los expedientes de los clientes (alrededor de 20 millones de documentos).
- La reducción en el uso de papel se está extendiendo a los clientes, quienes pueden ver la factura y tramitar su pago a través de medios electrónicos.

109

### *Materiales utilizados*

En la operación y el mantenimiento de la infraestructura de transporte y distribución, la Compañía utiliza una serie de materiales:

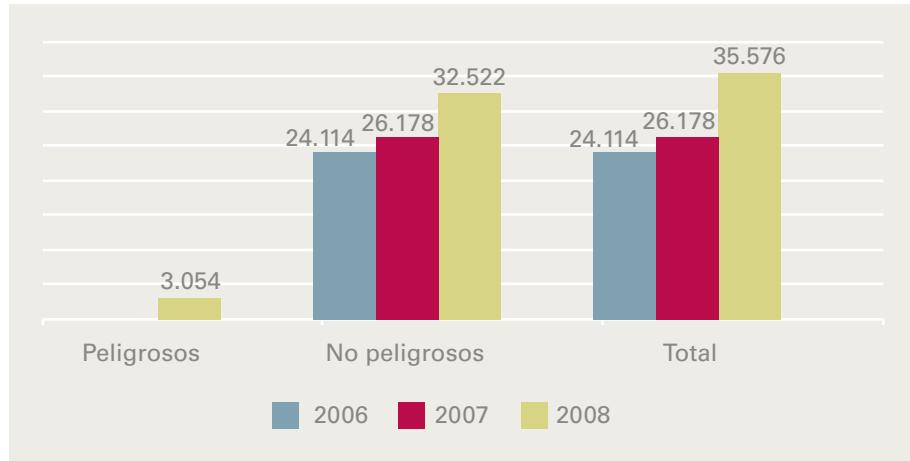
Materiales utilizados	Uso	2007 (kg)	2008 (kg)
THT	Odorizante del gas natural	15.901	8.308
Aceite	Mantenimiento	346,65	35,45
Encapress – Masilla	Mantenimiento	52,25	50,43
Gas Helio – calibración	Calibración de cromatógrafos	4.536	4.536
Alcohol industrial	Mantenimiento	58,75	102,81
Solventes (Thinner)	Mantenimiento	250,08	229,40
Grasas lubricantes	Mantenimiento	15,14	0

Nota: la compra de odorizante aproximadamente a la mitad respecto a 2007, ya que se contaba con inventario en almacén. El aumento en la compra de alcohol industrial se debe a un aprovisionamiento anticipado del producto que genera un descuento.

## Residuos peligrosos

Se realizó un convenio con HP Compaq para retirar los residuos de tonner, cartuchos y computadores de los centros de trabajo para reciclarlos en una planta especial.

### Residuos en centros de trabajo (kg)



110

## Ruido ambiental

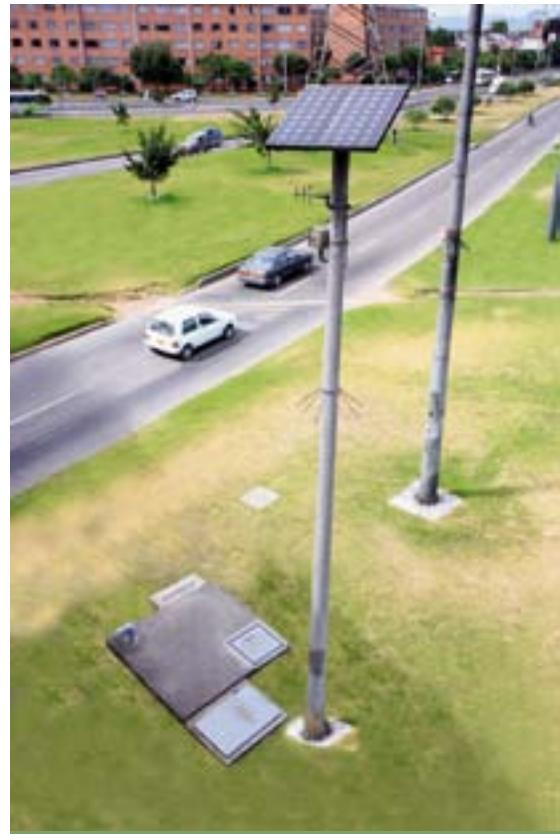
Desde 2008, Gas Natural Colombia puso en marcha un programa de medición de ruido ambiental para toda la infraestructura de estaciones de la red GNV y Estaciones de Regulación y Medición (ERM) del sistema de alta presión.

Durante 2008 se recibieron cuatro reclamaciones por parte de las comunidades cercanas a las estaciones de servicio (Estación GNV Texaco 34, Estación GNV Brio Álamos, Estación GNV Terpel Avenida Boyacá y Estación GNV Yarima), provenientes de las actividades en horario nocturno.

El Área de Medio Ambiente realizó las mediciones de ruido ambiental en todas las estaciones de GNV, cumpliendo con el procedimiento estipulado en la legislación colombiana vigente, Resolución 627.

De las cuatro estaciones en las que se presentó reclamación, se comprobaron niveles por encima de la norma en las estaciones: GNV Texaco 34, GNV Terpel Avenida Boyacá y GNV Yarima, en Barrancabermeja.

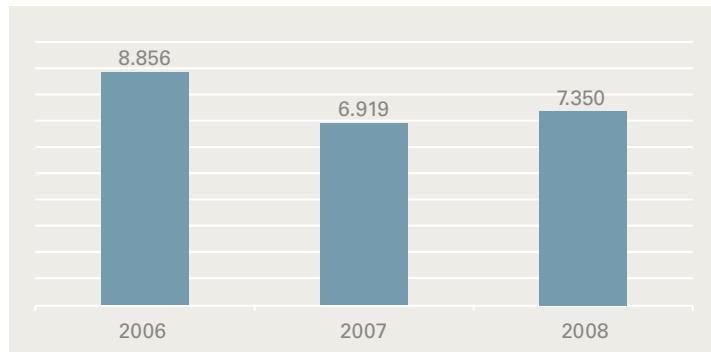
Al haber encontrado que algunas estaciones adicionales están por encima del rango de ruido permitido, se están realizando los correctivos técnicos y planeando obras adicionales que permitan subsanar la situación.



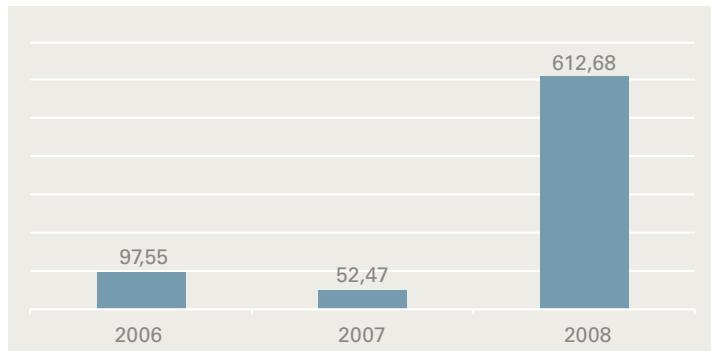
Panel solar que alimenta los equipos de telemedida ubicados en las estaciones de regulación y medición, conectadas al Sistema de Supervisión, Control y Adquisición de Datos (SCADA).

## Consumo de agua

Agua sanitaria consumida de la red de abastecimiento (m<sup>3</sup>)



Agua de proceso utilizada de la red de abastecimiento (m<sup>3</sup>)



Nota: el incremento del volumen de agua de proceso a 612,68 m<sup>3</sup> en 2008 se debió, principalmente, al reporte de la línea de 14" del gasoducto de Soacha con una longitud de 7.746 m., en el que se utilizaron 384,64 m<sup>3</sup> de agua para la prueba hidrostática.

## Preservación del entorno

La Compañía realiza estudios de impacto ambiental y planes de vigilancia para dar cumplimiento a las medidas preventivas, así como para minimizar el impacto de los procesos que no están sujetos a evaluación.

Se han desarrollado actividades de siembra y plantación de árboles orientadas a la recuperación de paisajes y al mejoramiento de la calidad del aire y del agua:

- En el marco de la campaña, "Por un bosque natural, adopte un árbol", los colaboradores y sus familias, plantaron 750 árboles en una hectárea y media, en la cuenca alta del Río Bogotá (bosques del Parque Panaca Sabana), para recuperar el paisaje, contribuir a la reducción de la erosión hídrica y la descontaminación de la principal fuente fluvial de la capital.
- Se efectuó seguimiento a los 9.000 m<sup>2</sup> reforestados con más de 700 especies nativas del bosque andino sobre los márgenes de la Quebrada San Antonio, en el municipio de Cogua, y de la Quebrada La Chucua, en inmediaciones del municipio de Sopó.

## Planes de formación a nivel interno y externo

- Formación del personal técnico interno que interviene en la construcción de redes de alta y media presión, y de los contratistas en temas de requisitos medioambientales frente a la construcción de infraestructura.
- Desarrollo y edición del manual de buenas prácticas de seguridad industrial, salud ocupacional, medio ambiente y calidad de obra, enfocado a la construcción en un esquema de sostenibilidad para asegurar trabajos que reflejen una actitud responsable y segura, y el compromiso socioambiental.

## Ráquira: industria limpia y productiva

El municipio de Ráquira, ubicado en el departamento de Boyacá, cuenta con 12.500 habitantes, es uno de los más contaminados del país por la emisión de partículas y la destrucción de la cuenca hidrográfica.

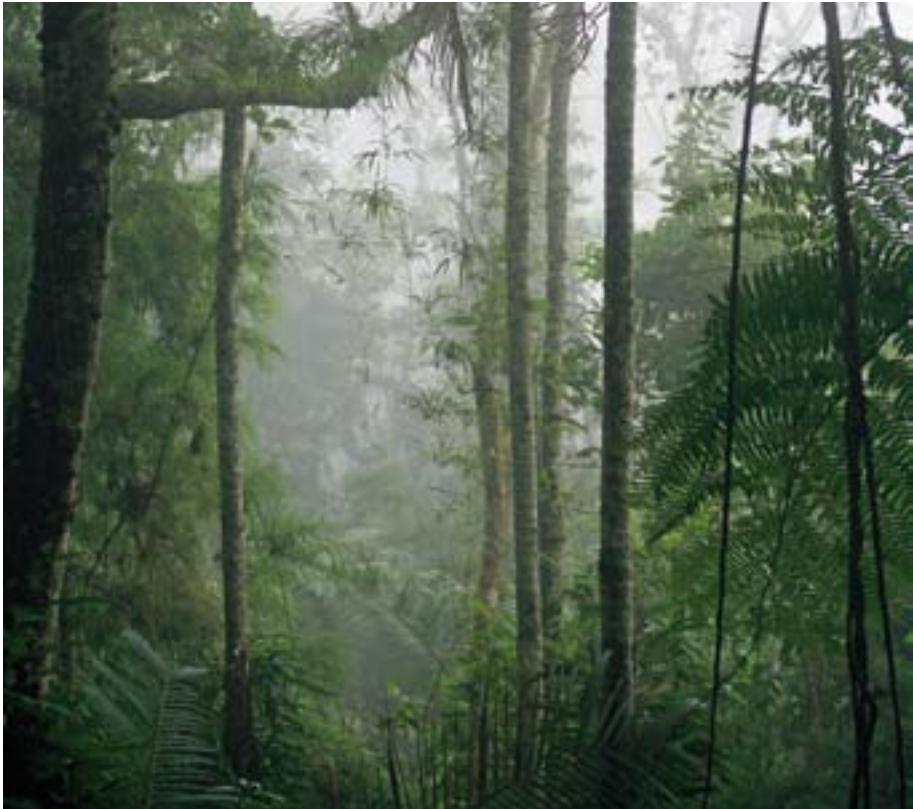
Dentro de sus principales actividades económicas se encuentra la extracción de carbón y arcilla, así como la elaboración de productos de alfarería (conocidos a nivel nacional e internacional), tradicionalmente producidos en hornos a carbón. En estas actividades de tipo artesanal, existe poca modernización en la infraestructura productiva, lo cual incide en el incremento de la contaminación del aire y del agua.

El programa de desarrollo, "Ráquira: industria limpia y productiva" lanzado en marzo de 2008, busca convertir los hornos de carbón a gas natural, por tratarse de un combustible limpio y amigable con el medio ambiente. El proyecto ofrece no solamente mecanismos de producción más limpia para el sector artesanal y minero, sino también nuevas formas de trabajar articuladamente entre los sectores público, privado y comunitario, fortaleciéndolos empresarial y socialmente para una mejor calidad de vida y del producto. A cierre de 2008 había 45 hornos convertidos a gas natural.



## Retos 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.
- Poner en marcha el Plan Integral de Gestión de Residuos Sólidos.
- 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.
- 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.
- Avanzar en la ejecución de los proyectos MDL.





## Responsabilidad social

Aceptamos nuestra responsabilidad social corporativa, 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 prestigio de la Empresa.

Los principios de actuación responsable, se basan en:

- Integración positiva en la sociedad respetando la cultura, las normas y el entorno.
- Generación de valor a través del desarrollo de nuestra propia actividad y con la creación de alianzas con la comunidad local.
- Promoción de educación, formación, riqueza cultural e inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.

Las acciones sociales de la Compañía están centradas en la contribución al desarrollo mediante la educación, la cultura, la pedagogía del negocio, el respeto por el medio ambiente y la generación de ingresos.

Los programas de generación de ingresos, medio ambiente y pedagogía del negocio (uso seguro del gas natural), que hacen parte de las líneas estratégicas de Responsabilidad Social, se encuentran referenciados en los capítulos correspondientes de Seguridad y salud, Medio ambiente y Compromiso con los resultados. Estos programas hacen referencia a capacitación y certificación de mecánicos de GNV e inspectores de gas, como también al programa “Ráquira: industria limpia y productiva”, la campaña “Despierta, el monóxido de carbono mata” y las sensibilizaciones sobre el proceso de RTR.



Gas Natural en la escuela.

## Educación

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

### **Gas natural en la escuela**

Busca generar un mayor conocimiento frente al uso seguro y productivo del gas natural enmarcado en la política de educación del Distrito, bajo su programa Escuela – Ciudad – Escuela, en el cual se realizan expediciones al Centro Interactivo de Ciencia y Tecnología, Maloka.

En 2008 se beneficiaron 612 docentes y 17.478 niños de 3º a 9º grado. Adicionalmente, 3.450 niños participaron en el concurso de dibujo realizado cada año para premiar la creatividad frente al tema del uso seguro del gas natural.

### **Pequeños científicos**

Este proyecto 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 que los estimulan a buscar y descubrir nuevas maneras de ver, de pensar, de criticar y de investigar.

Por séptimo año consecutivo se desarrolló con recursos de la Fundación Gas Natural, en convenio con la Secretaría de Educación Distrital y la Universidad de los Andes (entidad ejecutora).

En 2008 fueron beneficiados 35 colegios, 28 antiguos y siete nuevos; 80 docentes formados en la metodología para que hagan la implantación en sus instituciones y sean multiplicadores a los demás docentes.

### **Plan padrino Colegio La Medalla Milagrosa**

Por segundo año consecutivo, en Bucaramanga, el programa “Proyecto de vida” benefició a más de 800 niños a través de talleres lúdicos y reflexivos dirigidos a estudiantes, padres de familia y docentes.

### **Computadores para educar**

Se donaron 34 computadores con destino a escuelas adscritas al programa “Computadores para Educar” de la Alcaldía Mayor de Bogotá, cuyo fin es mejorar la calidad de la educación de niños de escasos recursos de la ciudad de Bogotá.



Pequeños científicos.

### **Formación de docentes**

En 2008 se dio continuidad al programa formación de docentes dirigido a educadores de colegios que hacen parte del programa de fortalecimiento que adelanta la Alcaldía Mayor de Bogotá y gestiona la Pontificia Universidad Javeriana, con el fin de mejorar la calidad de la educación en los planteles pertenecientes al Sistema Distrital de Educación de Bogotá.

En esta versión, 100 docentes iniciaron el programa y 89 completaron su certificación. La formación tuvo una duración de seis meses y se les otorgaron créditos para ascender en el escalafón del Distrito, además de su respectivo certificado académico.

### **Fondo de becas**

Beneficia a niños de población vulnerable, egresados del programa de "Aprendizajes básicos" o "Primeras letras", adelantado por la Fundación Dividendo por Colombia, en donde aprenden a leer y escribir para que tengan la posibilidad de ingresar al sistema escolar formal, el siguiente año.

En 2008, la Empresa entregó 650 morrales con útiles escolares, uniformes y zapatos como regalo corporativo que hace la Compañía en diciembre.

### **Cultura**

#### **Museos vivos**

Este programa busca democratizar la cultura de forma tal que las personas que tienen pocas posibilidades de acceso, puedan disfrutar de actividades culturales en la ciudad. Un total de 4.053 personas, entre niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, realizaron visitas completamente gratuitas a los diferentes espacios culturales con los que se tienen convenios: el Museo Nacional, el Museo Botero y Maloka.

#### **Mochila Cantora**

Por cuarto año consecutivo, Gasoriente S. A. ESP le dio el mejor regalo de Navidad a la ciudad: una sonrisa como la que expresaron más de 4.000 personas en el auditorio Luis A. Calvo, en la Universidad Industrial de Santander (UIS), durante el concierto "Navidad es querer", ofrecido por más de 120 niños de la Corporación Mochila Cantora. A este evento asistieron niños de población vulnerable y clientes de la Compañía.



Gasú es la mascota oficial de la Compañía. Participa en los programas de Responsabilidad Social educando a niños y adultos en el uso seguro del gas natural.



Mochila Cantora.

### **Festival de cultura de Boyacá**

Patrocinio al Fondo Mixto de Cultura de Boyacá como aporte para la realización del 36º Festival de cultura de Boyacá el cual tiene como fin difundir las diferentes muestras culturales de la región para la activa participación de sus habitantes, generando tanto mayor afluencia turística como ocupación hotelera y producción artesanal, logrando más apego hacia las muestras artísticas.

### **Pedagogía del negocio**

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

El proyecto permite que la comunidad tenga acceso a información clara y precisa sobre el uso seguro del gas natural, promoviendo hábitos saludables en la población.

Teniendo en cuenta que el parque es un lugar de esparcimiento e integración familiar para la comunidad, se realizaron 18 jornadas en parques locales y vecinales de Bogotá, capacitando a 10.050 personas de todas las edades.

#### **Patrocinios y donaciones<sup>31</sup>**



Gas natural al parque.

Cumpliendo con el compromiso de Responsabilidad Social, Gas Natural Colombia apoya proyectos o eventos que por su contenido se enmarcan en las líneas estratégicas de la Compañía y responden a las necesidades de la entidad solicitante. En 2008, la inversión estuvo dirigida a las siguientes entidades de cultura: Fundación Amigos de la Colección, Fundación Teatro Nacional, Fundación Rafael Pombo, Fundación María Luisa Moreno; entidades de educación: Fundación Empresarios por la Educación, Centro Cultural y Educativo Los Reyes Católicos, Centro Interactivo Maloka, Fundación Dividendo por Colombia, Pontificia Universidad Javeriana; entidades de medio ambiente: Fundación Ecosocial, entre otras.

#### **Obra de teatro "Las Alucinaciones de Cleotilde"**

Se creó una obra de teatro para llevar en distintos escenarios, de una manera pedagógica, el mensaje del uso seguro y responsable de gas natural. Se presentó en Bogotá y los municipios de Tunja y Mosquera a clientes comerciales de firmas instaladoras y contratistas de obra, con el fin de difundir los efectos producidos por el monóxido de carbono.

<sup>31</sup> Consultar inversión en el capítulo Responsabilidad Corporativa, en la sección de Contribución al Desarrollo.

## Concurso de creatividad estudiantil, "El mono mata"

Con el fin de informar a la comunidad estudiantil sobre el uso seguro del gas natural y la prevención de accidentes con monóxido de carbono, se realizó este concurso motivando a los estudiantes de noveno y décimo grado, a presentar piezas creativas (afiches y cuñas radiales), que transmitieran el mensaje de manera clara; se recibieron 3.000 piezas creativas.

En Bogotá fueron capacitados 15.000 estudiantes de 75 colegios públicos y privados de las localidades de Usaquén, Teusaquillo, Suba y Engativá, en los cuales se realizaron 350 talleres.

*"Me ha parecido muy interesante la campaña porque ayuda a tener un aprendizaje significativo en los muchachos. Se motivan, son creativos, son innovadores, hacen cosas más allá de lo que uno espera y demuestran toda la capacidad que ellos tienen."*

Docente - Instituto de Educación Distrital, República de Colombia.

118

*"Con todo esto se aprendió los síntomas que se presentan cuando hay intoxicación con monóxido de carbono; todas las precauciones que hay que tener y seguir las instrucciones nos permiten tener una mejor calidad de vida"*

Estudiante -Instituto de Educación Distrital, República de Colombia.



**Soy prudente  
en el uso del gas,  
comunico a los demás  
el peligro del Monóxido  
de Carbono (CO)  
y asumo una actitud  
preventiva ante el riesgo  
de accidente.**

**CO AGENTES**  
antimonóxido

## Retos 2009

- Mejorar los sistemas de medición del impacto social.
- Redefinir los lineamientos de patrocinios y donaciones a partir de la Política de RC.
- Alinear acciones de inversión social a la Política de RC.
- Dar a conocer los programas de Responsabilidad Social.
- Iniciar el programa de voluntariado corporativo.
- Crear una cultura interna participativa, solidaria y de integración social.



# Información adicional

## Celebraciones

### **10 años de Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP**

Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP cumplió 10 años de operaciones en las regiones de Cundinamarca y Boyacá. Para celebrarlo, la Compañía realizó un evento en la Mina de Sal de Nemocón, con la asistencia de proveedores, colaboradores y autoridades locales y nacionales, con quienes ha trabajado intensamente para masificar el servicio en sectores en donde no tenían acceso al combustible.

En sus 10 años de operación ha invertido en la construcción de más de 2.500 kilómetros de red de distribución, para llegar a 168.354 clientes de los cuales 164.040 son residenciales, 4.226 son comerciales, 77 son industriales, cuatro de GNV y siete de ATR.

Este esfuerzo empresarial ha beneficiado alrededor de un millón de personas en 57 municipios de Boyacá y Cundinamarca, pero además ha generado impactos positivos en términos ambientales, económicos y de salud pública.



Celebración 10 años de Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP.

## Premios y reconocimientos



Premio ANDESCO 2008, Mejor Entorno de Mercado.



Gerardo Rueda Amorocho recibió la condecoración cívica "Orden al Mérito Alcaldía de Bucaramanga" en reconocimiento a su gestión al celebrar los 30 años de actividades de Gasoriente S.A., ESP.

		Ganadora del premio ANDESCO 2008 a la Responsabilidad Social Empresarial, en la categoría Mejor Entorno de Mercado, destacando los aportes de la campaña: "Despierta, el monóxido de carbono mata".
2008		Gas Natural S. A., ESP continúa ocupando el primer lugar de la encuesta "Bogotá, cómo vamos," como la mejor empresa de servicios públicos domiciliarios.
		De acuerdo con Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco), la Compañía fue calificada como la empresa número 52 entre las 100 empresas con mejor reputación en Colombia.
		Reconocimiento otorgado a Gas Natural S. A., ESP por la gestión realizada durante sus 20 años de actividades, en el marco del IX Congreso de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios (ANDESCO), efectuado en junio de 2007, en Cartagena.
2007		Reconocimiento en 2007 por George Kell, Director Ejecutivo del <i>UN Global Compact</i> , al Informe de Responsabilidad Corporativa como una de las buenas prácticas de informes a nivel mundial.
		Medalla José Acevedo y Gómez otorgada por el Consejo de Bogotá a Gas Natural S. A., ESP, por el aporte realizado en sus veinte años de gestión en la ciudad.
		Mención de honor como la empresa con "Mejor desempeño social" a nivel nacional en el primer Premio de Responsabilidad Social otorgado por ANDESCO.
2006		Reconocimiento común a las mejores empresas del Distrito, en su labor de servicio al cliente, otorgado por la Administración Distrital y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá.

## Pacto Mundial de Naciones Unidas

<b>Derechos humanos</b>
Principio 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.
Principio 2. Asegurarse de que no son cómplices de abusos de los derechos humanos.
<b>Derechos laborales</b>
Principio 3. Apoyar la libertad de expresión, la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
Principio 4. Eliminar cualquier forma de trabajo obligatorio o forzoso.
Principio 5. Eliminar de manera efectiva el trabajo infantil.
Principio 6. Eliminar la discriminación en el trabajo.
<b>Medio ambiente</b>
Principio 7. Dar apoyo a una aproximación de precaución en relación a los retos ambientales. Las empresas deberán apoyar un enfoque preventivo a los retos ambientales.
Principio 8. Apoyar iniciativas para la promoción de una mayor responsabilidad medio ambiental.
Principio 9. Promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
<b>Corrupción</b>
Principio 10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

122

## Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)

<b>Objetivos de Desarrollo del Milenio</b>
1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre.
2. Lograr la enseñanza primaria universal.
3. Promover la igualdad entre géneros y la autonomía de la mujer.
4. Reducir la mortalidad de los niños menores de cinco años.
5. Mejorar la salud materna.
6. Combatir el VIH / Sida, el paludismo y otras enfermedades.
7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.
8. Fomentar una alianza mundial para el desarrollo.

## Matriz GRI

Indicador GRI G3	Sección del informe que contiene la información	Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo del Milenio
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>				
EC1	Generación y distribución de valor agregado	34		
	Rentabilidad creciente y sostenida	56		
EC2	Abastecimiento energético sostenible, eficiente, seguro y limpio	34		
EC3	Nota 3. Colaboradores	37		
EC4	No se reciben ayudas financieras del Gobierno.			
EC5	Nota 3. Colaboradores	37	Principio 6	
	Competitividad salarial	63		
EC6	El 96% de los proveedores son locales			
	Nota 4. Proveedores	38		
EC7	El 100% de las contrataciones locales de directivos son de ciudadanos colombianos. Se cuenta con un ciudadano español en el equipo de dirección, que se encuentra en condiciones de expatriado.		Principio 6	
EC8	Vivienda de interés social (VIS)	79		
	Bono de calidad para incentivar la conversión	80		
EC9	Contribución al Desarrollo	34		
	Vivienda de interés social (VIS)	79		
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>				
EN1	Gráfico: Consumo de papel ecológico (kg)		Principio 8	
	Tabla: Materiales utilizados	109		
EN2	El 100% del papel de los centros de trabajo es comprado a Propal, proveedor que garantiza un papel fabricado a partir de del bagazo de caña de azúcar. El papel producido a partir de esta fibra contribuye a la reducción de desechos sólidos y a la producción de un papel fino, biodegradable y reciclable.		Principio 8	ODM 7
	Gráfico: Consumo de papel ecológico (kg)	109		
EN3	Gráfico: Energía consumida por fuentes móviles		Principio 8	ODM 7
EN4	Gráfico: Consumo de energía eléctrica	108	Principio 8	ODM 7
EN5	Gráfico: Energía ahorrada.		Principio 8 y 9	ODM 7
EN6	Gas Natural Vehicular	80	Principio 8	ODM 7
	Mecanismos de Desarrollo Limpio	106		
EN7	Iniciativas para el control del consumo de energía en los centros de trabajo.	108		
	Planes de formación a nivel interno y externo	111		
EN8	Gráfico: Agua sanitaria consumida de la red de abastecimiento (m <sup>3</sup> )	111	Principio 8	ODM 7
	Gráfico: Agua de proceso utilizada de la red de abastecimiento (m <sup>3</sup> )			
EN9	Ninguna fuente de agua ha sido afectada por la extracción de la misma y no se han realizado vertimientos en fuentes protegidas.		Principio 8	ODM 7

Indicador GRI G3	Sección del informe que contiene la información	Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo del Milenio
EN10	*			
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.		Principio 8	ODM 7
EN12	La Compañía prioriza la utilización de masas de agua que no representan riesgo para los hábitats o ecosistemas cercanos.		Principio 8	ODM 7
	Estudios de impacto ambiental realizados en 2008.	107	Principio 8	ODM 7
EN13	Preservación del entorno	111	Principio 8	ODM 7
EN14	No se presentó ningún impacto ambiental por las actividades, productos y servicios.		Principio 8	ODM 7
	Sistema de Información y Evaluación de la Gestión Ambiental (SIEGA)	107		
EN15	La Compañía no tiene operación en hábitats protegidos.		Principio 8	ODM 7
EN16	Indicadores de generación de emisiones de gases efecto invernadero	104	Principio 8	ODM 7
EN17	Otras emisiones	105	Principio 9	ODM 7
EN 18	Fomento del uso del gas natural	103	Principios 9	ODM 7
	Sustitución de viajes de negocio por videoconferencias			
	Mecanismos de Desarrollo Limpio	106		
	Sistema de Información y Evaluación de la Gestión Ambiental (SIEGA)	107		
EN19	*		Principio 8	ODM 7
EN20	Debido al cambio de tecnología de los compresores (de gas a eléctricos), en 2008 no se generaron emisiones NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.			
	Emisiones por fuentes fijas	105	Principio 8	ODM 7
EN21	*			
EN22	Residuos peligrosos	110	Principio 7 y 8	ODM 7
EN23	Se presentaron tres casos de derrame de odorante no significativos, frente a los cuales se tomaron las medidas pertinentes: revisión de contratos de empresas que desempeñan la labor y ajuste de los mismos a la legislación vigente en cuanto a planes de contingencia y emergencia; además de la normativa de cumplimiento legal para el transporte carga y descargue de sustancias peligrosas.		Principio 7 y 8	ODM 7
EN24	Residuos peligrosos	110	Principio 7 y 8	ODM 7
EN25	La Compañía no tiene operación en hábitats protegidos.		Principio 8	ODM 7
EN26.	Ruido ambiental	110	Principio 8	ODM 7
	Sistema de Información y Evaluación de la Gestión Ambiental (SIEGA)	107		
EN27	La actividad comercial de la Compañía no incluye productos manufacturados.			
EN28	No se registran multas ni sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental; sin embargo, se presentaron algunos reclamos por ruido en estaciones de servicio. Ver: Ruido ambiental	110	Principio 7 y 8	ODM 7

Indicador GRI G3	Sección del informe que contiene la información	Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo del Milenio
EN29	Otras emisiones	105	Principio 8 y 9	ODM 7
EN30	Inversiones y gastos medioambientales	102		
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>				
LA1	Indicadores sobre los colaboradores de Gas Natural Colombia	62	Principio 3	ODM 3
LA2			Principio 6	
LA3	Beneficios	63	Principio 3	
LA4	Libertad de asociación	68	Principio 3	
LA5	En los convenios colectivos se establece el tiempo de preaviso respecto a eventuales cambios organizativos de la Compañía.		Principio 1 y 2	
LA6	Se cuenta con 14 colaboradores en Gas Natural Colombia que integran el Comité Paritario de Salud Ocupacional entre principales y suplementos, integrados de acuerdo a la legislación Vigente. Adicionalmente existen brigadas de salud, integradas por brigadistas voluntarios (Colaboradores).			
LA7	Salud para los colaboradores.	93		
	Salud para los colaboradores		Principio 1	
LA8	Por cartelera o correos internos se divultan temas de salud de interés general.			
LA9	Los programas de salud y seguridad aplican para todos los colaboradores.		Principio 6	
LA10	Tabla formación por tipo de cargo	66		
LA11	Gráfico: Horas de formación por tema		Principio 6	
	Acciones relevantes desarrolladas en el programa de formación			
LA12	Gestión del desempeño	65		
	Estructura	25	Principio 6	
LA13	Indicadores sobre los colaboradores de Gas Natural Colombia	62		ODM 3
	Libertad de asociación	68		
LA14	Política Retributiva  El salario promedio de los hombres es superior al de las mujeres en los porcentajes que se describen a continuación, a excepción del cargo administrativo que es similar entre hombres y mujeres: - Directivos: 17,5% - Técnicos: 3,45%	63	Principio 6	ODM 3
<b>DERECHOS HUMANOS</b>				
HR1	Requisitos para la contratación	72	Principio 1, 2 y 4	
HR2	Programas de desarrollo de proveedores	72	Principio 4 y 6	
HR3	No se ha realizado formación de empleados en derechos humanos			
HR4	No se ha presentado ningún incidente por discriminación		Principio 6	ODM 3
HR5	La Compañía respeta el derecho a asociación. Prueba de ello es la Convención Colectiva; sin embargo, no se han estudiado a profundidad las situaciones donde la libertad de asociación pueda estar en riesgo. Este es un reto para la gestión responsable de Gas Natural Colombia en el mediano plazo. Ver: Libertad de asociación.	68	Principio 3	ODM 3

Indicador GRI G3	Sección del informe que contiene la información	Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo del Milenio
HR6	En la operación de los proveedores se puede identificar un riesgo potencial. Para mitigar este riesgo, se ha incorporado al proceso de selección de los mismos, algunos requisitos. Ver: Requisitos para la contratación	72	Principio 4 y 5	
HR7				
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 involucran los derechos de personas indígenas, parte porque su actividad no se desarrolla en regiones donde reside población indígena. .			
<b>SOCIEDAD</b>				
SO1	Contribución al Desarrollo	34	Principio 10	
	Planes de formación a nivel interno y externo	111		
SO2	No se han analizado unidades de negocio referente a los riesgos relacionados con la			
	Corrupción; sin embargo, en el Código de Buen Gobierno se establecen lineamientos de buenas prácticas de gestión, que son vigiladas y controladas por la comisión del código de conducta y el Comité de Auditoría.		Principio 10	
SO3	Las políticas y procedimientos anticorrupción se divultan a los colaboradores, a través del Código de Conducta.			
SO4	-			
SO5	No se hacen actividades de lobbying; sin embargo se fija posición a través de entidades gremiales y participa en mesas de trabajo técnicas.			
SO6	En el Código de Conducta en el numeral 4,9 "compensaciones impropias y el tráfico de influencias" se prohíbe aporte a partidos políticos e instituciones relacionadas			
SO7	La Compañía no ha incurrido en actos de competencia desleal o prácticas restrictivas de la competencia.			
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\$ 190.000.000. Sin embargo, por concepto de "incumplimiento de la regulación", la Superintendencia de Servicios Públicos (SSPD) realizó las siguientes investigaciones que acarrearon sanciones:			
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por no realizar la revisión técnica reglamentaria:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 132 instalaciones en Gasoriente S. A., por COP\$ 79'800,800</li> <li>b. 6.629 instalaciones en Gas Natural S. A., por COP\$ 63'320.200</li> </ol> </li> <li>2. Por presunta transgresión al debido proceso, por no comunicar el inicio de una actuación administrativa en Gas Natural S. A., COP\$ 13.011.000</li> </ol>		Principio 7 y 8	

Indicador GRI G3	Sección del informe que contiene la información	Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo del Milenio
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>				
PR1	Revisión Técnica Reglamentaria Campaña "Despierta, el monóxido de carbono mata".	94 99		
PR2	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 salud y seguridad durante su ciclo de vida.			
PR3	Revisión Técnica Reglamentaria Campaña "Despierta, el monóxido de carbono mata".	94 99	Principio 1	
PR4	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	Satisfacción del cliente	87		
PR6	Revisión Técnica Reglamentaria Campaña "Despierta, el monóxido de carbono mata".	94 99		
PR7	Se han hecho las correcciones pertinentes para cumplir con la normativa referente al uso de marcas en los murales, exigida por la Secretaría del Medio Ambiente a través del DAMA.			
PR8	No se han presentado reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.			
PR9	No se presentó multas significativas por el incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios, teniendo en cuenta que se ha tomado como criterio del concepto "multas y sanciones significativas", las señaladas por organismos públicos u oficiales, en forma definitiva, y en firme, por importe individual superior a 60.000 euros, es decir, aproximadamente, COP \$190.000.000			

No ta: \* No se calculan estos Indicadores

## Bases y criterios para la preparación de indicadores reportados

Indicadores	Ubicación en el Informe	Bases para el cálculo
<b>Indicadores Financieros</b>		
Balance general	Tabla: Balance general. Capítulo Compromiso con los resultados, sección Balance general	Datos calculados con base en las disposiciones legales y principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia establecidos por la SSPD
Razones y datos financieros	Tabla: Indicadores de rentabilidad. Capítulo Compromiso con los resultados, sección Rentabilidad creciente y sostenida	Fueron calculados con base en la información contable al corte de 31 de diciembre de 2008

Indicadores	Ubicación en el Informe	Bases para el cálculo
Valor agregado distribuido	Tabla: Generación y distribución de valor agregado entre grupos de interés. Capítulo Responsabilidad Corporativa, sección Contribución al desarrollo	Se realizó de acuerdo con las normas de contabilidad generalmente aceptadas y siguiendo 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"
<b>Indicadores de calidad</b>		
Índice de satisfacción	Tabla: Índice de satisfacción. Capítulo Orientación al cliente, subcapítulo Proceso de Servicio al cliente, sección Satisfacción del cliente	Porcentaje de clientes que declaran estar satisfechos o muy satisfechos con la calidad en los diferentes procesos evaluados durante el año en Atención al cliente
<b>Indicadores medioambientales</b>		
Consumo de energía	Capítulo Medio ambiente. Sección Racionalización del consumo energético	Autoconsumo de Kwh de electricidad en los centros de trabajo (iluminación, climatización y fuerza)
Emisiones totales directas e indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) - Emisiones de CO <sub>2</sub> y CO	Capítulo Medio ambiente. Sección Reducción de las emisiones de gases efecto invernadero (GEI)	Toneladas de dióxido de carbono y kilogramos de monóxido de carbono emitidos a la atmósfera como consecuencia del consumo de combustibles de fuentes móviles (flota de vehículos). Para su obtención se aplican factores de emisión externos y / o estándares a los valores sobre consumo energético. El dato corresponde a Gas Natural S.A., ESP.
Otras emisiones indirectas de GEI	Capítulo Medio ambiente. Sección Reducción de las emisiones de gases efecto invernadero (GEI)	Cálculo de emisiones de dióxido de carbono medidas en toneladas emitidas de forma indirecta por centros de trabajo y procesos durante el 2008
Otras emisiones significativas al aire	Capítulo Medio ambiente. Sección Reducción de las emisiones de gases efecto invernadero (GEI)	La concentración de óxidos de nitrógeno (Nox) fue tomada de un dato de muestreo isocinético de caldera con gas natural como combustible. Para el efecto de este ejercicio, se considera un dato estimado

Indicadores	Ubicación en el Informe	Bases para el cálculo
Generación de residuos de centros de trabajo	Capítulo Medio ambiente. Sección Uso de recursos y manejo de residuos	Cantidad agregada (Kg) de residuos peligrosos y no peligrosos, según especificaciones legales, generados por los centros de trabajo durante el año, calculados a partir de los kg facturados por un gestor externo
<b>Indicadores de contribución a la sociedad</b>		
Programas de Responsabilidad Social	Capítulo Responsabilidad Social	Consolidado de cobertura por programa durante el año 2008.
<b>Indicadores de recursos humanos</b>		
No. de colaboradores	Gráfico Colaboradores de Gas Natural Colombia. Capítulo Interés por las personas, sección Igualdad de oportunidades, diversidad e integración social	Número agregado de colaboradores de Gas Natural S. A., ESP y Filiales
Rotación	Gráfico Rotación. Capítulo Interés por las personas, sección Igualdad de oportunidades, diversidad e integración social	El cálculo se realizó tomando el número de empleados promedio del año, sumando los nuevos empleados que entraron durante el 2008 y restando el número de personas retiradas en este mismo periodo. El valor resultante se divide por la media de la plantilla del año
Horas de formación por empleado	Gráfico Horas de formación por tipo de cargo. Capítulo Interés por las personas, sección Formación	Número agregado de horas de formación recibidas por los colaboradores
% mujeres en cargos directivos	Gráfico participación femenina en el grupo directivo. Capítulo Interés por las personas, sección igualdad de oportunidades, diversidad e integración social	Número agregado de mujeres en puestos directivos, sobre el total agregado de colaboradores en plantilla, a 31 de diciembre de 2008
Edad media de la plantilla	Gráficos Distribución edad promedio por sociedades y Distribución según rango de edad. Capítulo Interés por las personas, sección Igualdad de oportunidades, diversidad e integración social	Media de las edades del personal en plantilla a 31 de diciembre 2008

## Informe de revisión independiente



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

### INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2008

6 de julio de 2009

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 2008 de Gas Natural S. A. E.S.P. y su Grupo de Sociedades para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2008 (en adelante el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2008"), 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 2008. Asimismo, se ha revisado la adecuación de los contenidos del "Informe de Responsabilidad Corporativa 2008" a los principios de relevancia ("materiality"), exhaustividad ("completeness") y capacidad de respuesta ("responsiveness") de la norma AA1000 Assurance Standard emitida por Accountability, Institute of Social and Ethical Accountability (en adelante, AA1000 AS).

#### Responsabilidad de la Dirección por la preparación del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008

La preparación del "Informe de Responsabilidad Corporativa 2008", el contenido del mismo y la autodeclaración del nivel de aplicación B+ de la Guía GRI (G3), es responsabilidad de la Dirección de Gas Natural S. A. E.S.P., la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

#### Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad 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:

- 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.



Dirección de Gas Natural S. A. E.S.P.  
Informe Independiente de Aseguramiento  
6 de julio de 2009

- 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 2008", 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 2008".
- c) Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la aplicación de los principios de relevancia ("materiality"), exhaustividad ("completeness") y capacidad de respuesta ("responsiveness") de la norma AA1000 AS sobre la información incluida en el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2008", en función del entendimiento de Gas Natural S. A. E.S.P. y su Grupo de Sociedades de los requerimientos de los grupos de interés.
- d) Análisis de la adaptación de los contenidos del "Informe de Responsabilidad Corporativa 2008" en su nivel de autodeclaración B+, a lo señalado en la Guía G3 del GRI.
- e) Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.
- f) 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 2008", 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.



Dirección de Gas Natural S. A. E.S.P.  
Informe Independiente de Aseguramiento  
6 de julio de 2009

### 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 2008, ni se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2008" de Gas Natural S. A. E.S.P. y su Grupo de Sociedades, en su nivel de autodeclaración B+, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los principios de relevancia ("materiality"), exhaustividad ("completeness") y capacidad de respuesta ("responsiveness") de la norma AA1000 AS la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI Versión 3.0 (G3).

132

### 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 2008" de Gas Natural S. A. E.S.P. para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2008, 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 2008" 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



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

- Documentos referenciados en los distintos capítulos.
- Página Web
- Gerencia de Relaciones Externas – Johanna Valencia – [jvalencias@gasnatural.com](mailto:jvalencias@gasnatural.com).
- Dirección Económico Financiera – Área de Contabilidad Societaria.

Gas Natural S. A., ESP  
Calle 71<sup>a</sup> N° 5-38  
Teléfonos: (57) 1 3 485500  
Bogotá, Colombia

**Articulación del proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008**  
Gerencia de Relaciones Externas

**Consultoría y elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008**  
BSD Consulting Colombia  
business. sustainability. development

**Auditoría del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008**  
PricewaterhouseCoopers

**Diseño**  
Adela Martínez Camacho, Francisco Moreno  
EC San Francisco

**Fotografía**  
Patricia Redondo

**Impresión**  
Arte litográfico Ltda.

[www.gasnatural.com.co](http://www.gasnatural.com.co)

The logo for gasNatural features the word 'gasNatural' in a bold, dark blue sans-serif font. A small, stylized yellow and orange flame icon is positioned above the letter 'a'. A thin, light blue curved line starts from the bottom right of the 'a' and sweeps upwards and to the left, ending near the letter 's'.