



irc  
2011

## Informe Responsabilidad Corporativa

gasNatural  
fenosa 





Para ampliar información sobre los aspectos incluidos en este Informe de Cierre de Ejercicio, consulte:

- Página web: [www.gasnaturalfenosa.com.co](http://www.gasnaturalfenosa.com.co)
- Informe de Responsabilidad Corporativa 2010
- Informes de cierre de ejercicio 2011
- Dirección de Comunicación y Asuntos Públicos  
Johanna Valencia Sánchez  
[jvalencias@gasnatural.com](mailto:jvalencias@gasnatural.com)

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

#### **Coordinación**

Dirección de Comunicación y Asuntos Públicos

#### **Asesoría**

CREO

Consultoría de Responsabilidad Corporativa

#### **Auditoría**

PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales Ltda.

#### **Diagramación**

UnaTinta Medios Ltda

#### **Fotografía**

Patricia Redondo

Omar Nieto

#### **Fotografía de portada**

Una Tinta Medios

#### **Impresión**

Dígitos & Diseños Industria Gráfica Ltda

# Sumario

Carta del Presidente de la Junta Directiva	04
Carta de la Presidenta Ejecutiva Colombia	05
Presentación del informe	06
Gas Natural Fenosa	09
Responsabilidad Corporativa	19
Integridad	37
Resultados	47
Interés por las personas	53
Orientación al cliente	73
Seguridad y salud	89
Medio ambiente	99
Sociedad	115
Informe de revisión independiente	123
Matriz de correspondencia GRI, Pacto Mundial, ODM y	
Política de Derechos Humanos	125
Nivel de aplicación GRI A+	128
Informe de revisión independiente	129
Opinión del lector	132



# Carta del Presidente de la Junta Directiva



Nuestro proceso de integración en 2011, significó para el grupo en Colombia un año lleno de interesantes retos, en los cuales se aprovechó al máximo la experiencia adquirida por el equipo humano que conforma nuestra organización, con miras a lograr mayores y mejores resultados. Fue un periodo que sin duda permitió fortalecernos y dar estabilidad a nuestra identidad en cada una de las empresas que nos representa en las diferentes regiones del país.

En relación con el enfoque de Responsabilidad Corporativa, este año sumamos nuevos compromisos a nuestra gestión, involucrando la nueva Política de Derechos Humanos, que establece los lineamientos referentes a este tema con diez principios rectores. Es así como afianzamos los siete compromisos de Integridad, Los Resultados, Interés por las personas, Orientación al Cliente, Seguridad y Salud, Medio ambiente y Sociedad, a los diez adicionales de derechos humanos.

En este sentido, ponemos en consideración nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa, basado en la metodología internacional del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión

3.1, herramienta que permite evaluar la coherencia, consistencia y claridad de nuestra gestión y el avance en nuestras promesas de valor. Así mismo, aprovechamos para expresar nuestro continuo compromiso con los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), temas que durante 2011 estuvieron en la agenda de la Compañía con la participación en la Red del Pacto Global en Colombia, que continuarán siendo de interés con la reciente entrada de la Política de Derechos Humanos.

Sean bienvenidos a esta presentación de resultados, provechosa en la medida en que cada uno de ustedes encuentre en este documento, una oportunidad de conocimiento y retroalimentación.



**Sergio Aranda Moreno**  
Presidente de la Junta Directiva

# Carta de la Presidenta Ejecutiva



Tengo el gusto de presentar el séptimo Informe de Responsabilidad Corporativa, el cual recoge las acciones más representativas del desempeño de la Compañía como distribuidora y comercializadora de gas y electricidad a través de Gas Natural S.A., ESP y Electricaribe S.A., ESP y sus respectivas filiales, en los ámbitos económico, social y ambiental, así como los logros alcanzados frente a los propósitos corporativos en materia de sostenibilidad.

Este documento profundiza en los principales hitos de la gestión realizada en 2011 por Gas Natural S.A., ESP, y sus filiales: Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP; Gas Natural de Oriente S.A., ESP; Gas Natural Servicios Ltda., y Gas Natural del Cesar S.A., ESP. La gestión de Electricaribe S.A., ESP, está disponible en su informe de Responsabilidad Corporativa 2011.

Quiero resaltar la integración de la marca Gas Natural Fenosa como identidad corporativa en Colombia, inicialmente para las empresas

distribuidoras de gas, lo que permitirá el conocimiento e identificación de nuestros grupos de interés como una de las compañías de servicios públicos más grande del país.

Durante el último año, Colombia fue seleccionada por el grupo como sede de la unidad del Centro Operativo Integrado de Latinoamérica (COIL), para brindar el soporte a las operaciones realizadas en Latinoamérica en materia de servicios compartidos de atención al cliente, servicio al cliente, distribución de electricidad, y planificación y seguimiento operativo de COIL, para los negocios de gas y electricidad.

Estas decisiones constituyen todo un voto de confianza y reafirman la presencia de Gas Natural Fenosa en nuestro país, no solo como prestador de servicios sino como generador de empleo y de oportunidades de desarrollo.

En 2011 con la llegada del servicio de gas natural los municipios de El Rosal y La Calera - en Cundinamarca, Gas Natural Fenosa en Colombia alcanzó una cobertura de 101 municipios en la zona de cobertura, en los cuales ofrece un servicio con los máximos niveles de calidad y seguridad para los 2.291.304 usuarios.

Los beneficios del servicio que suministra la Compañía se hicieron extensivos a familias de estratos 1 y 2 de Bogotá, Soacha, Sibate y otros 54 municipios de Cundinamarca, Boyacá y Santander, que recibieron subsidios del 30 y 20% respectivamente, como producto del acuerdo entre el Fondo Especial de Cuota de Fomento de gas natural del Ministerio de Minas y Energía y Gas Natural S.A., ESP, y Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP.

En este mismo sentido, Gas Natural Fenosa estableció durante 2011 un nuevo esquema de acción social bajo el lema "energía para crecer", que busca optimizar el impacto de las actividades que realiza el grupo en los diferentes países en donde hace presencia, con la integración de los indicadores y de los planes de acción, sin perder de vista las características particulares de las comunidades con las que la Empresa interactúa cotidianamente y que será implementado a partir del 2012.

Finalmente reitero nuestro propósito de dar continuidad a la relación de transparencia y diálogo constante que ha caracterizado la presencia de la Compañía en el país y nuestra gestión de continuar trabajando para contribuir al bienestar y desarrollo de los colombianos.

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

# Presentación del Informe

## Introducción

Gas Natural Fenosa en Colombia se complace en entregar por séptimo año consecutivo su informe de Responsabilidad Corporativa (RC) que presenta la gestión en el ámbito social, económico, laboral y ambiental desarrollado entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011. Como complemento de este documento, los informes de cierre de cada una de las sociedad del grupo en Colombia pueden consultarse en [www.gasnaturalfenosa.com.co/informes/2011](http://www.gasnaturalfenosa.com.co/informes/2011).

## Alcance y cobertura

Gas Natural Fenosa en Colombia opera como distribuidor y comercializador de gas y electricidad a través de Gas Natural S.A., ESP, y Electricaribe S.A., ESP, y sus filiales respectivamente.

Este Informe de Responsabilidad Corporativa describe la gestión de las empresas dedicadas al negocio de gas durante 2011, es decir, de Gas Natural S.A., ESP, y sus filiales: Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP; Gas Natural de Oriente S.A, ESP; Gas Natural Servicios Ltda y Gas Natural del Cesar S.A., ESP. Adicionalmente, se presentan algunos indicadores de Gas Natural Servicios Integrales SAS,

compañía de Gas Natural SDG, S.A., que presta servicios corporativos para todas las sociedades del grupo en Colombia.

Para ver información del negocio de electricidad consulte su informe de Responsabilidad Corporativa en [www.electricaribe.com](http://www.electricaribe.com)

A lo largo del Informe se hará también referencia a la gestión de la Compañía en el mundo y se diferenciará de la local así: Gas Natural Fenosa o el grupo, cuando se trate de la gestión mundial, y Gas Natural Fenosa en Colombia, el grupo en Colombia, la Organización, la Compañía, la Empresa, para la gestión local.

## Información reportada por sociedad y compromisos de la Política de RC

Compromiso	Gas Natural S.A., ESP	Gasorient S.A., ESP	Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	Gas Natural Servicios Ltda.	Gas Natural Servicios Integrales SAS	Gas Natural del Cesar S.A., ESP
Integridad	x	X	X	x	X	X
Resultados	x	X	X	No se reporta	No se reporta	X
Interés por las personas	x	X	X	x	X	X
Orientación al cliente	x	X	X	Parcial	No se reporta	No se reporta
Seguridad y salud	x	X	X	X	X	X
Medio ambiente	x	X	X	Parcial	No se reporta	No se reporta
Sociedad	x	X	Parcial	No se reporta	No se reporta	No se reporta

## Estructura y metodología de elaboración

La estructura se definió a partir de la Política de Responsabilidad Corporativa de la Empresa, que establece siete compromisos fundamentales: Integridad, Resultados, Interés por las personas, Orientación al cliente, Sociedad, Medio ambiente y Salud y seguridad. Adicionalmente, para esta versión del informe se tuvo en cuenta los lineamientos de la Política de Derechos Humanos de Gas Natural Fenosa que responde a las directrices del Pacto Mundial, principios con los cuales la Compañía está comprometida.

Cada capítulo desarrolla el enfoque del compromiso, las metas establecidas 2011, los avances logrados y los retos 2012; un cuadro comparativo de los principales indicadores 2010 – 2011 y las más destacadas acciones desarrolladas durante 2011 que responden a los asuntos relevantes identificados en la matriz de materialidad (ver matriz en el capítulo de Responsabilidad Corporativa).

En el desarrollo de los capítulos se encontrarán los íconos referentes a los compromisos de la Política de Derechos Humanos con el fin de indicar las acciones y programas que

contribuyen al cumplimiento de dichos propósitos.

Para el informe se tomó como guía los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI por sus siglas en inglés) en su versión G 3.1, que serán comparados al final en la matriz de correspondencia con los Principios del Pacto Mundial, ODM y los compromisos empresariales de las Políticas de Responsabilidad Corporativa y Derechos Humanos.

De acuerdo con los niveles de clasificación definidos por GRI, la Empresa se auto declara A+.

## Reexpresión de los datos

A lo largo del informe se realizan ajustes en algunos datos reportados en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010, dado que se encontraron errores sistemáticos y un alcance diferente al reportado en 2011, lo cual no permitía la comparación de la información. Por lo anterior, se hicieron modificaciones en: concursos del área de compras realizados, ajuste de datos en el número de clientes gestionados por la Revisión Técnica Reglamentaria, número de casos por hurto de la infraestructura, consumos de energía por fuentes móviles, beneficiarios de kits escolares y el programa cultura viva.

Igualmente se realizó un cambio en la evaluación de la satisfacción del cliente, pasando de cualitativa a cuantitativa, por lo que no se presentan datos comparados con años anteriores.

Finalmente, el dato de número de proveedores y contratistas locales participantes del programa de fortalecimiento de la cadena de valor fue ajustado, porque se incluye el número total de beneficiados y no solo las firmas beneficiadas. Igualmente, el monto de adjudicación y proveedores en concurso se publica con los datos consolidados de Gas Natural Fenosa en Colombia.

## Verificación

El informe fue verificado por PricewaterhouseCoopers Ltda, que realizó un aseguramiento limitado de: contenidos descriptivos del informe; información reportada referente a asuntos materiales durante 2011, relacionados con los indicadores EC6, LA3, LA4, LA7, HR2, HR3, HR5, SO1, SO4, SO8, PR1, PR2, PR3, PR9, EN3, EN4, EN16 y EN28; aplicación de los principios de contenido y calidad establecidos en GRI, versión G3.1 2011.



gasNatural  
fenosa



# Gas Natural Fenosa

En el mundo	10
En Colombia	13

# Gas Natural Fenosa

## En el mundo

Gas Natural Fenosa tiene la misión de atender las necesidades energéticas de la sociedad, proporcionando a sus clientes servicios y productos de calidad respetuosos con el medio ambiente, a sus accionistas, una rentabilidad creciente y sostenible y a sus empleados, la posibilidad

de desarrollar sus competencias profesionales.

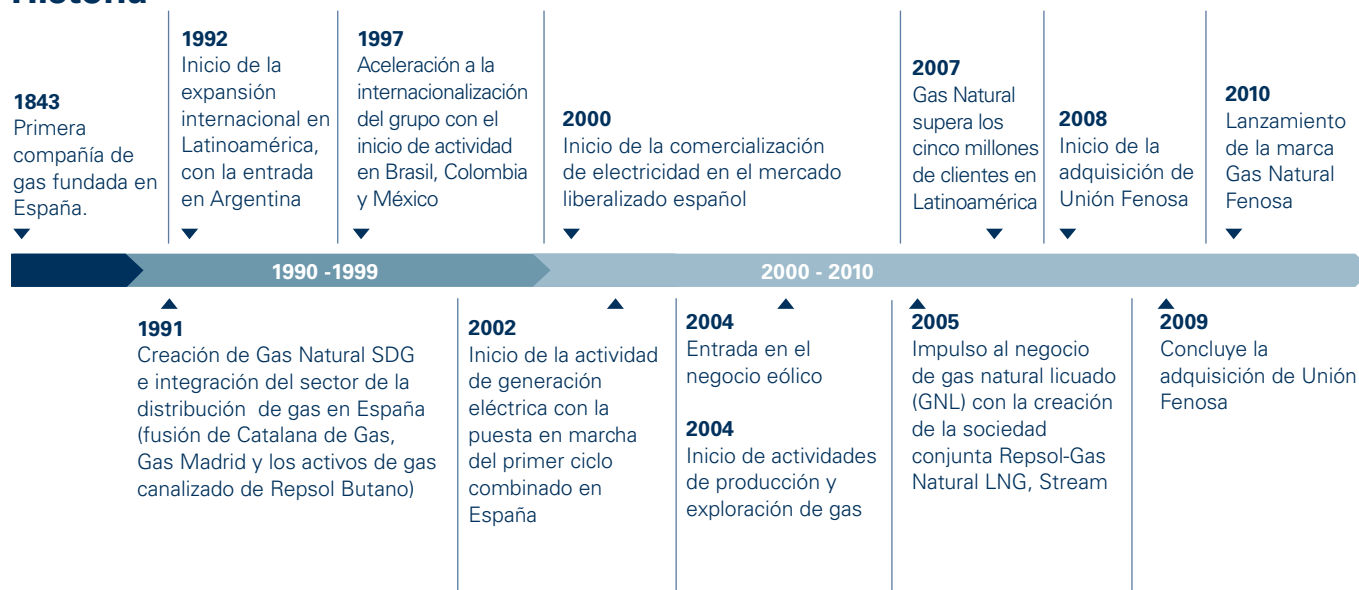
## Perfil grupo

Gas Natural Fenosa es una *utility* integrada, líder en gas y electricidad. En este sentido es la mayor compañía de España y Latinoamérica, líder en comercialización de gas natural en la

Península Ibérica, así como el principal suministrador de gas natural licuado en la cuenca mediterránea y atlántica. Tiene una flota de trece buques metaneros.

En la actualidad, Gas Natural Fenosa está presente en 25 países, cuenta con alrededor de 20 millones de clientes y 16 GW de potencia instalada.

## Historia



## Plan estratégico 2010-2014

En 2010 se desarrolló un Plan Estratégico con el fin de fortalecer el balance, captura y crecimiento del grupo. Esta nueva estrategia describe dos fases diferenciadas: una hasta 2012 y otra hasta 2014.

El énfasis en el periodo 2010 - 2012 estará orientado a fortalecer el balance, optimizar la consecución de sinergias y el crecimiento orgánico.

En este marco, las metas planteadas son: la consecución de 22 millones de puntos de suministro en todo el mundo, un porcentaje de clientes *dual-*

*fuel* superior al 20% en España y el logro de 16 GW de capacidad instalada en 2012.

En materia económica, el plan prevé alcanzar al final de 2012 un Ebitda superior a los cinco mil millones de euros, lo que implicará un crecimiento anual acumulado superior al 5%.

Para el periodo 2012 - 2014, se planea realizar inversiones en función del entorno, para aprovechar oportunidades de crecimiento en mercados y negocios clave, manteniendo la solidez financiera.

En este sentido se espera potencializar el crecimiento con el que cuenta Gas

Natural Fenosa en Latinoamérica, región de la que procede cerca del 30% del Ebitda y donde el grupo tiene sólida presencia especialmente en países como Colombia, Brasil y México.

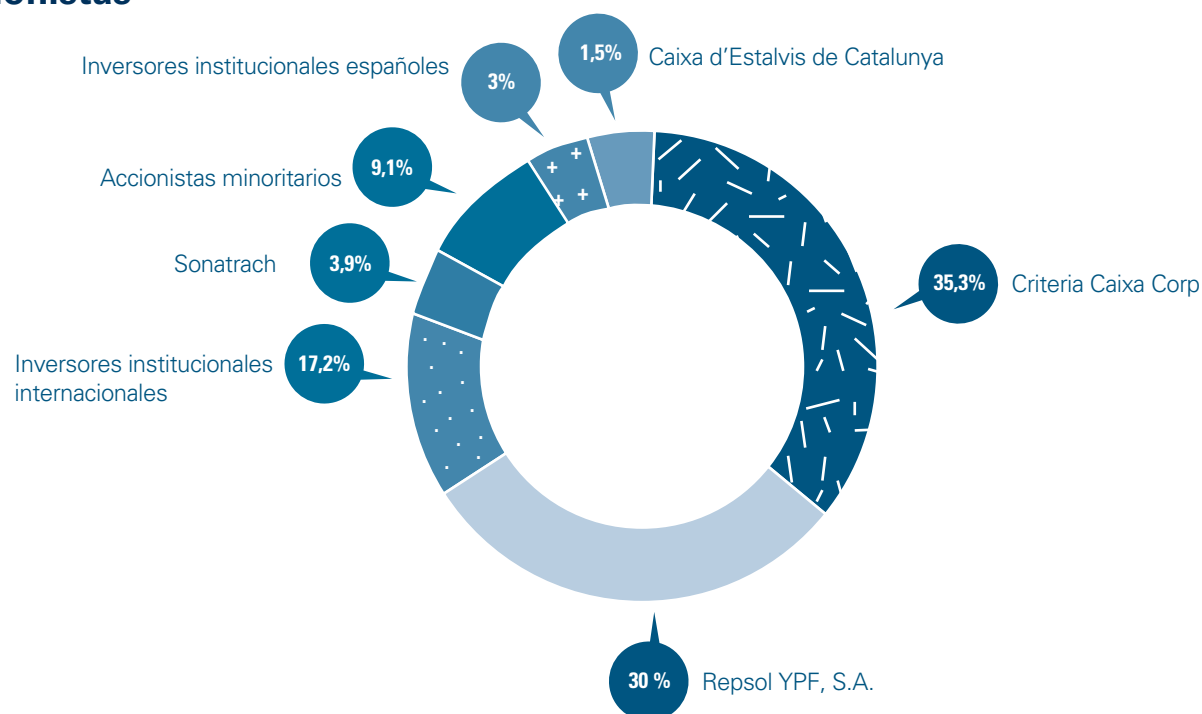
## Para mayor información

- Consulte el Plan Estratégico en [www.gasnaturalfenosa.com/accionistas/inversores/planestrategico](http://www.gasnaturalfenosa.com/accionistas/inversores/planestrategico).
- Consulte la página del grupo en [www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)

## Mapa de operación en el mundo



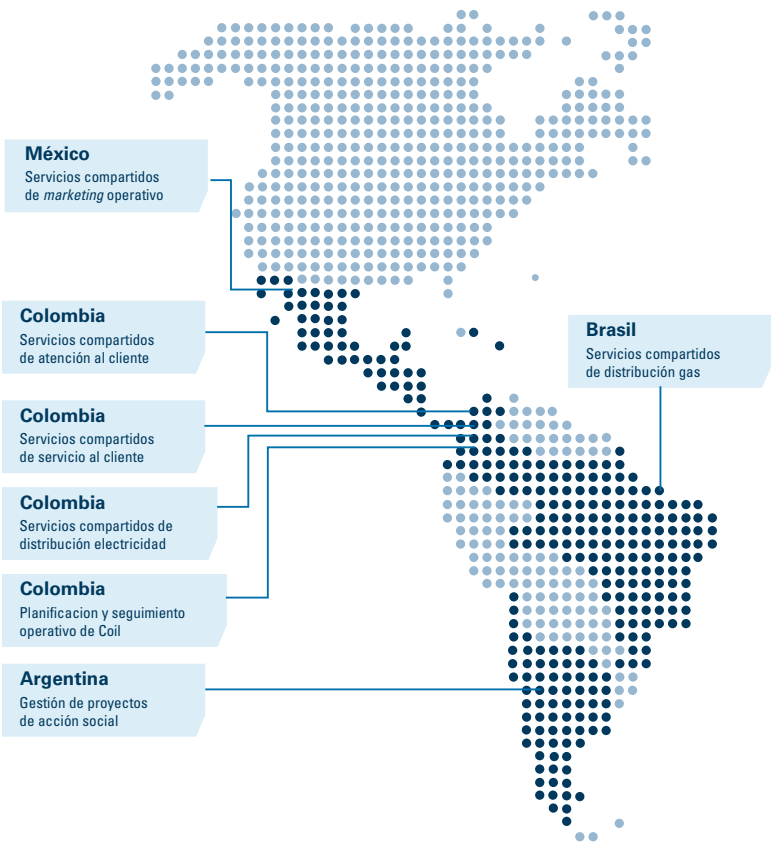
## Accionistas





Principales magnitudes

Operaciones	2009	2010	2011
Ventas de actividad de gas (GWh)	402.651	411.930	395.840
Transporte de gas/EMPL (GWh)	109.230	109.792	111.855
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	11.534	11.361	11.372
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	8.663	9.436	8.133
Red de distribución de gas (km)	118.658	115.271	116.438
Energía eléctrica producida (GWh)	54.125	57.744	56.616
Contratos por cliente España	1,39	1,32	1,35
Personal	2009	2010	2011
Número de empleados	19.803	18.778	17.729
Financiero (millones de euros)	2009	2010	2011
Importe neto de la cifra de negocios	14.879	19.630	21.076
Beneficio operativo bruto (Ebitda)	3.937	4.477	4.645
Resultado de explotación	2.448	2.893	2.947
Inversiones totales	15.696	1.543	1.406
Beneficio atribuible a la Compañía	1.195	1.201	1.325
Datos por acción (euros por acción)	2009	2010	2011
Cotización a 31 de diciembre	15,085	11,49	13,26
Beneficio	1,48	1,30	1,39



Para destacar

- Se creó el Centro Operativo Integrado de Latinoamérica (Coil), como nueva área de negocio que tiene como fin integrar y homogenizar las actividades operativas que no requieren presencia local para la ejecución en Latinoamérica. En el siguiente gráfico se encuentra la distribución del Coil y se resalta el liderazgo que Colombia ha asumido en el desarrollo de las operaciones.

## En Colombia

En el negocio de gas, el Gas Natural Fenosa en Colombia cuenta con cuatro empresas de servicios públicos de carácter privado, cuya actividad principal es la distribución y comercialización de ese combustible por red de tubería, y otra empresa cuyo objeto principal es el desarrollo de los negocios no regulados que dan valor agregado a las compañías distribuidoras y comercializadoras de gas.

La sociedad matriz en Colombia es Gas Natural S.A., ESP, que a su vez es filial de la empresa española Gas Natural Internacional SDG S.A., con una

participación accionaria del 59,06% en la distribuidora colombiana.

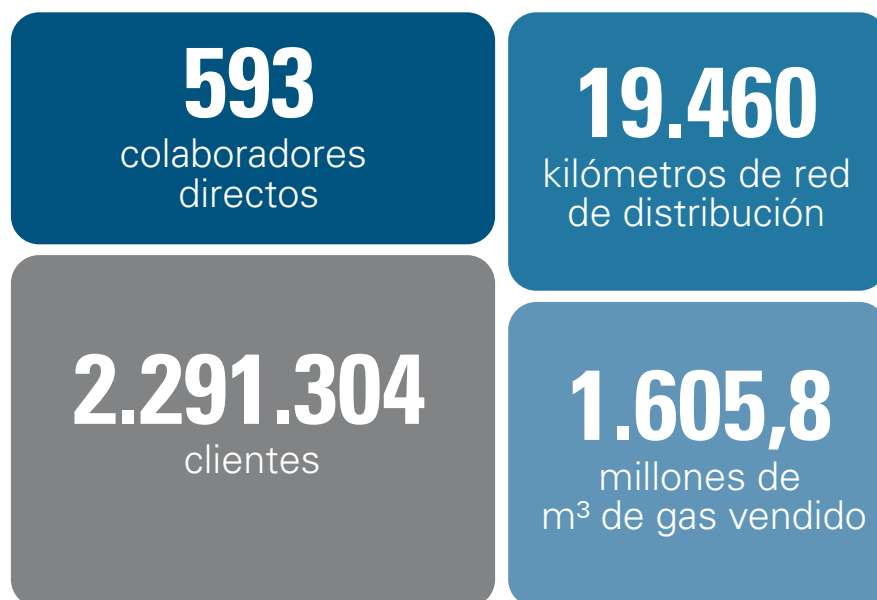
La participación accionaria de Gas Natural S.A., ESP en las filiales es la siguiente:

- En Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, el 77,45%.
- En Gas Natural del Oriente S.A., ESP (Gasoriente S.A., ESP), el 54,50%.
- En Gas Natural del Cesar S.A., ESP (Gasnacer S.A., ESP) tiene directamente el 6,3% e indirectamente, a través de la sociedad Gas Oriente S.A., ESP, el 55,9%.

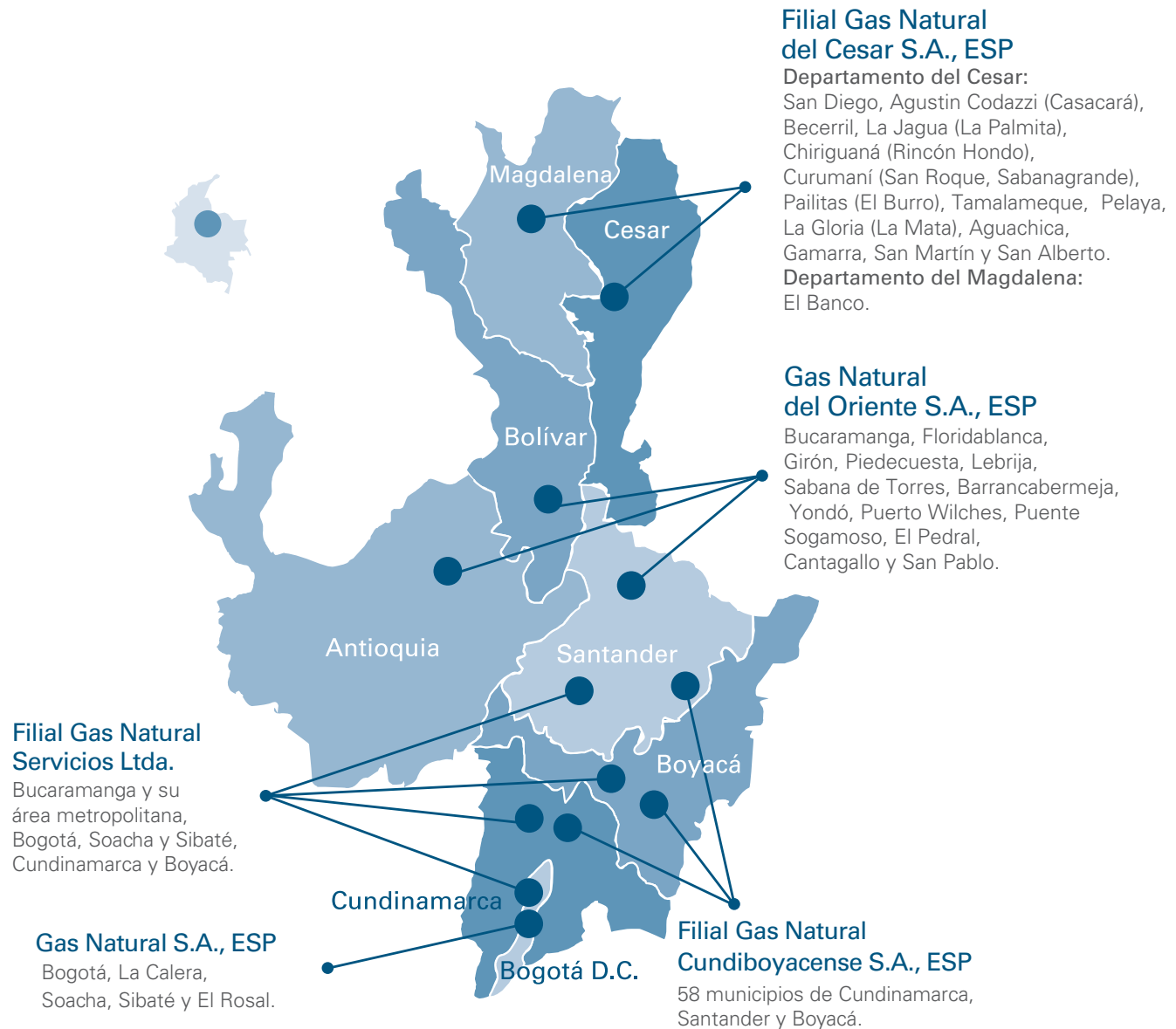
- En Gas Natural Servicios Ltda., el 99,90%.

Adicionalmente, este informe incluye algunos indicadores de Gas Natural Integrales SAS, compañía de Gas Natural SDG, S.A, como único accionista que presta servicios de asesoría o consultoría empresarial local e internacional para las sociedades anteriormente mencionadas.

## Principales magnitudes



## Cobertura del servicio en Colombia: negocio gas



## Segmentos del mercado: negocio gas

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



## Para mayor información

Consulte la página web en Colombia [www.gasnaturalfenosa.com.co](http://www.gasnaturalfenosa.com.co)

## Sistema de gestión de riesgos

Con el fin de minimizar los riesgos asociados al negocio, la Compañía ha identificado los siguientes:

### Económico

#### Negocio:

Precio y volumen de *commodities*  
Modificación de los marcos regulatorios  
Dificultades en la implementación de líneas estratégicas

#### Financiero:

Tipos de interés  
Tipo de cambio  
Liquidez

#### Operacional:

Legal / contractual  
Desempeño del personal  
Fraude  
Acontecimientos externos  
Continuidad en los procesos  
Sistemas de información

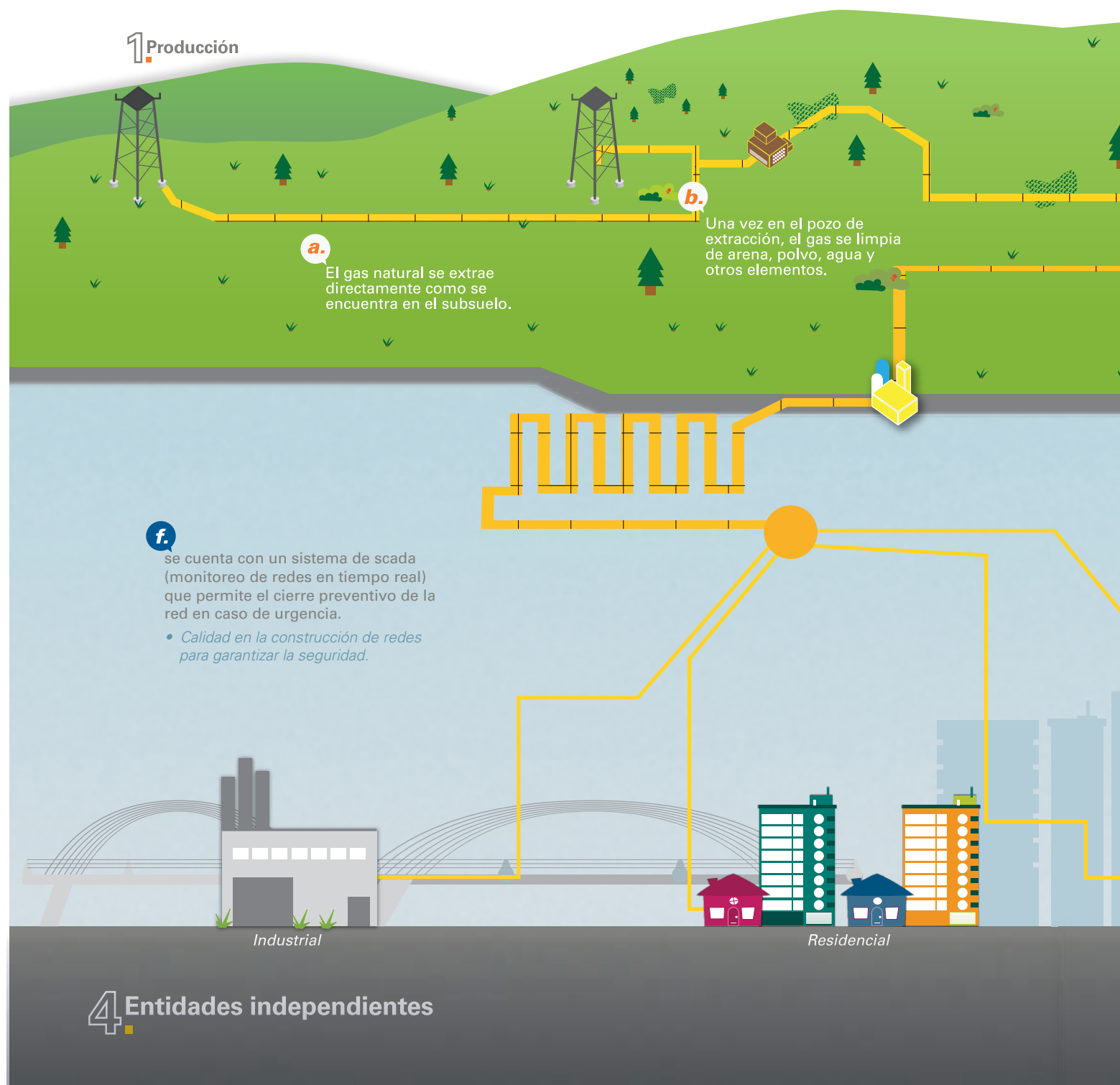
#### Crédito:

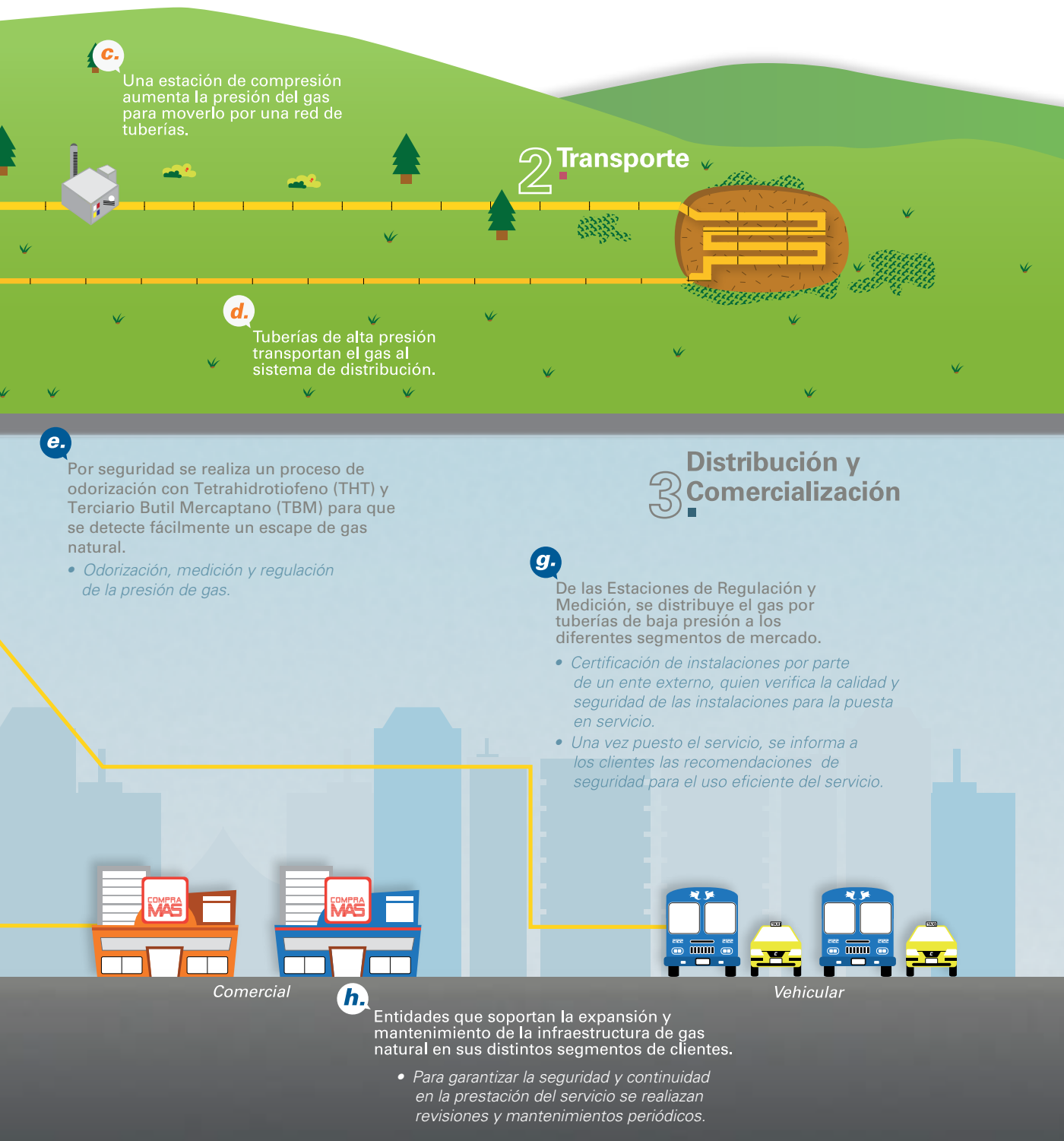
Obligaciones por parte de los diferentes segmentos de clientes o contrapartes financieras con las que opera el grupo.

Nota: El perfil del riesgo se entiende como el nivel de exposición a la incertidumbre asociada de forma individual a cada una de las categorías de riesgo a las que está expuesta Gas Natural Fenosa, cuya materialización puede impactar significativamente al patrimonio de la Compañía comprometiendo la consecución de sus objetivos estratégicos.



## La cadena del gas natural en Colombia





anual 2007

gasNatural



# Responsabilidad Corporativa

Políticas corporativas	20
Canales de comunicación por grupos de interés	23
Participación en asociaciones y gremios	25
Matriz de materialidad	25
Gobierno de la responsabilidad corporativa	26
Reconocimientos	29
Contribución al desarrollo y distribución de valor	30



# Responsabilidad Corporativa

## Cómo la entiende el grupo

La adecuada relación con el entorno constituye un aspecto estratégico de primer orden, se considera un generador de valor en el largo plazo. En este sentido, la Responsabilidad Corporativa (RC) se plantea como una ventaja competitiva y un elemento crítico para velar por la sostenibilidad de la Compañía, y generar relaciones de confianza con los grupos de interés.

La Compañía cuenta con un sistema de reporte estructurado que documenta las experiencias adquiridas, diseña planes de acción que favorecen la mejora continua y procura desarrollar

sus operaciones con una orientación hacia la satisfacción y el bienestar de los grupos de interés.

### Para mayor información

- Consulte Misión, Visión y Valores en [www.gasnaturalfenosa.com.co/quienes-somos](http://www.gasnaturalfenosa.com.co/quienes-somos).

## Políticas Corporativas

Como parte de los compromisos que la Compañía ha asumido, durante 2011 se formalizó la Política de Derechos Humanos que complementa los propósitos publicados en la Política de Responsabilidad Corporativa, lo que manifiesta el interés de Gas Natural

Fenosa por generar acciones que mejoren la gestión y las relaciones entre la Empresa y los grupos de interés para promover y garantizar la protección y el respeto de los derechos humanos en todas las actividades desarrolladas por la Compañía y sus ámbitos de actuación.

En total son 17 los compromisos establecidos en las políticas corporativas que responden al deseo de la Organización por convertirse en un agente activo en la generación de acciones responsables para la promoción y el respeto de los derechos humanos en su área de operación.

Responsabilidad corporativa



Derechos Humanos



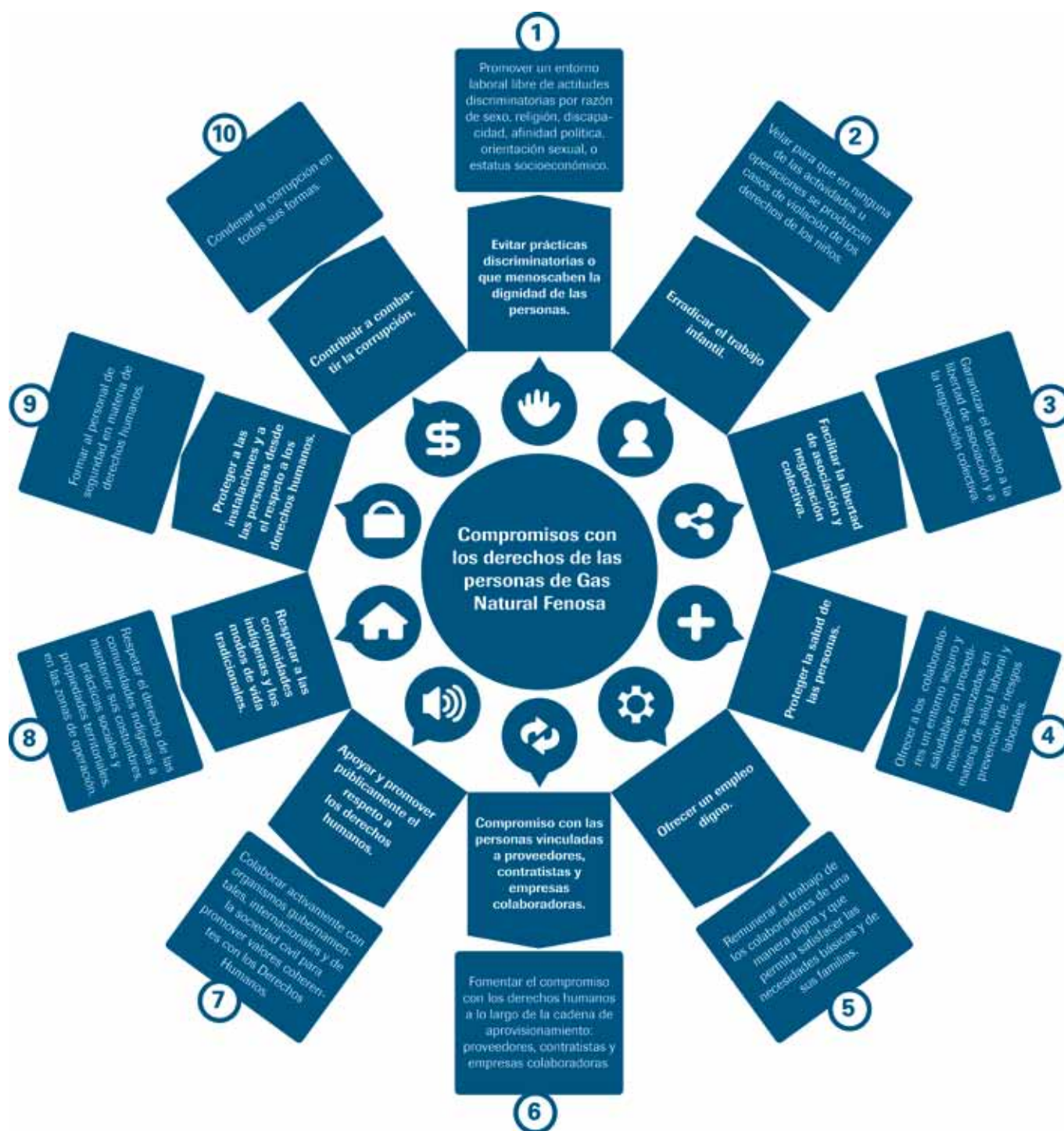
## Política de Responsabilidad Corporativa

Se basa en siete compromisos que responden a la gestión de la Compañía en relación con sus grupos de interés:



## Política de Derechos Humanos




Conformada por diez compromisos, cinco de ellos responden a los derechos de las personas vinculadas directamente a Gas Natural Fenosa, los restantes, están dirigidos a terceros que se relacionan con la Empresa: proveedores, contratistas y empresas colaboradoras, los clientes y la comunidad en donde se opera.



## Canales de comunicación por grupos de interés

Los procesos de diálogo son fundamentales en la construcción de confianza con los diferentes grupos de interés, por lo cual la Organización pone a disposición diferentes canales que facilitan un diálogo abierto y permanente.

Grupo de interés por categorías	Descripción	Canales	Periodicidad
Colaboradores 	Directos  Temporales: (aplica 1, 4, 6, 7, 8, 11, 12)	1. Atención directa en la Gerencia de Relaciones Laborales	1. Permanente
		2. Intranet grupo: Natural net	2. Permanente
		3. Comisión Local del Código Ético	3. Permanente
		4. Boletín interno Redes	4. Mensual
		5. Dircom: boletín electrónico Grupo	5. Bimensual
		6. C Internas: comunicaciones electrónicas	6. Semanal
		7. Carteleras digitales: Energía TV	7. Permanente
		8. Carteleras físicas	8. Mensual
		9. Revista Natural	9. Trimestral
		10. Encuentro de directivos y equipos de trabajo	10. Anual
		11. Lanzamiento de los informes corporativos	11. Anual
		12. Feria de Responsabilidad Corporativa	12. Anual
		13. Encuestas de clima organizacional	13. Bianaual
		14. Desayunos con directivos	14. Anual
		15. Energía Compartida: red interna	15. Trimestral
		16. Reporteros internos	16. Permanente
Accionistas 	Mayoristas y minoristas	1. Reunión de Asamblea	1. Anual
		2. Atención directa con la Dirección de Servicios Jurídicos	2. Permanente
		3. Reuniones ordinarias de la Junta Directiva en las que participan accionistas	3. Trimestral
		4. Informe del Revisor Fiscal	4. Anual

	Sociedad civil	1. Mesas de trabajo con la comunidad	1. Por solicitud
	Entidades del Gobierno nacional y locales	2. Boletín electrónico de Responsabilidad Corporativa	2. Trimestral
	Gremios y asociaciones	3. Relación directa con la Gerencia de Comunicación y Asuntos Públicos, y las áreas directamente involucradas	3. Permanente
	Empresas del sector	4. Programas de responsabilidad social	4. Por cronograma
	Organizaciones marco de la RC y de medio ambiente	5. Encuestas: Reptrak y Comunidades	5. Mensual y anual
	Organizaciones públicas y privadas	6. Oficina de Garantía de Servicio al Cliente	6. Permanente
	Medios de comunicación	7. Participación en mesas de trabajo de gremios /asociaciones	7. Mensual / anual
	Comunidad ONG y fundaciones		
	Proveedores	1. Comunicación directa con los administradores internos de los contratos	1. Permanente
	Comercialización e ingeniería	2. Portal de proveedores	2. Permanente
	Mantenimiento y revisiones	3. Línea de atención proveedores Portal firmas instaladoras	3. Permanente
	Materiales		
	Servicios Compras de gas		
	Residencial	1. Factura	1. Mensual
		2. Encuesta de calidad	2. Mensual /anual
		3. <i>Call center</i>	3. Permanente
		4. Centros de gas	4. Permanente
	Comercial	5. Cades y Rapicades	5. Permanente
		6. Quioscos de autoservicio	6. Permanente
		7. Boletín industrial	7. Trimestral
	Industrial	8. Oficina virtual	8. Permanente
		9. Oficina de Garantía de Servicio al Cliente	9. Permanente
	Gas natural comprimido vehicular	10. Contratistas y empresas dentro de la cadena de valor	10. Por solicitud
		11. Encuestas de satisfacción de programas de responsabilidad social	11. Anual

Canales comunes: Informe Cierre de Ejercicio, Informe de Responsabilidad Corporativa, actividades de prensa y página web.



## Participación en asociaciones o gremios

Organización	Asociados	Participantes
Asociación Colombiana de Gas Natural (Naturgas)	X	X
Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios (Andesco)	X	X
Asociación Colombiana de Gestión Humana (Acrip)	X	
Red Local de Pacto Mundial en Colombia	X	X
Empresarios por la Educación (EXE)	X	X
Transparencia por Colombia	X	X
Cámara Colombiana de la Construcción (Camacol)		X
Asociación Nacional de Industriales (Andi)		X

## Matriz de materialidad

Los aspectos incluidos en el presente informe son el reflejo de un ejercicio a través del cual se identificaron los temas de mayor interés para los diferentes grupos con los cuales se

relaciona la Compañía, excepto para el grupo proveedores. Los temas fueron seleccionados de los resultados de encuestas y opiniones de diferentes canales de relacionamiento teniendo en cuenta los que generaron mayor interés para los grupos (expectativas)

y la prioridad de la Compañía para responder a ellos de acuerdo con los objetivos estratégicos. Esta matriz se clasificó en los compromisos de la Política de RC.

### Compromisos de la política de RC y temas de interés



Nota: La materialidad se relaciona con los temas evaluados como relevantes tanto por los grupos de interés como por la Compañía.



Como resultado del ejercicio de materialidad se han priorizado diez temas:

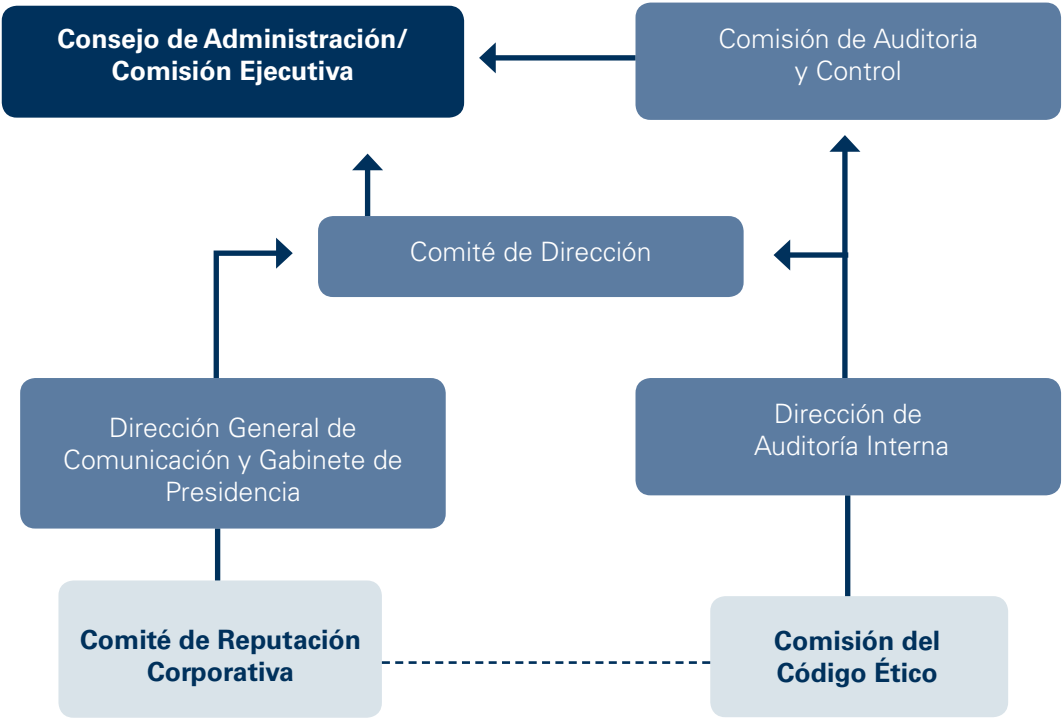
Asunto material	Descripción
Atención al Cliente	Canales de comunicación que facilitan la relación cliente-Empresa
Satisfacción del cliente	Resultados de la encuesta de satisfacción de clientes
Integración y aporte a la sociedad	Programas y actividades desarrollados para mejorar las condiciones de vida de la comunidad donde opera
Calidad de productos y servicios	Prestación de servicio con eficiencia y continuidad
Rentabilidad	Generación de valor a los diferentes grupos de interés
Seguridad en la prestación del servicio	Acciones de prevención y análisis de riesgos
Transparencia de la gestión	Ética en la gestión interna, cumpliendo las leyes vigentes y transparencia en la comunicación con los grupos de interés
Entorno de trabajo	Condiciones de trabajo, bienestar y seguridad laboral
Eficiencia energética	Ahorro de recursos
Compensación y reconocimientos	Compensación y beneficios

## Gobierno de la Responsabilidad Corporativa

En la estrategia de negocio de Gas Natural Fenosa, el compromiso con la responsabilidad corporativa desempeña

un papel esencial. El Consejo de Administración es el órgano encargado, de acuerdo con lo dispuesto en su reglamento y a las recomendaciones establecidas por el Código Unificado de Buen Gobierno, de supervisar las actuaciones desarrolladas por la Compañía en esta materia.

La Compañía cuenta con un Comité de Reputación Corporativa y una Comisión del Código Ético, que ejercen una importante labor en el fomento e implantación de acciones de responsabilidad corporativa. De estos comités se hablará en el capítulo de integridad.

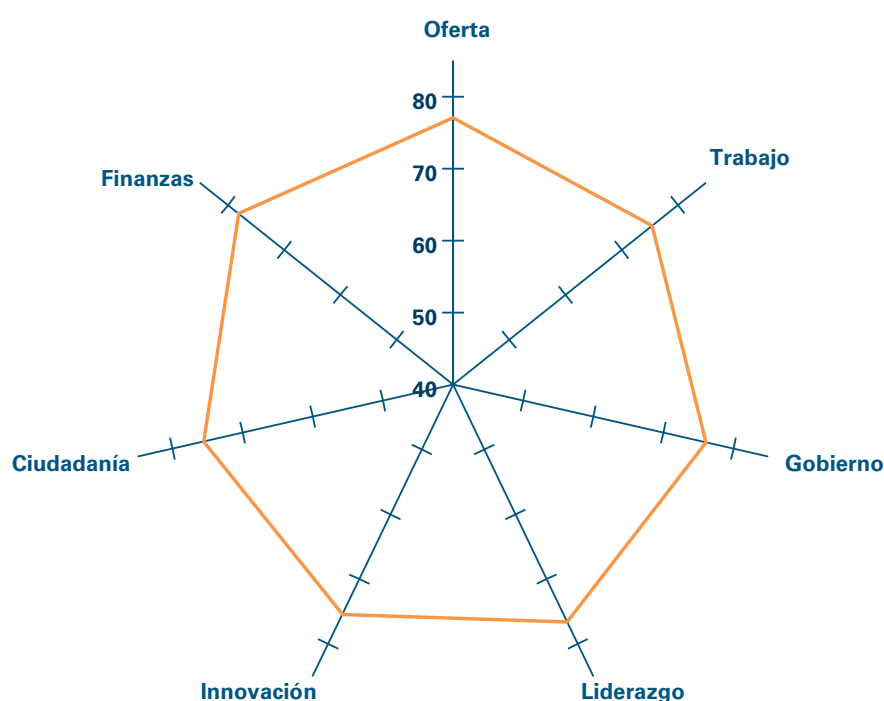


Como parte de la gestión, el grupo desde 2007 ha incorporado la medición de RepTrak, modelo desarrollado por el Reputation Institute. Este proporciona información sistemática sobre la reputación de las compañías en función

de la estima, admiración, confianza e impresión que generan entre sus grupos de interés (RepTrak Pulse - emocional) y 26 atributos agrupados alrededor de siete dimensiones: Gobierno, Trabajo, Innovación, Oferta,

Desempeño financiero, Liderazgo y Ciudadanía (RepTrak Index - racional). El modelo se empezó a usar en Colombia desde 2011 y permite la evaluación continua y el desarrollo de planes de mejora.

## Matriz de reputación



**Como resultado de esta medición, la Compañía obtuvo en el Index 75,8/100, lo que le otorga una reputación descrita como fuerte y robusta.**



## Modelo Reprtrak



### Sabía que...

La reputación es el conjunto de percepciones de los diversos grupos de interés con los que se relaciona la Empresa, como resultado de su comportamiento a lo largo del tiempo (Foro de Reputación Corporativa).



## Sistema integrado de gestión (SIG)

Durante 2011 se desarrolló el Sistema Integrado de Gestión en el marco de los compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa, relacionados con la calidad, el medioambiente y la prevención de riesgos laborales, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente (norma ISO 9001 de 2008), el cuidado del medio ambiente (norma ISO 14001 de 2004) y la salud de las personas (norma Oshas 18001 de 2007).

El SIG trabaja por procesos normalizados a través de documentos, y permitirá identificar requerimientos, hacer planes de mejora e implementar

los correctivos que haya lugar.

Se espera que para finales de 2012, las empresas del grupo en Colombia hayan implantado y certificado el Sistema Integrado de Gestión bajo las normas descritas.

## Reconocimiento por prácticas responsables

### El grupo

- Incluido en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) por sexta vez consecutiva, reconocido como líder mundial entre las empresas del sector utility (agua, gas y electricidad), reconocido como la

única Compañía del sector incluida en el DJSI Europe y líder en el sector de distribución de gas por el DJSI world.

- Distinguido por cuarto año consecutivo en el Anuario de la Sostenibilidad, elaborado por PricewaterhouseCoopers y Sustainable Asset Management (SAM).
- Incluido en el índice de sostenibilidad FTSE4 GOOD por décimo año consecutivo, como resultado del análisis de la gestión de la Compañía de acuerdo con sus lineamientos.

## En Colombia

Reconocimiento	Entidad	Descripción
Empresa de servicios públicos con mejor reputación en Colombia	Reputation Institute y Goodwill Comunicaciones	Primera encuesta de reputación RepTrak Pulse Colombia 2011. Dentro de las 100 más reputadas, puesto 38 con una puntuación de 71.03 por encima del promedio nacional 68,8.
100 mejores empresas para trabajar en Colombia	Monitor Empresarial de Reputación Corporativa. Merco Personas	Mide "la Marca Empleador" y la Reputación Interna de las empresas, puesto 32.
100 empresas con mejor reputación en Colombia, 100 líderes con mejor reputación en el país y 50 empresas más responsables	Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, Merco empresas	Puesto 36 en las empresas más reputadas. Cuarta en el sector de empresas de Servicios Públicos Domiciliarios. Puesto 48 en las empresas más responsables. María Eugenia Coronado Orjuela, Presidente Ejecutiva reconocida en el puesto 68 entre las líderes con mejor reputación del país.
Empresas más transparentes del país	Transparencia por Colombia "Medición de Políticas y Mecanismos de Transparencia"	Quinta empresa de servicios públicos domiciliarios con un índice de 89.37 sobre 100 puntos.
Reconocimiento por liderazgo, servicio y asistencia oportuna al Gobierno de los Estados Unidos	Gobierno de los Estados Unidos en Colombia	Entregado por el Embajador de los Estados Unidos de América en Colombia, Michael McKinley, a Gas Natural Fenosa en el marco de los premios La Misión, en la categoría de <i>Group Certificates of Appreciation</i> .

## Contribución al desarrollo y distribución de valor por grupos de interés

Gas Natural Fenosa en Colombia, sector gas, ha integrado la información económica presentada en sus estados financieros consolidados, auditados en un esquema<sup>1</sup> que le permite presentar la generación del valor agregado por Gas Natural S.A., ESP; Gas Natural

del Oriente S.A., ESP; Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP; Gas Natural del Cesar S.A., ESP, y Gas Natural Servicios Ltda., y la correspondiente distribución entre aquellos grupos de interés que contribuyen a la generación de valor en estas compañías.

El valor económico generado se distribuye en los siguientes grupos de interés: Accionistas, Estado, Proveedores, Colaboradores, Sociedad civil y las propias empresas, mediante

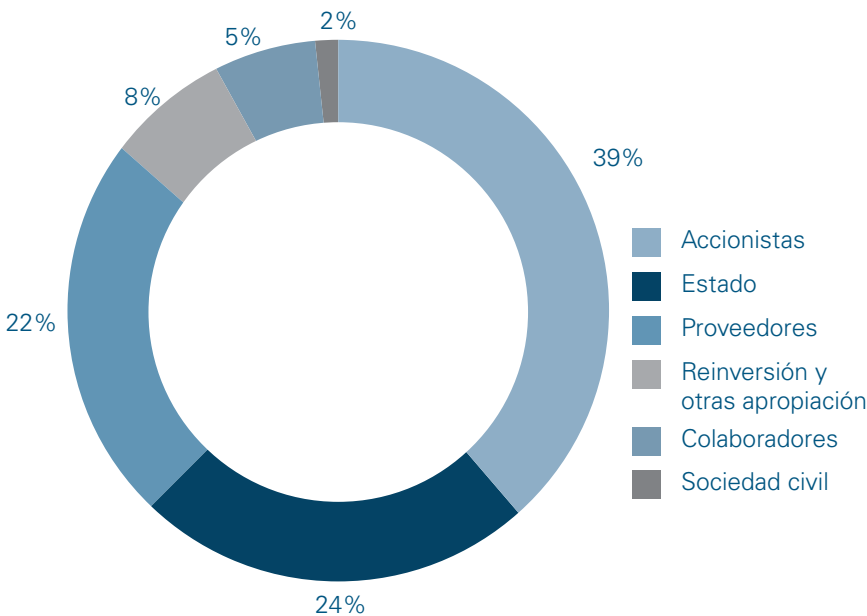
la reinversión y apropiación de los recursos para el mantenimiento de su capacidad generadora de valor.

Por los años terminados en 31 de diciembre de 2011 y 2010, el valor generado por las compañías del grupo en Colombia y el valor distribuido entre sus grupos de interés, se presenta a continuación:

	Notas	A 31 de diciembre de	
		2011	2010
Ventas		1.333.017.722	1.162.784.473
Costo directo		657.881.514	518.472.506
<b>Valor agregado generado</b>	<b>1</b>	<b>675.136.208</b>	<b>644.311.967</b>
Accionistas	2	263.155.981	255.140.891
Estado	3	164.256.372	143.630.415
Proveedores	4	145.485.270	123.318.025
Reinversión y otras apropiaciones	5	51.571.570	73.408.992
Colaboradores	6	36.218.753	38.099.839
Sociedad civil	7	14.448.262	10.713.805
<b>Valor agregado distribuido</b>		<b>675.136.208</b>	<b>644.311.967</b>

El valor económico generado por la Compañía es distribuido entre sus diferentes grupos de interés.

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



## Notas sobre la generación y distribución de valor

### Nota 1. Valor agregado generado

El valor agregado generado por las empresas de Gas Natural en Colombia se obtiene principalmente de la distribución y comercialización de gas natural, que en 2011 corresponde al 84,3% del valor agregado (2010 – 82,8%), y por otras actividades relacionadas con la prestación del servicio: conexiones de gas natural y revisiones técnicas reglamentarias, entre otras.

Las ventas de la Compañía en 2011 ascendieron a \$1.133 millones, con un incremento del 14,6% en relación con el año anterior. Por su parte, los costos se situaron en \$657 millones, con un incremento del 26,9% frente a 2010.

El valor agregado generado por Gas Natural Fenosa, sector gas, corresponde a las ventas menos los costos directos. En 2010 se ubicó en \$675.136 millones (2010 - \$644.311 millones), con un incremento del 4,8%, generado principalmente por un mayor margen de gas. Para 2011 y 2010, 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:

	2011	2010
<b>Valor agregado por comercialización y distribución de gas</b>	<b>568.933.516</b>	<b>533.577.345</b>
Valor agregado generado por otras actividades	106.202.692	110.734.622
<b>Total valor agregado generado</b>	<b>675.136.208</b>	<b>644.311.967</b>

### Nota 2. Accionistas

Las compañías de Gas Natural Fenosa, sector gas, trabajan para brindar a sus accionistas una rentabilidad creciente y sostenible. Para 2011, este objetivo se materializó en la generación de \$263.155 millones como valor distribuido. De acuerdo con el proyecto de distribución de utilidades aprobado por las Asambleas Generales de Accionistas de cada una de las sociedad de la Compañía, sector gas, los dividendos en efectivo fueron los siguientes:

<b>Propuesta de distribución de dividendos por cada compañía</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Gas Natural S.A., ESP	254.029.726	259.034.383
Gas Natural del Oriente S.A.,ESP	30.412.415	18.481.431
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	7.983.861	15.621.275
Gas Natural del Cesar S.A., ESP	3.153.082	-
	<b>295.579.084</b>	<b>293.137.089</b>
Menos: propuesta de dividendos entre compañías del grupo	(32.423.103)	(37.996.198)
<b>Valor agregado distribuido a los accionistas</b>	<b>263.155.981</b>	<b>255.140.891</b>

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

	2011	2010
Gas Natural S.A., ESP	880.000	1.100.000
Gas Natural del Oriente S.A.,ESP	21.998.259	34.829.590
	<b>22.878.259</b>	<b>35.929.590</b>



### Nota 3. Estado

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

	2011	2010
Impuestos nacionales	145.810.453	127.104.236
Impuestos departamentales y municipales	15.977.856	14.091.977
Contribuciones especiales	2.468.063	2.434.202
<b>Valor agregado distribuido al Estado</b>	<b>164.256.372</b>	<b>143.630.415</b>

Los impuestos nacionales incluyen principalmente el impuesto de renta y complementarios, el gravamen a los movimientos financieros, el impuesto al patrimonio 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, la Superintendencia Financiera de Colombia y la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

El valor agregado distribuido al Estado en relación con el año anterior presentó un incremento del 14,4%, principalmente por un mayor impuesto de renta, gravamen a los movimientos financieros e impuesto de industria y comercio. Adicionalmente, el primero de enero de 2011 se registraron \$22.832 millones del impuesto al patrimonio, de los cuales \$1.939 millones se contabilizaron en el gasto y \$20.893 millones se registraron contra la cuenta de revalorización del patrimonio. Este último importe no se encuentra incluido en la gráfica Valor distribuido entre los diferentes grupo de interés.

### Nota 4. Proveedores

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

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

	2011	2010
Proveedores de bienes y servicios	128.999.992	112.323.175
Proveedores de recursos financieros	16.485.278	10.994.850
<b>Valor agregado distribuido a los proveedores</b>	<b>145.485.270</b>	<b>123.318.025</b>

En relación con el año 2010 se presentó un incremento del 18% en el valor distribuido a este grupo de interés, generado principalmente por la mayor remuneración de los proveedores de bienes, servicios y recursos financieros.

## Nota 5. Reinversión y otras apropiaciones

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

	2011	2010
Depreciación y amortización	41.615.499	42.449.404
Provisiones	1.521.298	2.704.658
Corrección monetaria diferida	(79.358)	(79.972)
Reservas decretadas sobre utilidades del año	8.514.131	28.334.902
<b>Valor agregado para reinversión y otras apropiaciones</b>	<b>51.571.570</b>	<b>73.408.992</b>

En relación con 2010, el valor agregado para la reinversión y otras apropiaciones se disminuyó en un 29,7% principalmente por menores reservas apropiadas para futuros repartos.

## Nota 6. Colaboradores

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

Para 2011, el valor distribuido a los colaboradores asciende a \$36.218 millones con una disminución del 4,9% en relación con el año anterior.

	2011	2010
Sueldos y salarios	25.070.640	34.976.326
Contribuciones efectivas e imputadas	9.629.014	2.431.097
Aportes sobre la nómina	852.568	235.336
Otros	666.531	457.080
<b>Valor agregado distribuido a los colaboradores</b>	<b>36.218.753</b>	<b>38.099.839</b>

Nota 7. Sociedad civil

Comprende principalmente el incentivo otorgado para la conversión de vehículos a gas natural vehicular, campañas promocionales e institucionales, talleres de capacitación, entre otras actividades, dirigidas a los clientes y contratistas. Asimismo, se realizaron inversiones en programas sociales dirigidos a la formación de la cadena de valor: técnicos de GNCV y técnicos integrales. Se llevaron a cabo campañas de divulgación de mensajes de seguridad en el concurso de periodismo Eficiencia energética, el programa viviendas seguras, la campaña Despierta, el monóxido de carbono mata y el programa Gas Natural al Parque. Igualmente se promovieron los programas educativos Pequeños científicos, Kit escolares, Gas natural en la escuela, y la Feria de Servicio al Ciudadano. Y finalmente se efectuaron patrocinios culturales para obras presentadas en el Teatro Nacional, el Hay Festival, el Museo nacional y el programa de Historias al natural con Diana Uribe.

En el marco del compromiso con la preservación del medio ambiente, se continuó con el programa HacerLO Natural con mensajes para reforzar el uso eficiente de los recursos por parte de los colaboradores. Adicionalmente se destaca el desarrollo del Sistema de Gestión Integral para los temas de calidad, seguridad industrial y laboral, y medio ambiente, que inició en 2011 y que pretende obtener la certificación ISO 14001 y certificar el Sistema de Gestión Ambiental.

Frente a 2010 se presentó un incremento del 34,9%, ocasionado principalmente por el desarrollo del Acuerdo de Colaboración suscrito por Gas Natural, Gas Natural Servicios Ltda., Gazel, el productor Ecopetrol y los transportadores TGI y Transcogas, con el fin de efectuar aportes al fondo para incentivar las conversiones a Gas Natural Vehicular.

	2011	2010
Incentivos conversiones GNV	10.722.657	8.341.794
Actividades promocionales	1.921.440	876.891
Donaciones	278.628	760.123
Relaciones con la comunidad	699.429	693.515
Patrocinios	826.108	41.482
Valor agregado distribuido a la sociedad	14.448.262	10.713.805







## Enfoque y principios

Fomentar en todas las personas que hacen parte del grupo una actuación ética, honesta e íntegra, respetando los valores y principios y el Código Ético.

- Evitar y combatir la corrupción a través de mecanismos internos
- Respetar iniciativas relacionadas con el Pacto Mundial, la OCDE y la OIT
- Respetar los Derechos Humanos


## Compromiso 1: Integridad

Gobierno corporativo	39
Código ético	42
Desarrollo de la Política de Derechos Humanos	43
Transparencia por Colombia	44
Multas y sanciones	44



# Integridad

Compromiso 2011	Avance	Reto 2012
Como parte del proceso de control para la prevención contra el lavado de activos se implementó el <i>software</i> Sipla para las consultas previas a contrataciones de proveedores, clientes y colaboradores con el fin de verificar efectivamente que las entidades o personas no estén vinculadas con este tema		Implementar del sistema Sipla para las consultas previas a contrataciones de proveedores en el 100% de los procesos identificados como críticos o vulnerables
Continuar con la campaña de sensibilización del Código Ético		Finalizar la divulgación de las pautas de comportamiento y desarrollar acciones para mantener su recordación entre los colaboradores
Aprobar la Política de Derechos Humanos y formar en la materia a todos los colaboradores.		Elaborar de un plan de seguimiento de la Política de Derechos Humanos
		Implementar del canal de denuncias para contratistas en materia de derechos humanos.
		Incorporar de manera gradual las recomendaciones realizadas por Transparencia por Colombia

Indicador	2010	2011	Tendencia
Comunicaciones recibidas por la Comisión de Código Ético	13	5	
Número de comunicaciones recibidas en materia de derechos humanos	-	0	

## Gobierno Corporativo

La Compañía ha adoptado prácticas de Buen Gobierno Corporativo en su gestión, y ha ajustado los reglamentos internos a las normativas internacionales, con el fin de mantener relaciones de confianza y asegurar el respeto de los derechos de los accionistas y grupos de interés. Con estos instrumentos se pretende garantizar la adecuada administración de los asuntos actuando con ética y transparencia.

El Gobierno Corporativo se gestiona desde Gas Natural S.A., ESP, y se aplica de manera unificada en las distintas filiales. Adicionalmente, Gas Natural S.A., ESP, y Gasorient S.A., ESP, por tener sus acciones inscritas en el Registro Nacional de Valores, se rigen por la normativa de la Ley de Valores que hace más estricto su Gobierno Corporativo e impulsa la existencia de un Comité de Auditoría.

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

También se cuenta con un Código Ético que formaliza el compromiso de la Compañía en este tema y da lineamientos para el comportamiento corporativo.

## Código de Buen Gobierno

El Código de Buen Gobierno establece mecanismos que aseguran la transparencia en la gestión de la Compañía y la toma de decisiones de

los accionistas y otros inversionistas con respecto a los siguientes:

- La evaluación y el control de la actividad de los administradores, de los principales ejecutivos y de los directores.
- La prevención, manejo y divulgación de conflictos de interés.
- La identificación y divulgación de los principales riesgos de la Compañía.
- La elección transparente de la estructura de gobierno incluido el revisor fiscal.
- La información necesaria para la toma de decisiones y canales de comunicación.
- El seguimiento detallado de los procesos realizados por control interno.
- El cumplimiento de los derechos de los accionistas minoritarios.
- El tratamiento equitativo a todos los accionistas y demás inversionistas.
- La claridad en los criterios y procedimientos de selección de los principales proveedores de insumos o materias primas de bienes o servicios.

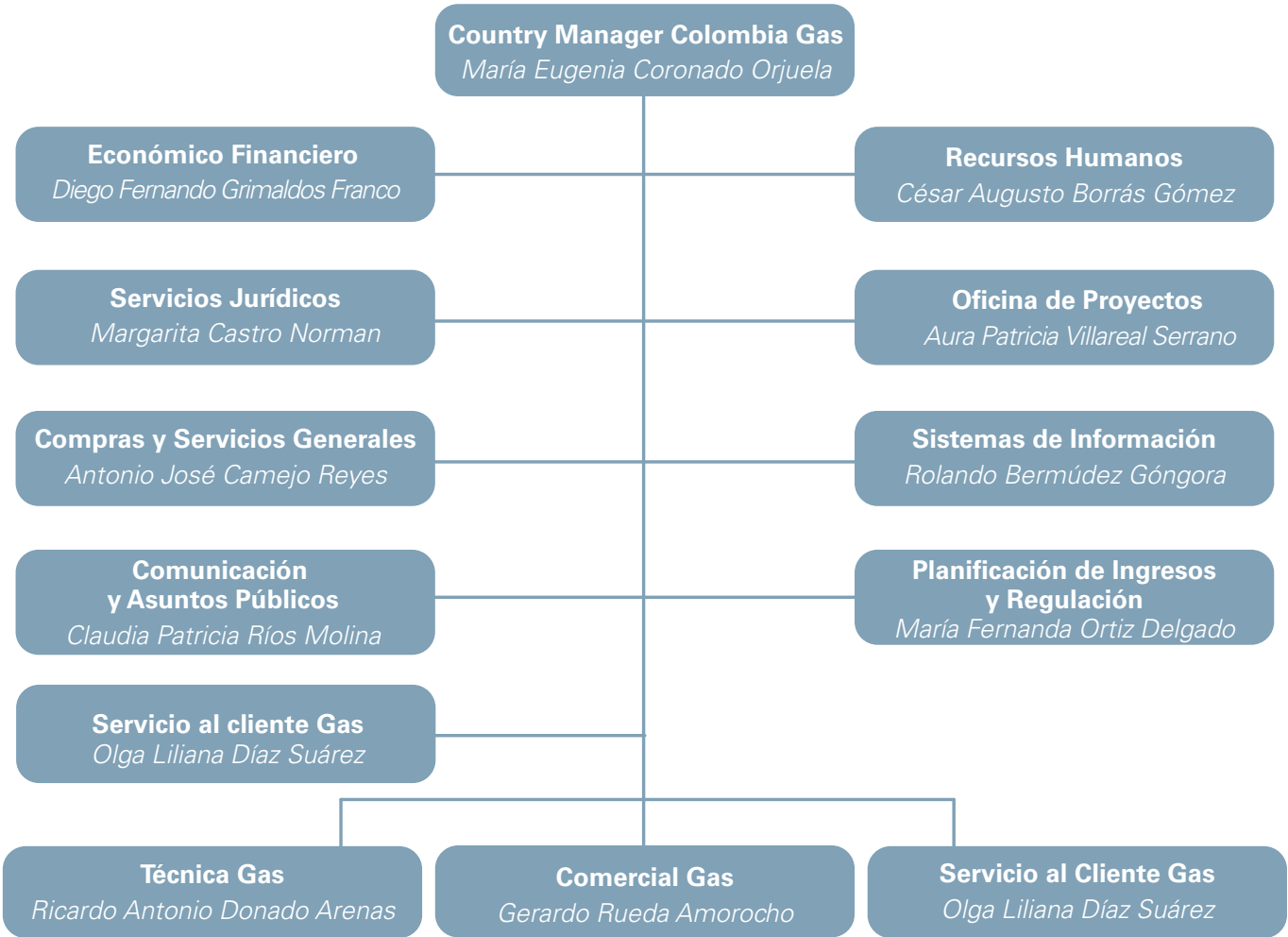
## Estructura de Gobierno Corporativo



Nota1: Ver composición accionaria y miembros de Junta Directiva en los informes de cierre de ejercicio de cada sociedad; asimismo, los informes de la auditoría externa y del revisor fiscal.

Nota 2: Ver la experiencia de los miembros del máximo Órgano de Gobierno en el Código de Buen Gobierno.

Áreas de la Compañía: Grupo Directivo



Organismos de apoyo internos

Auditoría interna

La sociedad Gas Natural S.A., ESP, desarrolla la actividad de auditoría interna como una función de valoración independiente y objetiva.

La misión de Auditoría Interna es supervisar y evaluar la eficacia del Sistema de Control Interno en todos los ámbitos de Gas Natural Fenosa, mediante un enfoque metódico y

riguroso en el seguimiento y mejora de los procesos, y en la evaluación de sus riesgos y controles operacionales. Todas estas acciones están, desde luego, orientadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos del grupo, a la asistencia a la Comisión de Auditoría y Control, y al primer nivel de Dirección de la Compañía en el cumplimiento de sus funciones en materia de gestión, control y Gobierno Corporativo.

La Dirección de Auditoría Interna tiene establecida una metodología de valoración de los riesgos operacionales alineada con las mejores prácticas

de Gobierno Corporativo, basada en el marco conceptual del Informe The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), tomando como punto de partida la tipología de los riesgos definidos en el Mapa de riesgos corporativos de Gas Natural Fenosa.

La Dirección de Auditoría Interna se encarga de verificar el cumplimiento de las normas, políticas y controles establecidos directamente por el primer nivel de Dirección, con el fin de evaluar los riesgos operacionales de los procesos y prevenir e identificar las debilidades

de control interno, incluyendo aquellas relacionadas con asuntos de orden ético como el fraude, la corrupción y el soborno. En función de los resultados obtenidos, se diseña un plan de acción orientado a implementar las medidas correctivas que mitiguen los riesgos residuales identificados con un impacto potencial superior al riesgo tolerable o aceptado establecido.

En 2011 se desarrollaron seis proyectos de auditoría interna en Gas Natural S.A., ESP, tres de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales de las áreas de negocio y corporativas.

Adicionalmente, dada su posición de independencia y la transversalidad de su función, el Área de Auditoría

Interna del grupo preside la Comisión del Código Ético y lidera o participa en proyectos para el cumplimiento de las normas internas de conducta. En Colombia, esta es presidida por la Dirección de Recursos Humanos.

## Comités de apoyo a la gestión corporativa

Comités	Función	Compromiso RC	Compromiso DDHH
Comisión del Código Ético	Contribuir al conocimiento, comprensión y cumplimiento del Código Ético y los compromisos estipulados en la Política de Derechos Humanos  Generar planes de acción que respondan a estas materias y facilitar la resolución de conflictos que surjan en su aplicación	 	
Comisión de Auditoría y Control	Seguimiento y control de procesos internos para diseñar planes de mejora		
Comité de Dirección	Seguimiento a la gestión empresarial y lineamientos estratégicos		
Comité de Calidad	Seguimiento a planes de mejora en los procesos de calidad de la Compañía		
Comité Paritario de Salud Ocupacional	Velar por las condiciones de salud y seguridad de los colaboradores, y servir como un canal de comunicación entre los trabajadores y la Alta Dirección en los temas de salud ocupacional.	 	
Comité de Crisis	Definir procedimientos de actuación en caso de emergencia o crisis		 
Comité Estratégico de Comunicación Interna	Socializar con las áreas corporativas y de negocio las acciones planteadas por Comunicaciones Internas y atender propuestas para definir su publicación		
Comité de Responsabilidad y Reputación	Integrar la gestión responsable y transparente a lo largo de la Organización y analizar los riesgos y oportunidades reputacionales en cada unidad de negocio.		
Comité de seguimiento de la campaña Despierta, el monóxido de carbono mata	Hacer seguimiento a las acciones establecidas en la campaña y definir planes de mejora en el proceso.		

Nota: Cada ícono corresponde a un compromiso de las políticas corporativas (Responsabilidad Corporativa y Derechos Humanos) y pueden ser consultados en el capítulo de Responsabilidad Corporativa.

## Código Ético

El Código Ético de Gas Natural Fenosa establece la forma de relacionamiento entre los empleados y las empresas o entidades colaboradoras.

En 2011 se continuó con el proceso de divulgación del Código Ético entre los empleados, proveedores y las empresas colaboradoras, iniciado en 2009. Su objetivo es difundir los compromisos deseados por la Compañía en sus 14 pautas.

### Pautas de comportamiento



## Comisión del Código Ético

La Comisión fue creada en Colombia en 2006 y está conformada por las siguientes áreas:

- Auditoría Interna – Mónica Carranza Arévalo.
- Comunicación y Asuntos Públicos – Claudia Patricia Ríos Molina.

- Recursos Humanos – César Borrás Gómez.
- Servicios Jurídicos – Margarita Castro Norman.

### Para mayor información

Consulte el Informe de Responsabilidad Corporativa del grupo en [www.gasnaturalfenosa.com/Informes](http://www.gasnaturalfenosa.com/Informes).

## Principales indicadores del grupo

	2009	2010	2011
Comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético	25	45	40
Número de comunicaciones por cada 200 empleados	0,75	0,48	0,45
Origen geográfico de las comunicaciones:			
Argentina (%)	8	2	-
Brasil (%)	0	2	5
Colombia (%)	4	13	12
España (%)	56	42	45
Guatemala (%)	-	7	-
Italia (%)	4	2	-
Kenia (%)	-	2	-
México (%)	28	16	25
Nicaragua (%)	-	11	13
Panamá (%)	-	2	-
Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)	48	40	45
Proyectos de auditoría analizados con base en el riesgo de fraude	26	32	34
Comunicaciones recibidas en materia de Derechos Humanos	-	-	-

Nota 1: En el grupo 45% de las notificaciones recibidas tuvo como objeto presuntos fraudes, sin que alguna de ellas tuviera impacto significativo. El 29% de las notificaciones recibidas por la Comisión del Código Ético estuvo relacionado con el respeto a las personas, todo resuelto de manera adecuada. Ninguna tuvo relación con la discriminación, en cualquiera de sus formas.

Nota 2: La Comisión local no recibió ninguna notificación que pusiera en evidencia incidentes de la Compañía relacionados con la explotación laboral o infantil y los derechos de las comunidades locales.

## Desarrollo de la Política de Derechos Humanos

El Código Ético también incluye la adhesión a iniciativas externas, con el fin de incorporar en sus actuaciones el respeto por los derechos humanos y apoyar iniciativas globales como los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos del Milenio.

En este sentido se destaca el desarrollo de la Política de Derechos Humanos como un compromiso de la Compañía con su promoción y protección.

En febrero de 2011, el Comité de Dirección de Gas Natural Fenosa aprobó la Política de Derechos Humanos actualmente vigente. Su objetivo es promocionar, proteger

y promover el respeto de estos derechos, en su ámbito de influencia y en aquellas zonas en donde desarrolla su actividad.

La elaboración de la Política contó con la identificación de los riesgos en la materia a los que la Compañía podría estar expuesta. Para ello, se analizaron informes de Amnistía Internacional, Human Rights Watch y el Departamento de Estado de los Estados Unidos. Posteriormente se llevó a cabo un proceso de consulta interna para identificar potenciales riesgos, en función de la situación y características de los países donde el grupo está presente.

La Política acepta lo establecido en el Informe del Representante Especial del Secretario General, conocido

como Informe John Ruggie sobre los derechos humanos y las empresas transnacionales.

El resultado fue la formalización de diez compromisos que van más allá de los colaboradores directos de Gas Natural Fenosa y se extienden hacia los clientes, contratistas, empresas colaboradoras y a todas las comunidades con las que interactúa (ver compromisos en el capítulo de Responsabilidad Corporativa).

Las posibles conductas contrarias a la Política de Derechos Humanos, de producirse, podrían notificarse a través de la Comisión del Código Ético, siguiendo canales y formas de tratamiento equivalentes a los utilizados para las consultas y notificaciones sobre el Código Ético.



Durante 2011, la Compañía ha desarrollado un plan de comunicación y formación entre sus empleados, que incluye un módulo *online*, seminarios específicos y sesiones informativas. Adicionalmente se dictó una capacitación de doce horas a las empresas de vigilancia a 50 guardas de seguridad.

## Transparencia por Colombia \$

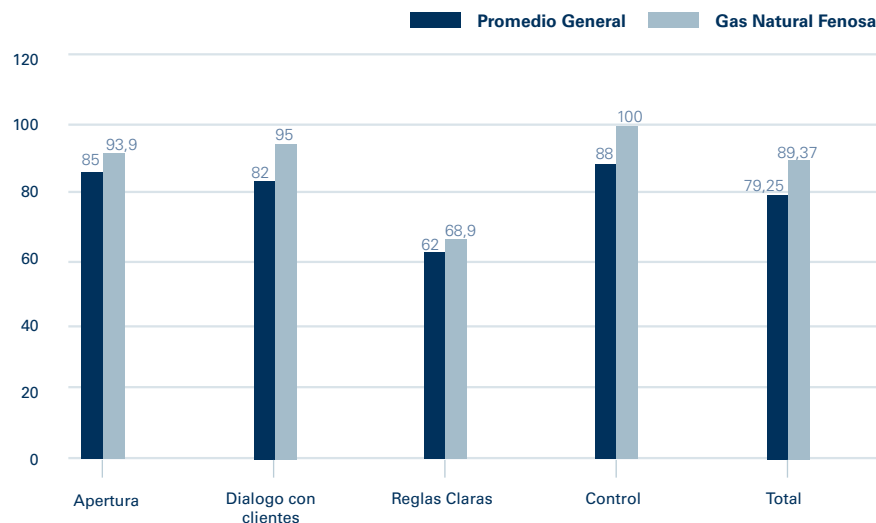
En 2011, la Compañía se integró a la medición de políticas y mecanismos de transparencia y rendición de cuentas en empresas de servicios públicos realizada por Transparencia por Colombia, que anualmente evalúa el desempeño en cuatro frentes: apertura, diálogo, reglas y control.

## Multas y sanciones

Por multas y sanciones significativas se entienden las notificadas definitivas y en firme realizadas por organismos públicos u oficiales a 31 de diciembre de 2011, derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones, con un valor individual superior a 60.000 euros, es decir, aproximadamente, ciento cincuenta millones setecientos ochenta mil pesos colombianos (\$150.780.000.00). En este sentido, en 2011 no se presentaron sanciones o multas significativas.

Tampoco se presentaron reclamaciones derivadas del incumplimiento a la privacidad y a la fuga de datos personales de clientes, ni incidentes por el incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad.

## Resultados de la Compañía



Nota 1: La Compañía obtuvo una puntuación de 89,37, superior al promedio general de las empresas evaluadas 79,25, obteniendo así el quinto puesto en el ranking de las mejor valoradas.

Nota 2: Las recomendaciones resultantes consistieron en realizar una evaluación periódica sobre el cumplimiento de las prácticas de gobierno corporativo e incorporar los resultados al informe de gestión anual; atender las recomendaciones siguiendo planes de mejora y revisar periódicamente la Política de comunicaciones con el ánimo de precisar la Política de información pública, adoptando criterios y procedimientos que garanticen la difusión de información en todos los grupos de interés.





## Enfoque y principios

Tomar decisiones para mejorar los resultados y asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos, gestionando adecuadamente los riesgos.

- Trabajar para obtener una rentabilidad adecuada a los recursos empleados
- Promover la gestión eficiente de los recursos, a la vez que se mejoran continuamente los procesos
- Afianzar la credibilidad y reputación, a través de






## Compromiso 2: Resultados

Hechos relevantes	49
Balance general	50
Indicadores económicos	50

# Resultados

## Compromisos e indicadores

Compromiso 2011	Avance	Reto 2012
Seguimiento de las propuestas tarifarias presentadas a la CREG para la gasificación de nuevos municipios como El Rosal, Choachí, Fómeque y Ubaque		
Lograr la aprobación de más subsidios para los municipios de la concesión con recursos del Fondo Especial de Cuotas de Fomento		Continuar con la gestión para la aprobación de nuevos subsidios

Indicador	2010	2011	Tendencia
Número de clientes de gas en sus diferentes segmentos	2.183.271	2'291.304	
Total activos (miles de pesos)	1.562.640.556	1.922.588.230	
Total pasivos (miles de pesos)	668.296.742	695.283.323	
Total patrimonio (miles de pesos)	894.343.814	1.227.304.907	
Utilidad neta (miles de pesos)	259.034.383	254.029.726	

## Datos de clientes

Clientes por segmento	2009	2010	2011
Residencial	1'985.354	2'134.273	2'239.186
Comercial	44.882	48.212	51.316
Industrial	595	591	604
Gas natural vehicular	172	164	157
Distribuidoras	3	4	3
Acceso de terceros a la red	18	27	38
<b>Total</b>	<b>2'031.024</b>	<b>2'183.271</b>	<b>2'291.304</b>

## Hechos relevantes del año en materia de aprovisionamiento y gestión comercial

La Compañía atiende actualmente a 2'291.304 de clientes, a quienes se les distribuye 1.605,8 millones de metros cúbicos de gas natural a través de una infraestructura de 19.460 kilómetros de redes, en los departamentos de Cundinamarca, Boyacá, Santander y el sur del Cesar.

En 2011 se llegó a 101 municipios atendidos por Gas Natural Fenosa en Colombia. Recientemente, con el ingreso de La Calera y El Rosal, se espera beneficiar a 4.700 hogares más a través de un sistema de gas natural comprimido (gasoductos virtuales) que permita el suministro eficiente y seguro, dado que en el corto plazo no es posible interconectarlos a la red principal de transporte. Lo anterior es el resultado de inversiones adicionales realizadas por la Empresa y terceros, por \$1.253 millones.

Por su parte, con el fin de garantizar a largo plazo la continuidad y seguridad en el suministro de gas natural a los usuarios del departamento de Santander y parte de la demanda de Bogotá, la Compañía, en conjunto con Ecopetrol

S.A y Transoriente S.A., ESP, dio inicio al proyecto de interconexión del Campo Gibraltar, ubicado en Norte de Santander y al Sistema Nacional de Transporte (SNT) de gas natural, lo que contribuye a incrementar la disponibilidad de gas natural en el país.

## Regulación del suministro de gas natural en el país

En 2011, se definieron algunas normativas y regulaciones que inciden en la prestación del servicio de gas natural y sus actividades complementarias en particular:

- *Ley 1450 de 2011*. Se dan directrices para ampliar el alcance del esquema de Cuota de Fomento para financiación de la red interna a clientes de estratos uno y dos. En adición, se establece la exención a partir de 2012 de la contribución de gas natural para los clientes industriales, lo que fue reglamentado por el Decreto 4956 de 2011 del Ministerio de Hacienda y de Crédito Público.
- El Ministerio de Minas y Energía expidió el *Decreto 2100 de 2011*, que establece mecanismos para asegurar el abastecimiento. En

particular, se dan lineamientos para asegurar el suministro de gas para la demanda esencial, los esquemas de confiabilidad, incentivos a exportaciones e importaciones de gas natural y desarrollo de un gestor de mercado en el sistema de gas colombiano.

- Al respecto, se desarrolló la *Resolución CREG 118 de 2011* que establece el mecanismo de comercialización de gas desde la producción para campo de gas con precio libre y campo de gas con precio máximo regulado para los próximos dos años. En este sentido, la Compañía gestionó la contratación para asegurar la continuidad del servicio en los mercados atendidos por las filiales.
- Adicionalmente, el Regulador aprobó las normativas asociadas a trámites tarifarios para prestación del servicio en nuevos municipios del área de influencia del Altiplano Cundiboyacense, en los cuales la Compañía prevé extender la prestación del servicio.



### Afectaciones en la prestación del servicio

Frente a las eventuales suspensiones en la prestación del servicio, la Compañía implementó alternativas de confiabilidad, como las compras inmediatas a otros campos, acuerdos operativos con el transportador, uso de inventarios y de parqueos, entre otros, con lo cual minimizó los costos de sustitución de combustibles y horas de interrupción del suministro.

Dentro de las interrupciones ocurridas en 2011, la mayor afectación se presentó en los mercados industrial y

vehicular, como resultado de trabajos de mantenimiento o arreglos en roturas de redes de distribución en los municipios de Santander y del Cesar, Barrancabermeja, Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, Lebrija y en Chiquinquirá.

Como resultado de la ola invernal se presentaron derrumbes e inundaciones, que obligaron a la Compañía a suspender el suministro de gas natural en los municipios de Brisas del Bolívar y Cantagallo en Bolívar; Gamarra y La Gloria en el Cesar; Briceño, Tununguá y Sáchica en Boyacá; Albania y Florián en Santander; localidades de San

Cristóbal y Usme en Bogotá; y Chía en Cundinamarca.

Frente a esta situación, la Empresa adelantó acciones preventivas como el monitoreo diario de las redes, entrega de recomendaciones de seguridad a los clientes y la atención por medio de la Línea de Atención de Urgencias 164, con el propósito de prevenir accidentes producto de escapes y roturas ocasionadas por derrumbes e inundaciones.

### Balance general

Indicador (miles de pesos)	2009	2010	2011
Total activos	1'348.095.680	1'562.640.556	1.922.588.230
Total pasivos	529.955.553	668.296.742	695.283.323
Total patrimonio	818.140.127	894.343.814	1.227.304.907
Utilidad neta del periodo	270.876.380	259.034.383	254.029.726

### Indicadores económicos

Indicador				
Rentabilidad	2009	2010	2011	Descripción de indicadores
Margen operacional (%)	34,9	33,7	30,8	Indica el aporte de cada peso de las ventas en la generación de la utilidad operacional
Margen Ebitda (%)	38,5	37,8	34,3	Representa el porcentaje de Ebitda originado por cada peso de ingreso operacional (ver concepto Ebitda en solvencia y cobertura de esta tabla)
Rendimiento	2009	2010	2011	Descripción de indicadores
Rendimiento del patrimonio (%)	33,1	29,0	20,7	Indica el rendimiento sobre la inversión efectuada por los accionistas
Rendimiento del activo (%)	20,1	16,6	13,2	Indica el rendimiento obtenido sobre los activos totales

<b>Liquidez</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Descripción de indicadores</b>
Razón corriente (veces)	1,4	0,9	1,18	Indica la capacidad de la Compañía para hacer frente a sus deudas a corto plazo, comprometiendo sus activos corrientes
<b>Endeudamiento</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Descripción de indicadores</b>
Nivel de endeudamiento (%)	39,3	42,8	36,16	Indica el grado de apalancamiento que corresponde a la participación de los acreedores en los activos de la Compañía
<b>Solvencia y cobertura</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Descripción de indicadores</b>
Ebitda (millones de pesos colombianos)	456,450	427,398	450.077	Indica el valor de la utilidad operacional de la Empresa en términos de efectivo
Cobertura de Ebitda sobre gasto financiero	19,5	27,1	21,70	Indica la capacidad de cubrimiento que la Compañía tiene sobre los gastos financieros
Deuda total /Ebitda (veces)	1,2	1,6	1,54	Relación existente entre la deuda total y el Ebitda generado en un periodo





### Enfoque y principios

Promover un entorno de trabajo respetuoso con los colaboradores, contribuyendo en su formación y desarrollo profesional.

Propiciar la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y géneros en la Organización.

- Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y conservar el talento
- Generar condiciones laborales basadas en el bienestar y la seguridad
- Fomentar el liderazgo, la claridad en los objetivos y la confianza al interior de los equipos
- Desarrollar acciones que faciliten el equilibrio personal y profesional

## Compromiso 3: Interés por las personas

Quienes son los colaboradores	55
Libertad de asociación	59
Política retributiva	60
Gestión del desempeño	60
Formación	61
Seguridad industrial y prevención laboral	62
Plan de bienestar	64
Clima laboral	65
Proveedores	66

# Interés por las personas

## Compromisos e indicadores

### Colaboradores

Compromiso 2011	Avance	Reto 2012
Promover el desarrollo y la movilidad interna de los colaboradores, asegurando la oportuna cobertura de vacantes existentes	<div></div>	Continuar promoviendo el desarrollo y la movilidad interna de los colaboradores
Aplicar metodologías comparativas para la evaluación e identificación del talento directivo y profesional. El diseño de planes de sucesión de puestos críticos y del mapa de desarrollo individual para la cobertura de puestos claves, con el fin de retener en la estructura de la Organización a los mejores profesionales	<div></div>	Continuar con la aplicación del modelo de gestión del talento para asegurar la atracción, desarrollo, retención y la consecución de los objetivos de la Organización
En el marco de la integración, continuar con la aplicación y homologación de las políticas corporativas en el ámbito de Recursos Humanos	<div></div>	
Ejecutar el Plan de Bienestar	<div></div>	Desarrollar el Plan de Bienestar 2012 con foco en la atención integral de necesidades de los colaboradores, que contribuyan al clima laboral

Indicador	2010	2011	Tendencia
Número de colaboradores directos	572	593	<div></div>
% de rotación	7,87%	7,25%	<div></div>
Distribución de género por sociedad (% hombres – % mujeres)	65/35	59/ 41	<div></div>
Número de horas de formación	31.400	23.618	<div></div>



## Quiénes son los colaboradores

Los colaboradores son el principal activo para la Compañía. Por esta razón, una de las prioridades es promover un entorno laboral respetuoso y libre de acciones discriminatorias que garanticen a los trabajadores igualdad de condiciones, desarrollo profesional y bienestar.

### Proceso de selección y contratación

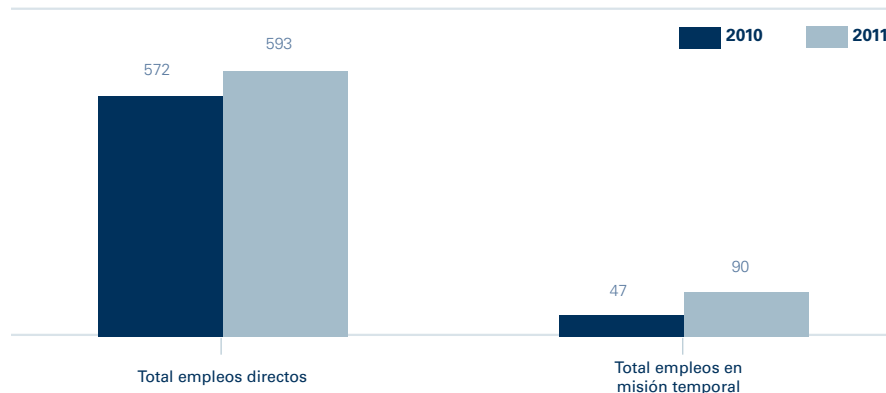
El proceso de selección y contratación que realiza el grupo responde a los lineamientos establecidos en el Código Ético y en la Política de Derechos

Humanos de la Empresa. En este sentido, se actúa bajo los principios de igualdad de oportunidades y rechazo a cualquier forma de discriminación por motivo de edad, género, religión, raza, orientación sexual, ascendencia nacional o discapacidad.

La Compañía procura seleccionar candidatos idóneos para ocupar los cargos vacantes. Para tal fin se tiene en cuenta que las personas cumplan las competencias establecidas para el cargo, con los requisitos solicitados y con la documentación al día, necesaria para formalizar la contratación.

En 2011 se cerró con 593 trabajadores directos.

## Empleos directos y en misión temporal consolidado

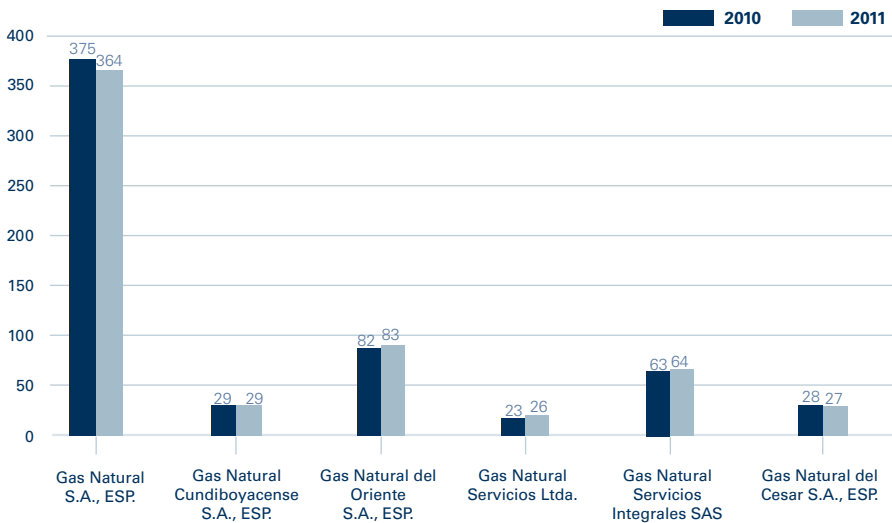


Nota 1: Número de colaboradores consolidado a 31 de diciembre de 2011.

Nota 2: El incremento observado en la plantilla de empleados en misión temporal, se debe a que en 2011 se cerró el proceso de adquisición de la sociedad Gas Natural del Cesar S.A., ESP, que realizó vinculaciones con esta modalidad de contrato. Así mismo, se dio el lanzamiento de dos proyectos clave: el Centro Operativo Integrado de Latinoamérica y el proyecto de Incremento de Consumo, que generaron la contratación de 27 personas a través de misión temporal.

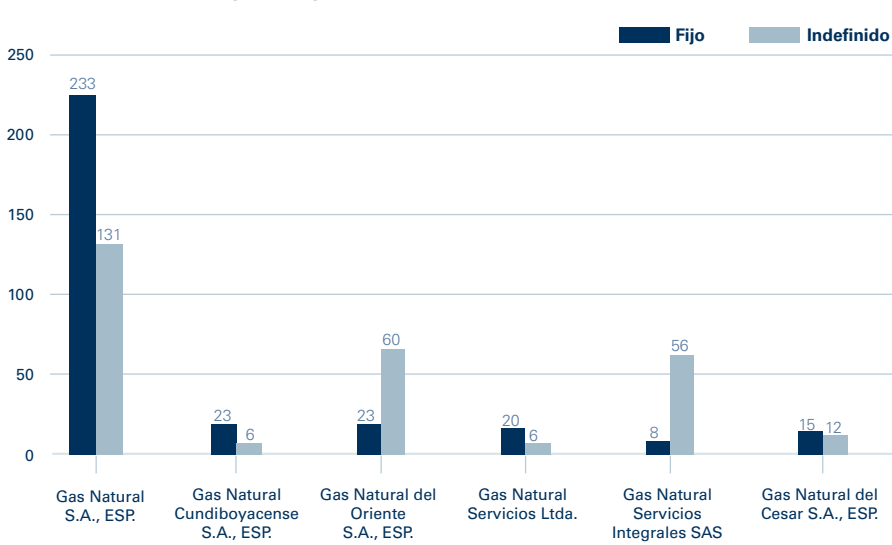


Distribución de empleos directos por sociedad



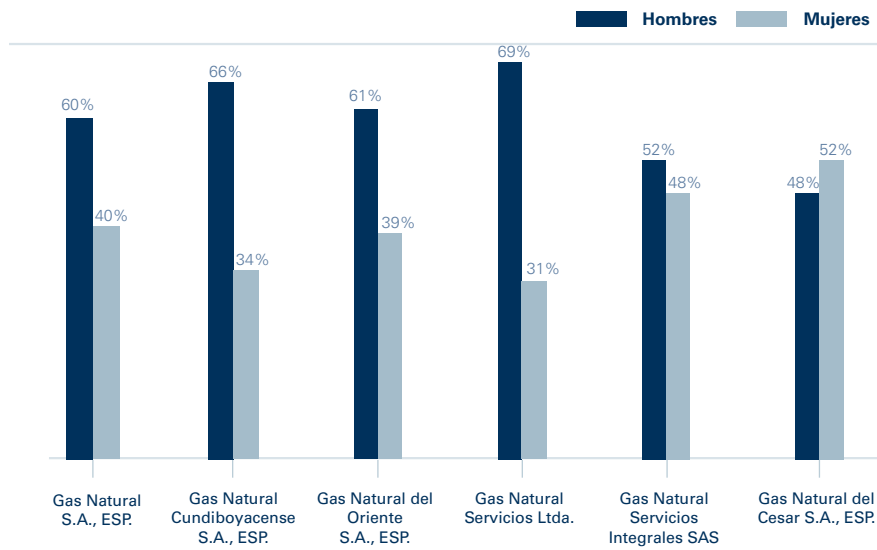
Nota 1: En septiembre de 2010, Gasoriente S.A., ESP, adquirió en calidad de accionista mayoritario a Gas Natural del Cesar S.A., ESP, como resultado de la negociación de acciones en la que Gas Natural del Oriente S.A., ESP, adquirió el 9.27% de las acciones de las que era titular la empresa Gas Natural de Aguachica E.U. en la sociedad Gasnacer S.A., ESP, con lo cual se logró una participación total en esa sociedad del 55.94%. Esta sociedad se incorporó a la Compañía con 28 colaboradores.

Colaboradores por tipo de contrato consolidado

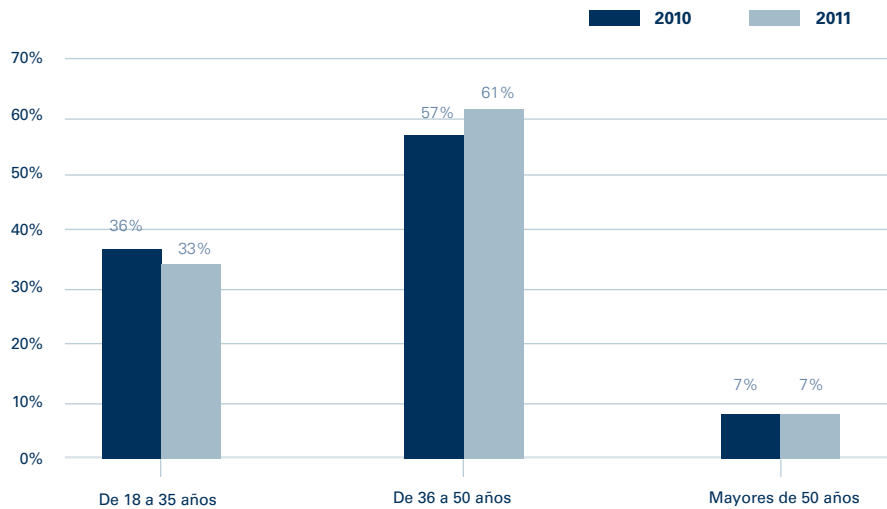


Nota 1: Se tiene en cuenta únicamente la plantilla propia.

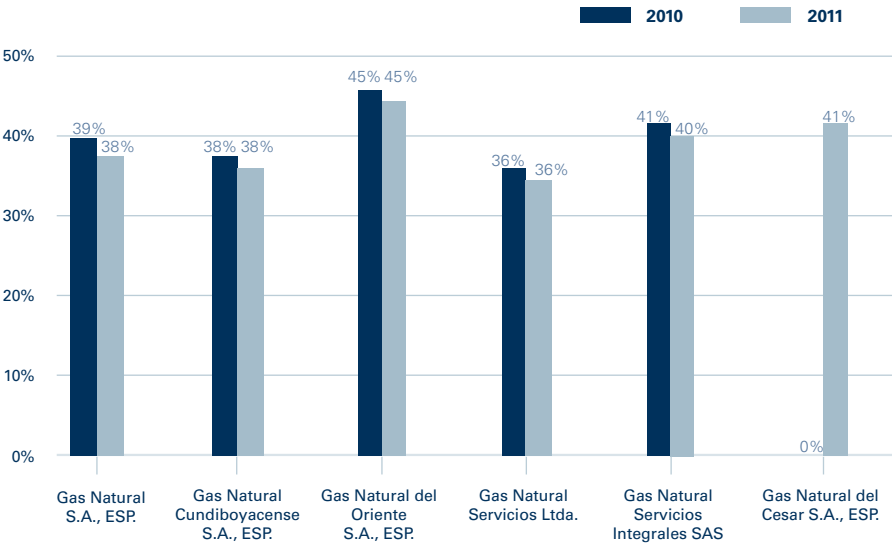
## Distribución según género por sociedad



## Distribución según rangos de edad consolidada



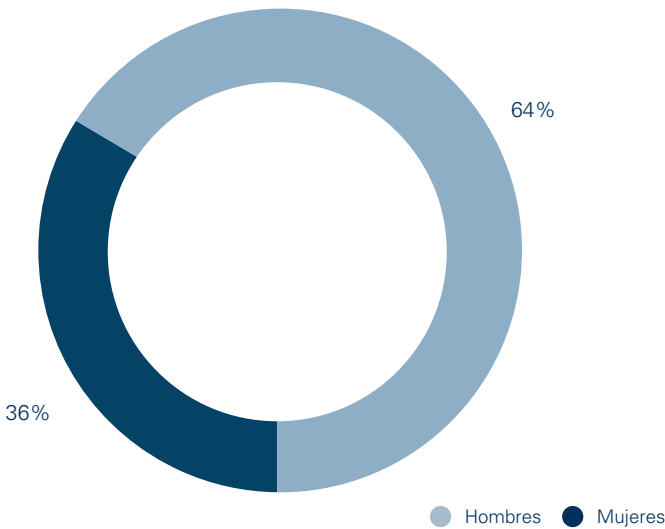
Distribución según edad promedio por sociedad



Número de colaboradores por cargo consolidado

Cargos	2011
Directivos	36
Técnicos	412
Administrativos	103
Operativos	42
Total	593

Participación femenina en el grupo directivo consolidado



Nota: Se tiene en cuenta el Grupo Directivo para este cálculo (directores y gerentes) de todas las sociedades reportadas en este informe.

## Rotación por edad y género consolidado

Edad	18-35		36-50		Mayor 50	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Retiros por edad y género	12	7	5	14	1	4
Total empleos directos a cierre 31 de dic/11	593					
% rotación por edad y género	2,02%	1,18%	0,84%	2,36%	0,17%	0,67%

Nota: El índice de rotación por edad y sexo se calculó con el número de retiros por edad y género sobre número de colaboradores directos 593 a 31 de diciembre de 2011.

## Índice de rotación por sociedades

Sociedad	2011		
	Retiros	Cierre de plantilla	Índice (%)
Gas Natural S.A., ESP	31	364	8,52
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	3	29	10,34
Gas Natural del Oriente S.A., ESP	4	83	4,82
Gas Natural del Cesar S.A., ESP	1	27	3,70
Gas Natural Servicios Ltda.	0	26	0,00
Gas Natural Servicios Integrales SAS	4	64	6,25
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>593</b>	<b>7,25</b>

Nota: El cálculo se realizó tomando el número de retiros por cada sociedad sobre el número total de colaboradores directos de cada sociedad a 31 de diciembre de 2011.

## Libertad de asociación

En desarrollo y cumplimiento de las disposiciones de carácter internacional, la Constitución Nacional, el Código Sustantivo del Trabajo y demás normatividad concordante, la Compañía garantiza a sus colaboradores el derecho de asociarse libremente.

De ninguna manera, Gas Natural patrocina o propicia espacios donde dicho derecho se vea amenazado o vulnerado. Por el contrario, los procesos se realizan basados en la transparencia y concertación, lo que ha permitido en el año 2011 firmar el Pacto Colectivo en Gas Natural del Cesar S.A., ESP, la Convención

Colectiva en Gas Natural de Oriente S.A., ESP, y Acuerdos individuales en Gas Natural Servicios Ltda, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, y Gas Natural Servicios Integrales SAS, así:

- Pacto Colectivo en Gas Natural del Cesar S.A., ESP, con vigencia del 1 de septiembre de 2011 a 31 de agosto de 2014.
- Convención Colectiva de Trabajo en Gas Natural de Oriente S.A., ESP, con vigencia desde 1 de enero de 2011 hasta 31 de diciembre de 2013.
- Acuerdos individuales en Gas Natural Servicios Ltda, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, y Gas

Natural Servicios Integrales SAS., con vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año.

Durante 2011, el 70% de los colaboradores, es decir 416 personas, estuvo cobijado por el Pacto Colectivo, la Convención Colectiva o acuerdos individuales. Adicionalmente, 28 colaboradores de la empresa Gas Natural del Oriente S.A., ESP, se encuentran afiliados a las agremiaciones sindicales (18 en la Unión Sindical Obrera USO y 10 en Sintraemdes).

## Política retributiva

Las retribuciones frente al mercado se supervisan comparando las posiciones a través de encuestas y estudios retributivos. Anualmente se establece una política de aumentos teniendo en cuenta aspectos como los siguientes:

- La previsión de incrementos salariales facilitada por expertos

y el Índice de Precios al Consumidor (IPC).

- Para colaboradores incluidos en convención, la retribución se determina de acuerdo con lo pactado en la convención vigente.
- Para colaboradores incluidos en pacto, la retribución se determina en función del nivel de aporte o

contribución a las actividades de la empresa, ubicación en la estructura organizacional, entre otros.

- Para directivos y colaboradores excluidos de convenio, la retribución se define con base en la política aprobada por el grupo en este tema.

## Diferencia en rango entre el salario mínimo de la Compañía y SMMLV establecido por Ley

Sociedad	2010	2011
Gas Natural S.A., ESP	1,64	1,43
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	1,86	1,85
Gas Natural del Oriente S.A., ESP	1,71	1,79
Gas Natural Servicios Ltda.	1,49	1,47
Gas Natural Servicios Integrales SAS	1,98	2,21
Gas Natural del Cesar S.A., ESP	-	1,00

Nota: Rangos en puntos por encima del SMMLV.

## Diferencia porcentual de salarios por género y cargos

Género	Directivo	Mandos Intermedios	Administrativo	Operativo
Hombres	14.978.261	3.239.990	1.331.056	1.122.441
Mujeres	14.813.481	2.964.482	1.357.727	0
Gap	1,1%	9,3%	-2,0%	0,0%

## Gestión del desempeño

Para la Empresa es importante realizar seguimiento a la gestión de los colaboradores con el fin de evaluar sus habilidades y su nivel de aporte al

logro de los objetivos. Para tal fin, se cuenta con un sistema de gestión de desempeño y diferentes esquemas de medición que permiten evaluar a los colaboradores e identificar fortalezas y oportunidades de mejora en su gestión.

En 2011 se realizó la medición y evaluación del desempeño al 92% de los colaboradores a través de diferentes esquemas:

Esquemas de medición del desempeño	2010	2011
	Número de colaboradores	
Evaluaciones de desempeño (1)	397	392
Otros esquemas de medición (2)	151	157

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

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

## Movilidad Interna

Con el fin de estimular el desarrollo profesional de los colaboradores, se lanzó en el 2010 la Política de Movilidad Interna que pretende cubrir las vacantes con personal interno y ofrecer oportunidades de ejercer nuevas actividades en la Empresa.

La Política contiene: La gestión de talento, que busca potencializar el capital humano y la transversalidad, que hace referencia a la promoción y facilidad de los movimientos internos de personas en la Empresa.

### Proceso de movilidad interna

- Publicación de las convocatorias especificando los detalles de la vacante.
- Revisión por parte del aspirante

del cumplimiento de los requisitos mínimos de acuerdo con su perfil.

- Envío del formato de inscripción por parte del aspirante.
- Preselección de candidatos y aplicación de prueba y entrevistas.
- Comunicación de la elección del colaborador elegido y propuesta retributiva.
- Comunicación a los candidatos no seleccionados, sobre la finalización de su participación en el proceso.

En 2011 se beneficiaron 93 personas, equivalentes al 16% de la plantilla total, que representan un 43% más que en el año anterior, en el cual se beneficiaron 53 colaboradores.

## Formación



En 2011, el enfoque de formación estuvo dirigido hacia el fortalecimiento de las habilidades de los colaboradores en procesos de interacción con el cliente interno y externo, la prestación del servicio con valor agregado y las herramientas de gestión de equipos y liderazgo. A su vez, se establecieron canales de formación con equipos del grupo, a través del Centro Operativo Integrado de Latinoamérica (Coil).

Se realizaron 23.618 horas de formación en diferentes ámbitos. A continuación se resaltan las acciones más relevantes:

### Actividades de formación

Actividad	Descripción	Resultado
<b>Pasión por el Servicio</b> Aliado: H &H Consulting	La Compañía realizó una propuesta de valor en el servicio prestado, fortaleciendo la calidad y compromiso de todos los actores, desde la creación de una cultura de pasión por el servicio.	Colaboradores formados: 364 Contratistas: 283 Horas impartidas: 1.600
<b>Derechos Humanos en Gas Natural Fenosa</b>	A través de la divulgación del video los Derechos Humanos en Gas Natural Fenosa, se dieron a conocer los diez compromisos que orientan el comportamiento en las operaciones diarias de la Empresa en esta materia.	Colaboradores formados: 328 Horas impartidas: 423
<b>Certificado de competencias laborales</b> Aliado: SGS	Formación de los colaboradores que por sus labores impactan las redes de gas referentes a la supervisión e inspección en sistemas para suministro de gas.	Inspectores de gas: 54 colaboradores Horas de formación: 324 Supervisores de sistemas de redes: 51 colaboradores Horas de formación: 255
<b>Lean Six Sigma</b> Aliado: Everis	Formación a colaboradores en la metodología de mejora continua del grupo: Lean Six Sigma y formar Green Belts (gestores de proyectos).	Colaboradores formados: 24 Horas impartidas: 708



<b>Redacción eficaz básico y con enfoque jurídico</b> Aliado: Taller de redactores asociados "TAREAS"	Formación en redacción eficaz con el fin de optimizar la comunicación escrita en documentos internos y externos de los colaboradores.	Colaboradores formados: 55 Horas impartidas: 820
<b>Escuela de Formación Lectura, Facturación y Recaudo (LFR)</b>	Se desarrolló la formación de lectura, facturación y recaudo del negocio de gas en México, con el objetivo de dar a conocer las generalidades, normativa, regulación, estructura, funciones, herramientas y procesos desarrollados por el Coil.	Colaboradores formados: 12 Horas impartidas: 1848
<b>Programa de Gestión Eficaz</b> Aliado: Development Systems	Los responsables de todas las áreas de la Compañía dieron inicio al primer módulo del programa Gestión Eficaz con el objetivo de mejorar la gestión y liderazgo de sus equipos.	Colaboradores formados: 42 Horas impartidas: 788
<b>Formador de formadores del Call Center</b>	Formación a los agentes del <i>Call Center</i> integrado para los negocios de gas y electricidad, liderados por el equipo de Servicios Compartidos de Atención al Cliente del Coil.	Colaboradores formados: 13 Horas impartidas: 396

## Promedio de formación por tipo de cargo

Cargos	2010			2011		
	Colaboradores	Horas de formación	Promedio de horas por colaborador	Colaboradores	Horas de formación	Promedio de horas por colaborador
Directivos	42	1.871	44,54	36	1.326	36,83
Técnicos	400	24.136	60,34	412	16.492	40,02
Administrativos	106	2.084	19,66	103	3.853	37,40
Operativos	54	3.309	61,27	42	1.947	46,35
<b>Total</b>	<b>602</b>	<b>31.400</b>	<b>52,15</b>	<b>593</b>	<b>23.618</b>	<b>39,82</b>

## Indicadores de seguridad industrial y prevención de riesgos laborales

### Prevención de riesgos laborales y salud ocupacional

La promoción de las condiciones de salud y seguridad de los colaboradores es uno de los objetivos prioritarios para la Organización. En respuesta a esta prioridad se llevaron a cabo las siguientes acciones de prevención:

- Exámenes médicos periódicos y exámenes médicos ejecutivos.
- Consultas médicas, seguimiento a enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.
- Revisión y actualización de panoramas de riesgos laborales en centros y zonas de trabajo.
- Simulacro de evacuación en cinco sedes de la Compañía, con la participación de 564 personas, con un promedio de tiempo de evacuación de 9,5 minutos.
- Jornada de donación de sangre en la cual participaron voluntariamente 66 colaboradores.
- Jornadas de vacunación en influenza, rabia y tétano para el grupo de operarios.

**La seguridad de los colaboradores es una prioridad para la Organización.**

<b>Labor de asistencia</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Consultas colaboradores directos	435	334
Consultas temporales y personal <i>outsourcing</i>	55	50

<b>Enfermedades más frecuentes</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Aparato respiratorio	90	70
Osteomuscular	52	48

<b>Programas de prevención</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Formación en pausas activas	650	650
Brigadas de salud visual	63	412
Brigadas de salud oral	72	0
Toma de antígeno prostático	32	45
Toma citología y examen de seno	62	46
Participación en simulacros de evacuación	318	564

## Ausentismo y siniestralidad

<b>Ausentismo por enfermedad y siniestralidad de colaboradores directos y temporales</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Número de accidentes laborales con incapacidad (1)	25	23
Número de incidentes (2)	No se reportó	3
Número de días de incapacidad	229	136
Víctimas mortales	0	0
Número de primeros auxilios atendidos	No se reportó	10
Número de enfermedades reportadas por la ARP	3	3
Índice de frecuencia - IFAT (número de accidentes de trabajo / número de horas trabajadas) * 1.000.000	22,01	22,19
Índice de gravedad - ISAT (número de días con incapacidad / número de horas trabajadas) * 1.000	0,20	0,12
Índice de incidencia (número de accidentes de trabajo / número de colaboradores) * 1.000	43	44
Tasa de enfermedades profesionales (número total de enfermedades profesionales/ total de horas trabajadas) * 200.000	0,70	0,51
Tasa de días perdidos (número total de días con incapacidad / número de horas trabajadas) * 200.000 (3)	40,33	23,21
Tasa de absentismo (número total de días perdidos / número total de días trabajados) * 200.000 (4)	3,253	3.494
Índice de lesiones incapacitantes (ILI) (índice de frecuencia * índice de gravedad / 1000)	0,0044	0,0026

Nota 1: Nueve de los accidentes laborales reportados fueron ocasionados por actividades deportivas promovidas por la Compañía en horario extra-laboral, lo que representó 27 días de incapacidad.

Nota 2: Los tres incidentes reportados en 2011 se debieron a lesiones menores ocasionadas en centros de trabajo.

Nota 3: Incluye enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, de acuerdo con la Legislación Colombiana.

Nota 4: Incluye todas las ausencias por enfermedades profesionales, enfermedades comunes, accidentes de trabajo, de acuerdo con la Legislación Colombiana.

## Plan de bienestar

Gas Natural Fenosa en Colombia cuenta con un plan de beneficios para los colaboradores, cuya entrega está dada por las herramientas jurídicas del Pacto Colectivo de Trabajo y acuerdos individuales para la empresa Gas Natural S.A., ESP. Para Gas Natural Servicios Ltda. y Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, se realizaron acuerdos individuales.

Los principales beneficios son los siguientes:

### Salud

- Medicina prepagada: busca complementar el Plan Obligatorio de Salud (POS). La Compañía paga por el colaborador y su núcleo familiar básico un plan de medicina prepagada o complemento de salud. Adicionalmente, se entregan cinco bonos de atención para el trabajador y para cada uno de los beneficiarios. Se benefició el 61 % de los colaboradores.
- Plan odontológico: con el fin de prestar un servicio más completo, la Empresa tiene un convenio de servicios odontológicos complementarios al POS, de tal forma que el trabajador pueda acceder a este servicio con la oportunidad, condiciones y limitaciones que el plan suscrito contemple. Se benefició el 75 % de los colaboradores.

### Vivienda

En respuesta al Pacto Colectivo y a los acuerdos individuales, la Empresa implementó un programa de créditos para que los colaboradores tengan la opción de comprar vivienda o puedan realizar mejoras locativas.

Préstamos de vivienda	2009	2010	2011
Créditos aprobados	17	13	9
Valor (millones)	\$ 102,14	\$ 103	\$65,5

### Educación

Con el objetivo de fomentar la educación y contribuir al crecimiento profesional de los colaboradores, se implementó un sistema de préstamos sin cobro de intereses por un tiempo de seis meses.

Préstamos educativos	2009	2010	2011
Créditos aprobados	6	2	1
Valor (pesos)	\$6.400.000	\$800.000	\$4.000.000

Adicionalmente, la Compañía cuenta con una Política de Asignación de Auxilios establecida en 2010, cuyo objetivo es contribuir al desarrollo profesional de los colaboradores con un auxilio de hasta el 50% del valor total del estudio por cursar ya sea pregrado o posgrado.

Auxilio educativo	2010	2011
Colaboradores beneficiados	19	22
Valor (millones de pesos)	\$71.954.362	\$73.181.176

Extendiendo los beneficios educativos a los hijos de los colaboradores, la Empresa otorga una sola vez al año, un bono redimible en almacenes de cadena para la compra de útiles escolares.

Auxilio educativo para hijos	2009	2010	2011
Colaboradores beneficiados	169	178	183
Hijos beneficiados	253	276	280
Valor entregado por hijo (pesos)	\$ 192.000	\$196.000	\$202.000

## Otros

- Bonos vacacionales: apoyando el objeto social de las vacaciones, la Empresa reconoce un bono cada año. Este beneficio es entregado de forma previa a las vacaciones cuando el colaborador toma como mínimo ocho días de descanso del periodo causado.
- Póliza de vida: tiene como objetivo cubrir al empleado por muerte natural o accidental. En caso de fallecimiento, se entregará a sus beneficiarios una suma fija de dinero o un número determinado de salarios.
- Póliza exequial: beneficio orientado a cubrir gastos funerarios del colaborador y su grupo familiar básico.

## Jornadas deportivas y culturales

La Compañía se preocupa por la integración de los colaboradores y sus familias. Por esta razón promueve espacios y actividades lúdicas y recreativas, dentro de las cuales se resaltan las jornadas deportivas, culturales y de recreación.

Actividad	Participantes	Logros
Jornadas deportivas	497	Mejora de clima laboral e integración entre áreas
Jornadas culturales	1312	Mejora de clima laboral y del equilibrio vida laboral y familiar
Atenciones al colaborador	602	Reconocimiento a los colaboradores en diferentes fechas (mejora clima laboral)
Extensión con las familias	357	Gener sentido de pertenencia a través de actividades como la celebración del día de los niños

En 2011 se estableció una agenda de actividades que incluyeron salidas culturales y ecológicas, jornadas deportivas y programas de integración familiar, entre otras.

## Clima laboral

Comprometidos con garantizar un entorno laboral respetuoso y motivador, promover el desarrollo profesional y propiciar la diversidad e integración de opiniones, se realizó a finales de 2010 al 93% de los colaboradores la Encuesta de Clima Laboral y Compromiso por la consultora Towers Watson.

Los resultados de la evaluación se conocieron en 2011 y se identificaron como fortalezas el compromiso de los colaboradores con la Organización, el nivel de compromiso de la Empresa con el programa de Responsabilidad

Social Corporativa, la claridad de la estructura organizativa y de las responsabilidades en el trabajo. Así mismo se identificaron oportunidades de mejora, básicas para el desarrollo del Plan de Acción de Clima Laboral y compromiso 2011.




## Sabía que...

- Anualmente se realiza el Encuentro de Directivos de la Compañía para dar seguimiento a los lineamientos estratégicos, recordar los objetivos establecidos y asumir los retos para el logro de los resultados. Durante 2011, se destacó a Colombia como uno de los países de gran potencial en Latinoamérica para el crecimiento y desarrollo del grupo.

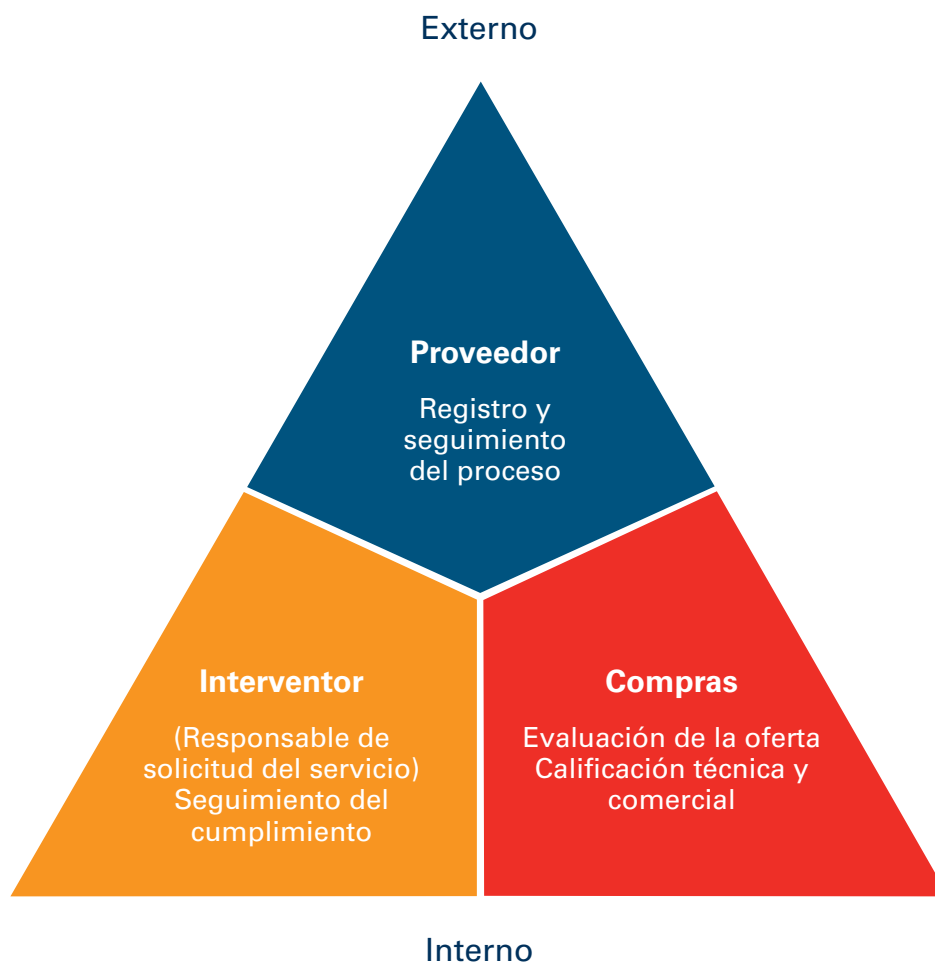
Proveedores

Compromisos e indicadores

Compromiso 2011	Avance	Reto 2012
Ampliar la cobertura del programa “Naturalmente competitivos” a nuevos proveedores y desarrollar nuevas competencias para los ya existentes, de acuerdo con los temas identificados en 2010		Continuar con el programa de proveedores Valor para proveedores, con el apoyo de la Fundación Gas Natural Fenosa
Durante 2010 se lanzaron 270 concursos, aprovechados por la Compañía para transmitir su visión		Se continuará con la misma estrategia por considerarla efectiva
Hacer seguimiento a proveedores, correspondiente a los pagos de prestaciones sociales, el cumplimiento de la normativa ambiental y de seguridad industrial		

Indicador	2010	2011	Tendencia
% de compras a proveedores locales (definido por los pagos)	99,86%	98,46	
Número de proveedores y contratistas locales participantes del programa de fortalecimiento de la cadena de valor	10 empresas contratistas y 539 personas	9 empresas contratistas y 264 personas	
Concursos realizados	270 (109 gas y 161 eléctrico)	267 (148 gas y 119 eléctrico)	

## Modelo de compras y selección de proveedores



La selección de los proveedores exige el cumplimiento de los siguientes principios:

- Las condiciones ambientales y de calidad definidas por la Empresa para la entrega del producto, bien o servicio.

- El desarrollo del plan de seguridad y salud laboral en todas las obras y servicios afectados por la legislación vigente de prevención de riesgos laborales.
- La inclusión de los principios dentro de la Norma de Contratación y de Calidad de Proveedores que

permiten su selección idónea de acuerdo con la Legislación Colombiana.

**Eficacia**

**Flexibilidad**

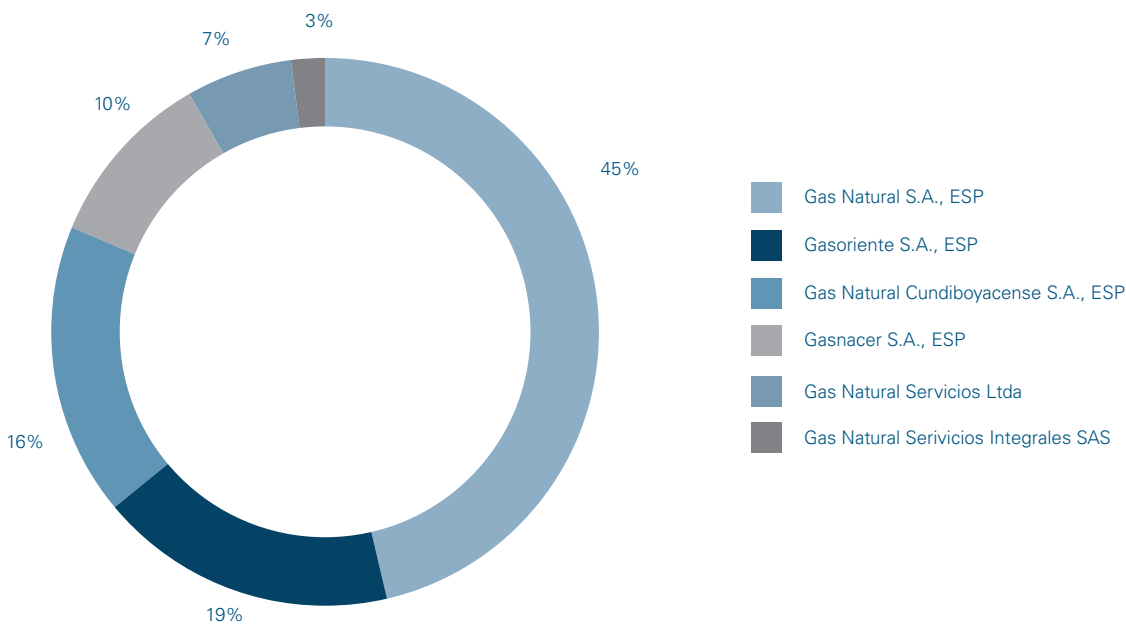
**Igualdad de oportunidades**

**Transparencia**

**Eficiencia**



Durante 2011 se contó con 1.633 proveedores con un porcentaje de distribución por sociedad así:



Durante 2011 se realizaron pagos a proveedores por \$1.270.414 millones.

Proveedores locales/internacionales

2011	Proveedores locales	98,46%
	Proveedores internacionales	1,53%
2010	Proveedores locales	99,86%
	Proveedores internacionales	0,14%

Nota1: Se entiende por proveedor local las compañías con razón social en Colombia. Este cálculo se estableció con los pagos realizados, sumando una sola vez los proveedores que presten servicios en las diferentes sociedades reportadas. Se incluyen los pagos a las empresas del grupo fuera de Colombia como proveedores en el exterior.

Nota 2: Se incluyen las comercializadoras y distribuidoras de gas, la sociedad Gas Natural Servicios Ltda y Gas Natural Servicios Integrales.

## Formación a proveedores

### Valor para proveedores

Dentro de los pilares estratégicos de la acción social, se encuentra el valor para proveedores, por medio del cual la Compañía busca incorporar formaciones empresariales y técnicas a este grupo de interés, logrando así:

- Disminuir las brechas existentes en las competencias relativas a habilidades técnicas y gerenciales.
- Afianzar las relaciones a largo plazo.
- Incrementar los niveles de calidad y satisfacción en la prestación del servicio.

Como resultado de esta estrategia se llevaron a cabo los siguientes programas patrocinados por la Fundación Gas Natural Fenosa:

### Programas de Formación a técnicos de GNCV y talleres relacionados con el área automotriz

La Compañía, con el apoyo de la Fundación Gas Natural Fenosa y *Autotraining*, capacitó a 70 empresas relacionadas con el área automotriz, 25 talleres de GNCV y a 6 personas independientes en diagnóstico básico y mantenimiento de vehículos con nuevas tecnologías que usan gas natural en Bogotá y Bucaramanga. Como resultado de esta formación de 78 horas se beneficiaron 147 personas.



### Naturalmente competitivos

En 2011, la Empresa continuó el programa de fortalecimiento de la gestión empresarial de proveedores de Gasoriente S.A., ESP, con el fin de fortalecer la gestión empresarial, contribuyendo a la productividad, competitividad y el desarrollo sostenible de la región. Se beneficiaron nueve empresas, proveedoras de servicios de la Compañía en Santander, dedicadas a la conversión de vehículos a gas natural; la inspección de instalaciones de gas combustible; la reparación y mantenimiento de instalaciones de gas natural residencial y comercial, y el establecimiento de redes de gas de alta presión.

A través de las evaluaciones se evidenció una mejora en la gestión financiera e innovación de las empresas, resultado de la formación realizada en convenio con la Universidad Pontificia Bolivariana.

### Formación de técnicos integrales

Durante 2011 se realizó la formación a 30 técnicos integrales, que fueron certificados por el SENA en competencias laborales para la inspección de instalaciones de gas domiciliario, el establecimiento de gasodomésticos y el mantenimiento de artefactos de gas en Bogotá. Se destaca la participación de nueve mujeres en este grupo.

### Actividad *Outdoor*

Con el fin de fortalecer el trabajo en equipo, la orientación hacia el cumplimiento de los resultados y la comunicación efectiva, se realizó una actividad *outdoor* en Suesca con la participación de 87 personas entre contratistas y colaboradores de Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP.

## Comunicación para proveedores

Canal	Descripción
Portal firmas instaladoras	Es un portal que permite consultar el ranking de las firmas instaladoras y publicar normas técnicas, entre otros, lo que permite agilizar su labor en cuanto al desarrollo de actividades.
Portal registro de proveedores	Mejorar continuamente los procesos y la integración entre la Compañía y los proveedores a través de un sistema que permite: la recepción de información de nuevos proveedores, la publicación y aceptación de pedidos y el intercambio de documentación asociada al pedido. Este se complementa con el portal <i>Strateggi</i> , que permite la recepción electrónica de ofertas, lo cual agiliza el proceso y le da mayor transparencia.
Portal tecnología, normalización, seguridad y medio ambiente	A través de este canal, los contratistas pueden consultar información referente a normas de la Compañía en Colombia, Normas Técnicas Colombianas NTC, legislación, listados e informes.





gasNatural  
fenosa



### Enfoque y principios

Dedicar esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de los clientes.

- Ofrecer servicio de calidad.
- Asegurar la atención al cliente a través de la disposición de diferentes canales de comunicación.
- Establecer relaciones de confianza y satisfacer al cliente a través de un trato cercano y accesible.








## Compromiso 4: Orientación al cliente

Segmentos del mercado	76
Canales de servicio de atención al cliente	79
Satisfacción del cliente	86





# Orientación al cliente

## Compromisos e indicadores

Compromiso 2011	Avance	Reto 2012
<b>Servicio al cliente</b>		
Construir y adoptar una promesa de valor en el servicio y crear una cultura organizacional de Pasión por el Servicio		Implementar los indicadores de seguimiento de servicio al cliente
Implementar cabinas telefónicas en siete municipios de Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP; seis en Gasoriente S. A., ESP, y cinco en Gas Natural S.A, ESP		Instalar una o dos cabinas telefónicas en los municipios de Santander atendidos por Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, donde la señal de la telefonía celular es deficiente
Desarrollar el Programa Promotor Social.		Implementar la segunda etapa del Programa Promotor Social para pasar del nivel actual de auxiliar a nivel técnico; llevar el programa a Gasoriente S.A, ESP  Fortalecer los actuales comités de desarrollo y control social, así como promover la creación de nuevos comités
<b>Atención al cliente</b>		
Consolidar un nuevo modelo de atención telefónica, con el fin de estandarizar y elevar los niveles de calidad del servicio		Vincular en la atención del Contact Center a los clientes de Gas Natural Fenosa en México, Nicaragua y Panamá
<b>Residencial</b>		
		Suscribir nuevos acuerdos para la masificación del servicio en los nuevos proyectos de vivienda de interés social establecidos por las diferentes sociedades
<b>Gas natural comprimido vehicular (GNCV)</b>		
Entrada en operación de vehículos dedicados a gas en Bogotá		Promover la entrada en operación de vehículos dedicados a gas en las flotas de transporte de la ciudad incluyendo los recolectores de basura
Aumentar el número de marcas fabricantes de vehículos que homologuen sus modelos con GNCV		Lograr una mayor presencia de marcas con vehículos a GNCV en la feria del automóvil
Incrementar las ofertas de suministro para flotas de vehículos, con una expectativa de venta de 2.000.000 de m3		Continuar el crecimiento de ventas en m3, a través del uso del GNCV en un mayor número de empresas
Capacitación y adecuación de talleres para cumplimiento del nuevo reglamento técnico de talleres de conversión a GNCV		Firmar y hacer vigente el nuevo reglamento técnico de talleres de conversión a GNCV y capacitación y certificación de nuevos técnicos en competencias laborales

Industria		
Desarrollo e implementación de proyectos plantas Bi-fuel, cogeneración, gas Virtual , MDL		<p>Conseguir mejores condiciones tarifarias y contractuales para proyectos de cogeneración.</p> <p>Ofertar proyectos de gas virtual.</p> <p>Desarrollar el proyecto MDL con ladrilleras en el Mochuelo.</p> <p>Promocionar y captar clientes potenciales de Bi-fuel, con la implementación de esta tecnología.</p>
Capacitar a jefes de producción, mantenimiento y operarios en temas relacionados con el consumo eficiente y seguro en las industrias		<p>Capacitar a gerentes, jefes de producción, en tema de gestión energética, aplicaciones de gas natural, seguridad en las instalaciones de gas y continuar con la participación en eventos de la Andi, Andesco y agremiaciones de industriales.</p>

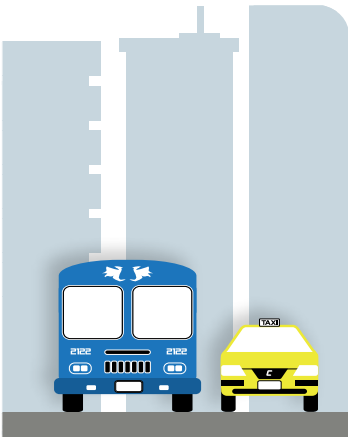
## Indicadores clave

	2010	2011	Tendencia
Segmentos del mercado			
Número de clientes nuevos en el mercado industrial	-	17	
Número de clientes GNCV financiados a través de la factura residencial	930	2.862	
Número de beneficiarios (estrato 1 y 2) de los recursos del Fondo Especial Cuota Fomento para los derechos de conexión	-	22.056	
Servicio y atención al cliente			
Calidad global del servicio (meta 92,4%)	92,7%	9.0	No se compara el dato con 2010 por el cambio de la escala de evaluación que pasó de cualitativa (muy insatisfecho- muy satisfecho) a numérica (0 a 100)
Número de transacciones en quioscos de autoservicio	402.330	353.450	

Cientes beneficiados con la factura Braille	358	380	↑
Número de llamadas recibidas	-	2.980.513	
Número total de quejas	130.272	110.880	↓

## Segmentos del mercado

### Gas natural comprimido vehicular (GNCV)



En 2011 se realizaron 12.378 conversiones a GNCV, 11.854 en Bogotá y 524 en Santander, lo que representa el 30% del total de las conversiones del país.

Se destaca el incremento del 44% en el número de conversiones realizadas respecto al año anterior, de las cuales 1.215 correspondieron a vehículos modelo 2012.

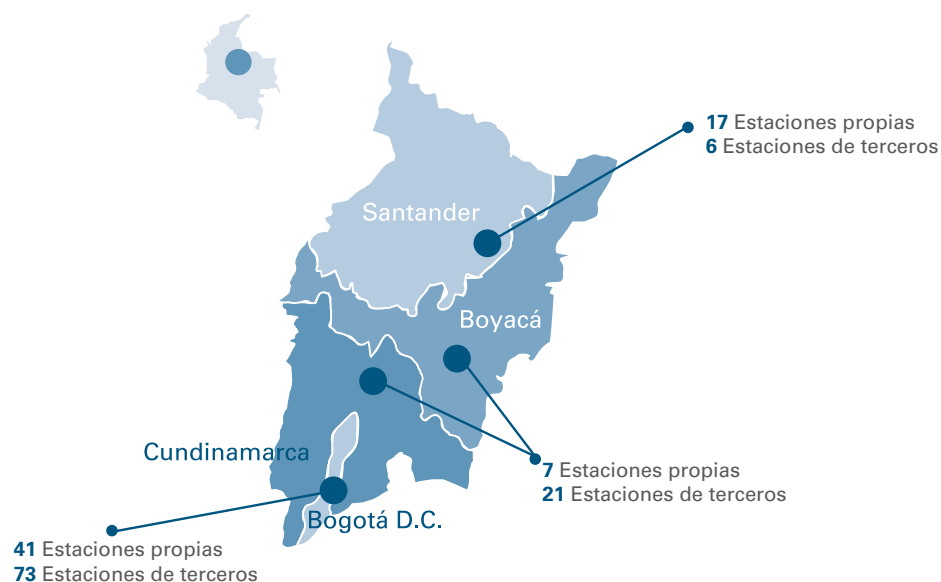
La gestión de la Compañía para obtener los resultados mencionados fue:

- La entrega de 8.634 bonos de conversión en 2011, con los que se completó 10.933 de los 15 mil bonos pactados en 2010 entre la Compañía y otros actores de la cadena. De este monto se entregaron 226 incentivos

en Santander por \$381 millones y los restantes a través de Gas Natural S.A., ESP.

- La financiación a 2.862 clientes de GNCV a través de la factura residencial por un valor estimado de \$4.564 millones, de los cuales \$49 millones fueron aportados por Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, que implementó esta opción de crédito que también inició Gasorient S.A., ESP, a finales del año.
- La conformación de una red de 65 estaciones propias en Bogotá, Santander y el Altiplano Cundiboyacense, que se suman a las 100 estaciones de terceros que prestan servicio en estas regiones.

## Número de estaciones de servicio por zona



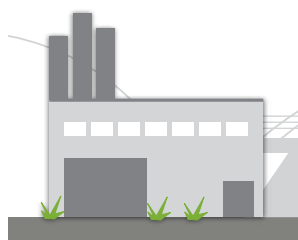
Durante 2011 se dio continuidad a las iniciativas para promover el desarrollo del sector e incrementar la conversión a gas natural vehicular. Para esto se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Continuación del trabajo con el Grupo de Investigación en Biocombustibles Energía y Protección del Medio Ambiente de la Universidad Nacional de Colombia en pruebas ambientales para vehículos dedicados a GNCV y pruebas de durabilidad con la Policía Nacional de Colombia, en dos vehículos convertidos a GNCV.
- Participación en la V Feria Internacional de Transporte Masivo, donde se presentó el vehículo Iveco y se apoyaron las marcas que incluyeron línea GNCV para transporte masivo.
- Participación en congreso Colfecar, en el que el gremio de transporte de carga conoció la línea de GNCV para su operación.

- La compañía ganó la licitación del Fondo de Vigilancia de Bogotá (Policía Nacional) por un valor de \$1.659,62 millones, que permitió la venta de 809.793 m<sup>3</sup> de GNCV.

## Industrial

En 2011 se contó con 624 clientes industriales, 17 nuevos, quienes representaron un consumo superior a 15 Mm<sup>3</sup>/año.



Sociedad	Nuevos clientes
Gas Natural S.A., ESP	14
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	2
Gasorient S.A., ESP	1

Nota: El total de clientes por sociedad fue 487 de Gas Natural S.A., ESP, 99 en Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP y 38 en Gasorient S.A., ESP.

## Proyectos y acciones desarrolladas

- Se adelantó el proyecto con Vidrio Andino, empresa que se estima, tendrá un consumo de más de 30 Mm3/año.
- Se cerró el contrato a siete años con Ocesa, empresa que consumirá en sus plantas de bombeo más de 26 Mm3/año.
- Se diagnosticó el posible suministro de gas a las asfalteras de Balsillas en Mosquera-Cundinamarca.
- Se presentó la tarifa a las ladrilleras a través de Anafalco del proyecto de sustitución de hornos de carbón a biogás. En 2012 se evaluará la posibilidad de conversión y los costos de los equipos.
- Se adelantó el proyecto con el Club Los Lagartos para sustituir carbón por gas natural.

## Para destacar: proyectos de cogeneración

Se destaca la gestión que realizó la Compañía en alianza con Supernova Energy Services para la realización del nuevo edificio de la Cámara Colombiana de la Infraestructura (CCI) como un proyecto de cogeneración. En este sentido se provee el 100% de la demanda eléctrica que requieren sus 20.000 m<sup>2</sup> por medio de microturbinas con capacidad de generación de 1,1 megavatios.

El edificio tiene una demanda de carga variable y el sistema enciende y apaga las microturbinas para abastecerla, opera de manera independiente de la red y tiene capacidad de reserva. El

costo de los kilovatios que necesita el edificio es 40% menos que si fueran comprados a la red eléctrica comercial.

## Residencial

A partir de los recursos del Fondo Especial Cuota Fomento aportados por el Ministerio de Minas y Energía, Gas Natural S.A., ESP, y Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, se beneficiaron 22.056 clientes de menores ingresos, subsidiando el 30% y el 20% de los derechos de conexión a clientes de estratos 1 y 2 respectivamente. Los municipios a los que se llegó fueron Bogotá, Soacha, Sibate y 57 poblaciones del Altiplano Cundiboyacense.

## Nueva edificación

Según el DANE, en 2011 la actividad edificadora en Bogotá tuvo un crecimiento del 4%. Esta situación favoreció la expansión del mercado de la nueva edificación de la Compañía en un 3%, equivalente a 42.918 nuevos clientes en Bogotá y el área metropolitana.

## Acuerdos con constructores en el desarrollo de proyectos de vivienda de interés social

- Se lanzaron 22.915 unidades de vivienda de interés social en Bogotá y su área metropolitana. En términos de ventas, este segmento de mercado presentó un aumento del 19% frente al 2010, equivalente a 28.649 unidades comercializadas durante el 2011 según cifras de Camacol.
- La Compañía logró acuerdos para un total de 35.375 nuevas unidades de vivienda de interés social que se construirán en Bogotá durante 2012

y 2013. Para tal fin, se suscribieron 42 actas de acuerdo y 10 convenios de colaboración comercial con 67 empresas constructoras, que masificaran la utilización del gas natural en 157 nuevos proyectos residenciales.

## Acciones formativas

Con el fin de continuar ofreciendo un suministro de calidad, la Compañía realizó un programa de formación dirigido a 120 diseñadores de sistemas de suministro en temas referentes a la normatividad, métodos de cálculo y especificaciones técnicas requeridas en los diseños.

## Iniciativas

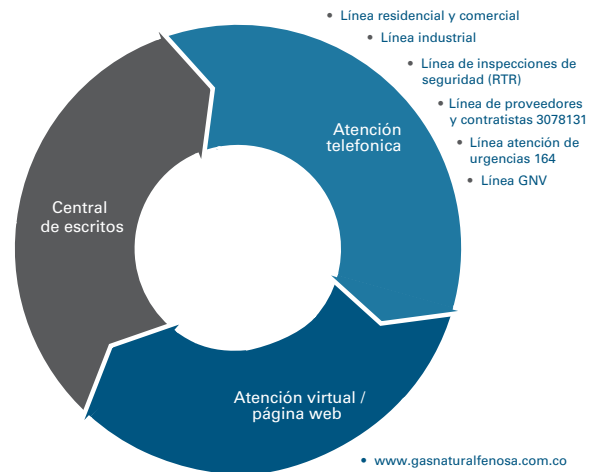
- Se realizaron campañas directas que fueron ejecutadas por los constructores para lograr la incorporación de equipamientos de calefacción ambiental en las nuevas viviendas.
- La Compañía certificó el funcionamiento de 16.965 nuevos equipamientos dentro del proceso de incremento de consumo.
- Se implementó para el canal de diseñadores, el servicio de agendamiento de revisiones de los diseños a través de internet. En este sentido, se consolidó una base activa de 240 ingenieros y arquitectos, agrupados en 159 empresas que prestan los servicios de consultoría y diseño para los sistemas de suministro interno de gas natural en la ciudad de Bogotá. Como resultado de esta iniciativa se realizaron 1.929 revisiones de diseño, de las cuales 1.759 fueron programas por medio del servicio de agendamiento y 952 fueron aprobados.

## Canales de Servicio y Atención al Cliente

### Servicio al cliente



### Atención al cliente





## Atención al cliente

### Atención telefónica

En 2011, Gas Natural Fenosa le apostó a la implementación de una plataforma tecnológica de *contact center* para atender a los clientes de los negocios de electricidad y gas natural. Esta estrategia, aunque se diseñó para ser

implementada en todos los países de América Latina, tuvo como eje central a Colombia desde donde se atenderán los países de habla hispana en los que opera el grupo.

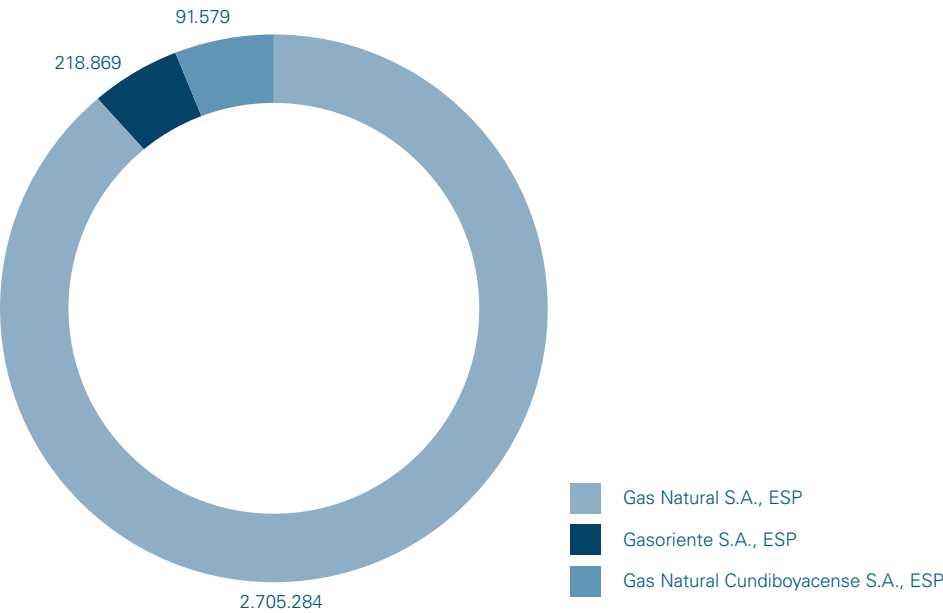
Se destaca la contratación de 300 jóvenes que operan los *call center* en Barranquilla y Bogotá se capacitó en formación en sistemas, manejo de

*software* y atención al cliente de todas las sociedades inicialmente del grupo en Colombia.

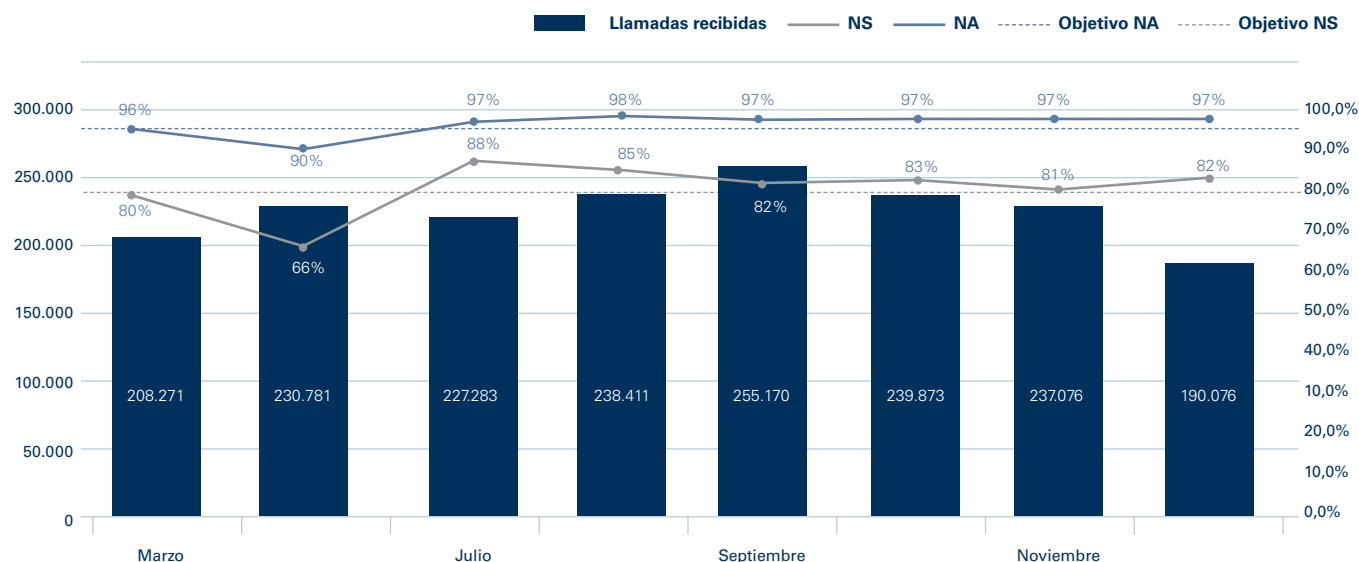
Esta iniciativa incluyó la consolidación de la atención al cliente en líneas telefónicas de atención personalizada.

Sociedad	Atención	Número
Gas Natural S.A., ESP	Atención al cliente (residencial, comercial e industrial)	307 8121
Gas Oriente S.A., ESP	Atención al cliente (residencial, comercial e industrial)	654 8000
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, y Gasoriente S.A., ESP	Atención al cliente (residencial, comercial e industrial)	018000942794
Gas Natural Servicios Ltda.	Servicio adicionales para Bogotá, GNV	307 81 41
Gas Natural Servicios Ltda.	Servicios adicionales para Gasoriente, Cundiboyacense y GNV	018000979711
Gas Natural S.A., ESP, en Bogotá	Atención a proveedores	307 81 31

### Número de llamadas recibidas por sociedad



- Nota 1: En total se recibieron 3.015.732 llamadas.
- Nota 2: El nivel de servicio, que tiene como meta atender antes de 20 segundos de espera el 80% de las llamadas recibidas, se cumplió con un 82,60% de satisfacción.
- Nota 3: Las consultas más frecuentes corresponden a los procesos de Revisión Técnica Reglamentaria, especialmente de reprogramación de visitas, aclaración de la primera comunicación de la visita y por concepto del valor de la factura.
- Nota 4: Con respecto al porcentaje de llamadas atendidas sobre el total de llamadas recibidas, se alcanzó 95,35%, superando la meta del 95%.
- Nota 5: El tiempo medio de operación (promedio en segundos que dura la atención telefónica de un cliente) fue de 213 segundos, superando así la meta de 262 segundos.



## Central de escritos

El proyecto para la integración de las Centrales de Escritos de las distribuidoras de gas y electricidad en Colombia, inició en 2011 con el objetivo de centralizar la operativa para gestionar 800 comunicaciones diarias. Esto se logró a través del diagnóstico del proceso, la estandarización y homologación de las actividades, aplicando la metodología Lean Six Sigma. El proceso en la central de escritos consiste en:

- Ingresar la comunicación, digitalizada y tipificada en el sistema.
- Enviar la información a la unidad de soportes que gestiona la búsqueda de información con las áreas.
- Proyectar la respuesta de acuerdo con la solución del caso por parte de los técnicos de investigación.
- Revisar las comunicaciones por parte del profesional de calidad y obtener la firma del responsable de la Central de Escritos.

Como resultado de este proceso, el tiempo promedio de atención de una carta es de cinco días.

## Atención virtual

La Compañía ofrece a los clientes la posibilidad y facilidad de comunicarse de forma virtual a través de su portal [www.gasnaturalfenosa.com.co](http://www.gasnaturalfenosa.com.co) con el fin de adelantar trámites como solicitud de facturas; peticiones, quejas y reclamos; conocer los resultados de las revisiones técnicas reglamentarias; solicitar productos y servicios y recibir atención personalizada.

Por medio de este servicio, en 2011 se obtuvieron los siguientes resultados:

- 68.921 pólizas registradas.
- 6.305 envíos de solicitudes relacionadas con el costo de la factura, seguido por información de contratistas y compra de gasodomésticos.
- 61.816 transacciones de facturas y 990 peticiones, quejas y reclamos.

Adicionalmente se cuenta con la plataforma de correo electrónico certificado "certim@il" cuyo objetivo es notificar las decisiones tomadas por la Distribuidora (actuación administrativa) frente a las reclamaciones presentadas por los clientes residenciales y enviar información de interés, especialmente de mantenimientos o emergencias a los clientes industriales. Durante 2011 se enviaron 216 respuestas, de las cuales el 47% correspondió a actos administrativos y el 53% a información de temas relacionados con los clientes industriales.

Con la expedición de la *Ley 1437 de 2011* se otorga todo el soporte normativo a la utilización de la herramienta Certim@il, que ha permitido a la Compañía anticiparse y realizar oportunamente los ajustes solicitados por el nuevo esquema legal que empezará a regir a partir del 2 de julio de 2012.

## Servicio al cliente

### Atención presencial

#### Centros del gas

Sociedad	Número de Centros de gas	Número recepción de solicitudes
Gas Natural S.A., ESP	6	859.096
Gasorient S.A., ESP	7	141.828
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	9	120.216
Gasnacer S.A., ESP	15	13.244

Nota 1: De 1'134.384 solicitudes, el 3,80%, equivalente a 43.188, correspondió a reclamaciones y el restante 96,20% a solicitudes de información y de actuación.

Nota 2: En procura de lograr una mayor cobertura y atención de los clientes, en Gas Natural S.A., ESP, se realizó el cierre del Centro del Gas Zona Industrial y la apertura del Centro del Gas Bulevar Niza.

#### Cades y Supercades

En Bogotá

La Red Cade aumentó a 19 puntos de atención con la inauguración del Cade Los Luceros y se reubicó el Cade Usaqué al sector de Toberín.

#### Cabinas telefónicas

Para facilitar el contacto con los clientes, la Compañía instaló cabinas telefónicas en los municipios distantes de los principales centros urbanos para la comunicación directa con el *contact center*. En Gasorient S.A., ESP, se instalaron cuatro cabinas y en Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, cinco.

#### Quioscos de autoservicio

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

#### Número de quioscos y transacciones por sociedad

Sociedad	Número de quioscos de autoservicio	Número de transacciones
Gas Natural S. A., ESP (nota 1)	14	295.515
Gasorient S. A., ESP	2	40.762
Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP	2	17.173

Nota 1: De las 353.450 transacciones realizadas, el 82%, es decir, 289.883, correspondió a emisiones de cupones de pago.

## Oficina de Garantía de Servicio al Cliente

Durante 2011, la Oficina Garantía de Servicio al Cliente, constituida como un mecanismo de autorregulación, se orientó a velar por el cumplimiento de los estándares, criterios y procedimientos internos, gestión que se desarrolló principalmente alrededor del proyecto Pasión por el Servicio y de la atención de los diferentes procesos relacionados con el cliente dentro del marco del Contrato de Condiciones Uniformes. En este sentido se destacan las siguientes actividades:

### Gestión de casos críticos

Con la finalidad de procurar un equilibrio en la relación contractual cliente – empresa, se gestionaron 84 casos críticos, vía gubernativa e instancia adicional, en los que a los efectos de garantizar una solución oportuna y una respuesta de fondo, se hizo el acompañamiento con las áreas involucradas y se impulsaron las decisiones pertinentes. Así mismo, se hizo acompañamiento en algunos casos de clientes especiales que, aunque se encontraban dentro de la actuación administrativa dado su nivel de criticidad, requerían la intervención de la Oficina de Garantías. En el 39% de los casos recibidos (actuación administrativa e instancia adicional), las respuestas fueron favorables para los clientes.

Por otra parte, considerada la competencia de la Oficina de Garantía como una instancia adicional para conocer de las reclamaciones de los clientes, se encontró que en 7 de los 12 casos gestionados, equivalentes al 58%, la decisión proferida inicialmente por la Empresa fue revocada o modificada, es decir, en esta instancia la decisión resultó favorable a los intereses de los clientes. El tiempo promedio de resolución fue de cinco días y de nueve días para emitir la respuesta formal al cliente, es decir, que disminuyó el tiempo de resolución y el tiempo para la emisión de la respuesta.

### Control social

Como parte de la problemática presentada por la ausencia de una cultura de participación ciudadana en materia de servicios públicos domiciliarios y de un control social efectivo por parte de los representantes de la comunidad, Gas Natural S.A., ESP, desde 2009 suscribió un convenio en conjunto con algunas empresas de servicios públicos de Bogotá, otras entidades de la Alcaldía Mayor y la Cámara de Comercio de Bogotá, con el fin de generar acciones que fortalezcan esta actividad.

En este sentido, se continuó con el programa formación de líderes de la comunidad para desarrollar calidad profesional en la participación de los

comités de desarrollo y control social y que se implementó en 2010 con ayuda del SENA.

Como resultado de la formación, en 2011 se finalizaron tres cursos de Promotor Social, que permitirá la certificación de 61 líderes, de los cuales ya fueron certificados cinco vocales de control.

Adicionalmente, se mantuvo el espacio participativo e informativo de temas de interés en la prestación del servicio con los vocales de control.

### Solidaridad

De acuerdo con el documento desarrollado en 2010 por la Oficina de Garantía en el tema de solidaridad, se fortaleció la formación de colaboradores de servicio al cliente para resolver PQR, soportadas en conceptos unificados de la Compañía.

### Proyecto Pasión por el Servicio

Pasión por el Servicio es un proyecto que inició en 2010 con el fin de que los clientes percibieran la calidad del servicio como resultado de la cultura de ser, sentir y hacer el trabajo con excelencia.

Para ello se trazaron los objetivos 2010-2014 así:

Construir y adoptar una promesa de valor en el servicio





Mejorar el tiempo de reconexión, llevando el número mayor número de operaciones a ejecutarse antes de 24 horas.

Promover una cultura organizacional de verdadera Pasión por el Servicio

Sensibilizar y concientizar a cada uno de los colaboradores sobre la responsabilidad de su gestión en la mejora continua de los diferentes procesos de la cadena de valor y del impacto que su compromiso genera en términos del servicio.



# Resultados 2011

Acciones	2010	2011	Balance
<b>Sensibilizar a los colaboradores de la Compañía</b>	No se realizó	Se realizó la charla la gente feliz es más exitosa a todos los colaboradores de la Empresa, con el fin de mostrarles que la actitud y disposición de servicio se relacionan con la felicidad para beneficio propio y del cliente. A esta actividad asistieron 364 colaboradores	
<b>Disminución de la tasa de reclamos justificadas (resueltas a favor del cliente)</b>	Cumplimiento del 97,05% frente a la meta trazada de disminuir en un 10% las reclamaciones justificadas. Número de reclamaciones justificadas, procesos analizados: 75.613	Cumplimiento del 153,63% frente a la meta trazada de tasa de reclamos del 8,78%, llegando a 4,07% Número de reclamaciones justificadas, procesos analizados: 50.485; en comparación con el año anterior, se redujeron las reclamaciones en 25.128 La media de reclamos justificados prevista era de 7.714 y se obtuvo una media de 4.207	
<b>Número total de quejas</b>	Todos los procesos Total quejas: 130.272 Quejas justificadas: 91.195 Quejas no justificadas: 39.079	Todos los procesos Total quejas: 110.880. Quejas justificadas: 63.392 Quejas no justificadas: 47.488	
<b>Número de reclamos por cada 10.000 facturas. (Resolución CREG 034 del 2004)</b>	Por cada 10.000 facturas, puede haber máximo cuatro reclamaciones en conceptos inherentes al servicio. Este indicador estaba en 12,6% en 2009.	3,84%	2,84%. 





#### Planes de mejora: indicadores de servicio al cliente

Dentro del marco del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) y la normativa legal vigente (*Ley 142 de 1994*), se estructuraron y formularon los siguientes indicadores de servicio al cliente que se implementaron en 2011:

- Porcentaje de lectura efectiva.
- Plazo para el proceso de desviaciones significativas.
- Tiempo para reestablecer el servicio.
- Suspensión del servicio (falta de pago).
- Tiempo de atención de las llamadas telefónicas.
- Tiempo de respuesta de PQR's según canal.
- Relación reclamos por facturación.
- Tiempo de envío de expediente (recursos de reposición) a la SSPD.
- Tiempo de cumplimiento de las resoluciones que llegan de la SSPD.
- SAP (silencios administrativos positivos).

## Lectura y facturación

### Lectura

En 2011 se actualizaron las direcciones de 159 predios para mejorar los tiempos en la toma de lectura y el reparto de las facturas.

En el proceso de toma de lecturas se identificaron mensualmente en promedio 7.394 anomalías; sin embargo, estos inconvenientes están siendo disminuidos mes a mes en un 12% para incrementar la cantidad de lecturas reales en relación con el total de clientes leídos.

### Factura

En 2011, como producto de la reducción del tamaño de la factura, la Compañía adelantó la certificación como un producto que respeta el medio ambiente y está comprometido con el manejo forestal responsable ante el FSC (Forest Stewardship Council). Ver más información en el capítulo de medio ambiente.

### Factura braille

Se realizó la entrega de la segunda edición de la cartilla braille, en la cual se

explica de manera detallada todos los aspectos relativos al servicio público domiciliario de gas natural por redes de tubería, así como información de interés para el cliente. De la misma forma, se dieron recomendaciones en materia de seguridad: mantenimiento de los artefactos a gas, condiciones de ventilación, acciones por realizar en caso de detectar escapes de gas, seguridad en las instalaciones, información sobre el monóxido de carbono, entre otros.

Con este proyecto se beneficiaron 380 familias, con un incremento de la base de datos del 6% respecto al año anterior.

## Satisfacción del cliente

### Encuesta de satisfacción

Los resultados de satisfacción del cliente surgen de encuestas que Gas Natural Fenosa hace trimestralmente a clientes del mercado residencial a través de las firmas especializadas IPSOS, y en Bogotá Ipsos Napoleón Franco y Centro Nacional de Consultoría. Estas mediciones permiten a la Compañía desarrollar planes de mejora dirigidos a la calidad de la prestación del servicio.

En 2011, Gas Natural Fenosa, se propuso un nuevo reto con el cambio unificado para las empresas distribuidoras del grupo, del modelo de medición de los procesos y canales principales, que permite identificar mejores prácticas no solo en Colombia sino en Latinoamérica.

Alcance estudio	Índices de satisfacción global	2011 (2º Semestre)
Colombia	Calidad global del servicio	9.0
	Continuidad del suministro	9.1
	Facturación y cobro	8.7
	Atención telefónica	7.7
	Atención presencial (Centros del Gas + Red CADE)	8.2
	Reclamaciones	6.7
	Urgencias	8.4

Nota 1: No se presentan datos comparativos, debido a que durante el segundo semestre se modificó la escala de evaluación, pasando de cualitativa (muy Insatisfecho a muy Satisfecho) a una numérica (de 0 a 10), con lo que la Empresa busca conocer con mayor precisión la percepción del cliente, identificando las causas de los cambios de satisfacción y las palancas accionables para mejorarla.

Nota 2: Durante el segundo semestre de 2011, aproximadamente 4.500 clientes fueron encuestados en los sectores de influencia de las empresas del grupo en Colombia.

Sin embargo, se continúan en Bogotá las encuestas especializadas en procesos relacionados con el cliente, evaluadas con una escala semántica, de la que se obtuvieron los siguientes resultados:

Alcance estudio	Índices de satisfacción global GN (%)	2009	2010	2011
Bogotá	Nuevos clientes	88.8	88.1	86.8
	Inspección / revisión (RTR)	92.5	92.6	94.7
	Reinstalaciones	90.6	88	91.4
	Reconexiones	88.4	88.8	83.3

Nota 1: Durante 2011, aproximadamente 4.800 clientes fueron encuestados en Bogotá.

Nota 2: El resultado corresponde exclusivamente a clientes nuevos del mercado de expansión. A partir del segundo semestre de 2011 se independizó el estudio por mercados expansión y nueva edificación.

## Planes de mejora implementados

Dentro de los proyectos y planes implementados por la Compañía en 2011 se destacan:

- Proyecto Pasión por el Servicio.
- Mantenimiento en los centros de medición.
- Optimización gestión de peticiones y reclamaciones escritas.
- Programación visitas Revisión Técnica Reglamentaria.

- Tiempo de conexión del servicio a clientes nuevos y por reinstalaciones.

## Bogotá, cómo vamos

La Compañía continuó siendo una de las empresas de servicios públicos mejor valorada por la encuesta de percepción ciudadana Bogotá, cómo vamos 2011, realizada por la firma Ipsos Napoleón Franco.

Se destaca que el servicio de gas domiciliario fue el servicio mejor calificado con un 80% de satisfacción de los usuarios, es decir 4.1/5.

Adicionalmente, la Compañía hizo parte de las 10 entidades reconocidas por la ciudad, ocupando el segundo puesto, con las siguientes calificaciones en conocimiento, favorabilidad, gestión y atención:

- Conocimiento 86%
- Favorabilidad 93%
- Gestión 71%
- Atención 73%



### Enfoque y principios

Impulsar estrategias para la continua integración de la prevención en la cultura empresarial

- Gestionar comunicaciones enfocadas a la prevención en las comunidades donde se opera, con los colaboradores y contratistas.
- Garantizar seguridad en la prestación del servicio, a través de acciones preventivas.

## Compromiso 5: Seguridad y salud

Indicadores de incidentes y accidentes	91
Acciones de prevención laboral para contratistas	92
Seguridad de la sociedad	92
Seguridad en la operación	93
Acercamientos a la sociedad	96

# Seguridad y salud

## Compromisos e indicadores

Compromiso 2011	Avance	Reto 2012
Implementar medidas correctivas derivadas de los resultados de las mediciones de iluminación y ruido con el fin de mejorar las condiciones ocupacionales		Implementación del sistema integrado de gestión de acuerdo a la normativa Ohsas 18001 en los negocios de distribución y comercialización de gas
Desarrollar la agenda de prevención, enfocada a la realización de actividades dinámicas con el fin de sensibilizar a los colaboradores en la implementación de prácticas seguras		Desarrollar programas de prevención derivados de la identificación de riesgos críticos de las actividades de la Organización
Ejecutar simulacros en el edificio principal e incluir otra de las sedes en el desarrollo de estas actividades		Fortalecer la imagen y el trabajo de las brigadas de emergencia de las sedes de trabajo apoyadas en el cumplimiento del plan 2012

Indicadores clave	2010	2011	Tendencia
Número de casos presentados por monóxido de carbono	20	11	
Índice de satisfacción de la Línea de Atención de Urgencias 164	-	89,4%	-
Número de casos atendidos efectivamente por avisos en la Línea de Atención de Urgencias	97.953	96.514	
Número de clientes visitados por la Revisión Técnica Reglamentaria en los mercados residencial, comercial e industrial	426.267	429.396	

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

Comprometidos con la Política de Responsabilidad Corporativa, la Compañía contempla los indicadores de incidentes y accidentes ocasionados por la distribución y utilización del servicio de aquellos sucesos atribuidos a explosiones, incendios, intoxicaciones o asfixias para generar planes de acción que minimicen estos riesgos.

### Indicadores de accidentes en la distribución y utilización del servicio

Servicio	Indicadores de Accidentes	2010	2011
Distribución	Índice de frecuencia Número de sucesos (12 meses anteriores) / Km red	0.12	0
	Índice de gravedad Número de heridos + número de fallecidos * 10 (12 meses anteriores) / número de clientes	0.58	0
Utilización	Índice de frecuencia Número de sucesos (12 meses anteriores) / número de clientes	18.29	15.66
	Índice de gravedad Número de heridos + número de fallecidos * 10 (12 meses anteriores) / número de clientes	36.58	23.71

Nota 1: La información reportada sobre índices de frecuencia y de gravedad incluye datos consolidados de las sociedades de Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP y Gasorient S.A., ESP.

Nota 2: Los índices de frecuencia y gravedad en 2011, tuvieron una disminución significativa del 14% y el 35 %, respectivamente, resultado de las actividades de prevención de daños en las redes que se adelantaron a través de convenios con entidades intersectoriales que hicieron énfasis en el trazado de redes.

Nota 3: La disminución en los índices de frecuencia y gravedad, surge como respuesta de las campañas preventivas realizadas en 2011, en las cuales se hizo énfasis en el seguimiento de las normas de seguridad, el cuidado en la manipulación de los gasodomésticos, el mantenimiento periódico y la no obstrucción de rejillas de ventilación.

### Indicadores y accidentes consolidados

Categoría	2010	2011
Monóxido de carbono (CO)	20	11
Asfixia	2	1
Fugas de gas	20	49

Nota1: Los casos de fugas de gas fueron reportados para las redes de distribución y utilización.



## Acciones de prevención laboral para contratistas

La Compañía, comprometida con la salud y seguridad de sus contratistas, puso en marcha medidas preventivas entre las que se destacan las siguientes:

- Elaboración de documentos que definen las condiciones de seguridad específicos para la actividad por desarrollar, denominados Anexos E.01 de prevención, con el fin de minimizar los riesgos laborales y desarrollar formatos de inspecciones de seguridad en obra y para vehículos.
- Fueron impartidas capacitaciones a contratistas en:
  - Trabajos en alturas (una persona, con una intensidad horaria de 40 horas).
  - Manejo integral de sustancias químicas (19 personas, con una intensidad de ocho horas).
  - Identificación de peligros, valoración de riesgos e implementación de controles (109 personas, con una intensidad horaria de dos horas).
- Inspecciones realizadas para verificar las condiciones de seguridad en obras y automotores, 18 inspecciones de automotores y 34 inspecciones a condiciones de obra.
- Ejecución de 11 auditorías a contratistas en requisitos básicos legales en los temas de seguridad industrial y salud ocupacional.

## Seguridad de la sociedad

Bajo el compromiso de la Seguridad y salud, la Compañía ha incrementado sus esfuerzos en informar a la sociedad sobre el uso adecuado y responsable del gas natural, y ha mejorado su sistema de respuesta frente a situaciones de riesgo. En este sentido se describen a continuación las campañas corporativas, los programas de seguridad desarrollados en la comunidad y la operación en el tema de seguridad.

### Campañas corporativas

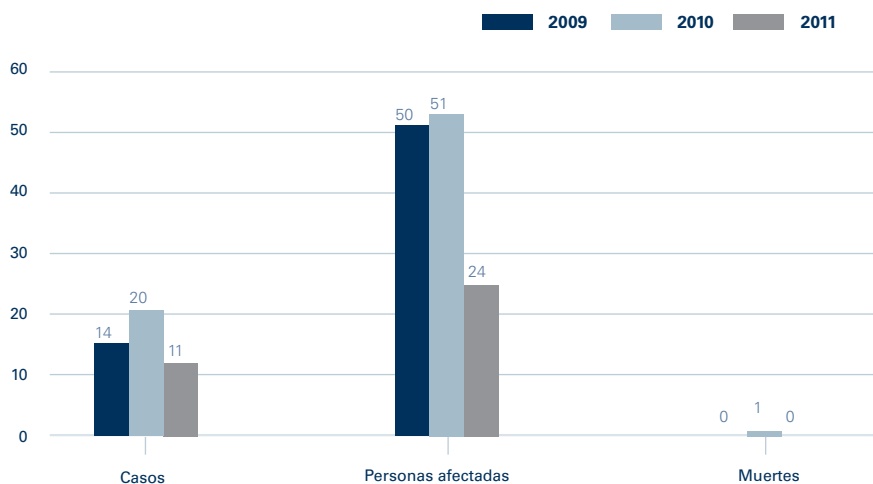
#### Despierta, el monóxido de carbono mata

Dando continuidad a la tercera etapa de la campaña Despierta, el monóxido de carbono mata, que se inició en 2007

con el fin de evitar intoxicaciones por monóxido de carbono (CO) en Bogotá y Soacha, durante 2011 se realizaron las siguientes acciones:

- Pautas en televisión (City TV y referencia comercial en Caracol), revistas especializadas y el periódico ADN.
- Formación a los médicos de los servicios de urgencias de hospitales públicos, en el programa Salud en su casa, de la Secretaría de Salud.
- Formación a firmas instaladoras.
- Implementación del protocolo de vigilancia epidemiológica y vigilancia ambiental sobre casos de intoxicación por CO.
- Talleres y concurso estudiantil en colegios públicos y privados de Kennedy, Suba y Engativá (14.188 estudiantes formados en 398 talleres).

### Incidentes con monóxido de carbono



Nota: Los incidentes generados a causa del monóxido de carbono disminuyeron en 45%, 53% en el número de personas afectadas y en 100% el número de muertes.

## Localidades afectadas por el monóxido de carbono

Localidades	Casos
Suba	8
Usaquén	4
Kennedy	3
Fontibón	3

## Sabía que...

El monóxido de carbono es un gas tóxico que reemplaza el oxígeno de la sangre ocasionando dolor de cabeza, mareo, adormecimiento y hasta la muerte. Se presenta cuando una llama está encendida y no hay un correcto funcionamiento de los gasodomésticos debido a la falta de mantenimiento y una buena ventilación. Se puede detectar si la llama es amarilla y hay presencia de hollín (tizne negro).

## Calentadores salvavidas

De acuerdo con la *Resolución 0935 de abril 21 de 2008* del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través de la cual no se permite la comercialización de calentadores de agua a gas Tipo A sin ducto de evacuación de 5 litros en ciudades por encima de los 2.000 metros de altura, se firmó en 2010 un convenio entre la Fundación Grupo Energía de Bogotá y Gas Natural S.A., ESP, para el desarrollo del programa Calentadores Salvavidas cuyo fin es sustituir ese tipo de calentadores en los estratos 1 y 2, e instalar, recolectar y chatarrizar aproximadamente 12.000 calentadores en cuatro años.

Inicialmente se definió un esquema de colaboración entre las partes, en el cual el 70% del costo del calentador lo cubría el convenio, y el pago del 30% se le difería al cliente hasta en 48

meses. Sin embargo, durante 2011 se incrementó al 90% el subsidio otorgado para los clientes de estrato 1 y 2, con lo cual se han sustituido o adquirido un total de 3.694 equipos.

Periódicamente en las facturas del servicio se envían mensajes de seguridad a los clientes como uno de los medios más cercanos que tiene la Compañía con este grupo de interés

## Seguridad en la operación

### Revisiones Técnicas Reglamentarias (RTR)

Durante 2011 se realizaron 429.396 revisiones a clientes residenciales, comerciales e industriales con la siguiente distribución por sociedad:

Número de clientes gestionados para la Revisión Técnica Reglamentaria			
Distribuidora	2009	2010	2011
Gas Natural S.A., ESP	389.779	291.138	336.953
Gas Natural del Oriente S.A., ESP	37.166	29.338	42.729
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	48.218	32.316	49.714

Nota1: Se redujo el nivel de clientes con defectos del 14,2% al 9,6%, en razón a las acciones implementadas para facilitar la reparación de los defectos.

Nota2: Los datos 2010 fueron ajustados, para mayor información consultar Informe de ejercicio de Gas Natural Servicios Ltda.

## Plan de Rehabilitación Segura

El Plan de Rehabilitación Segura fue desarrollado por la Compañía, con el fin de informar a sus clientes sobre las medidas preventivas que deben ser implementadas en el caso de una emergencia que requiera de la suspensión del servicio.

En 2011 se consolidó un modelo operativo para la rehabilitación del servicio, por medio del cual se establecieron actividades específicas para cada uno de los escenarios definidos de acuerdo con el número de clientes afectados.

Como consecuencia del procedimiento propuesto, en las rehabilitaciones realizadas durante 2011, no hubo accidentes ni incidentes.

**Se resalta la estabilización de la plataforma informática que contribuyó a disminuir la cantidad de clientes con defectos críticos y el nivel de quejas y recursos asociados al proceso de Revisión Técnica Reglamentaria. El resultado de los reclamos justificados/ operaciones programadas fue del 1,3%, frente al 3,7% que se tenía como objetivo.**

## Línea de Atención de Urgencias 164

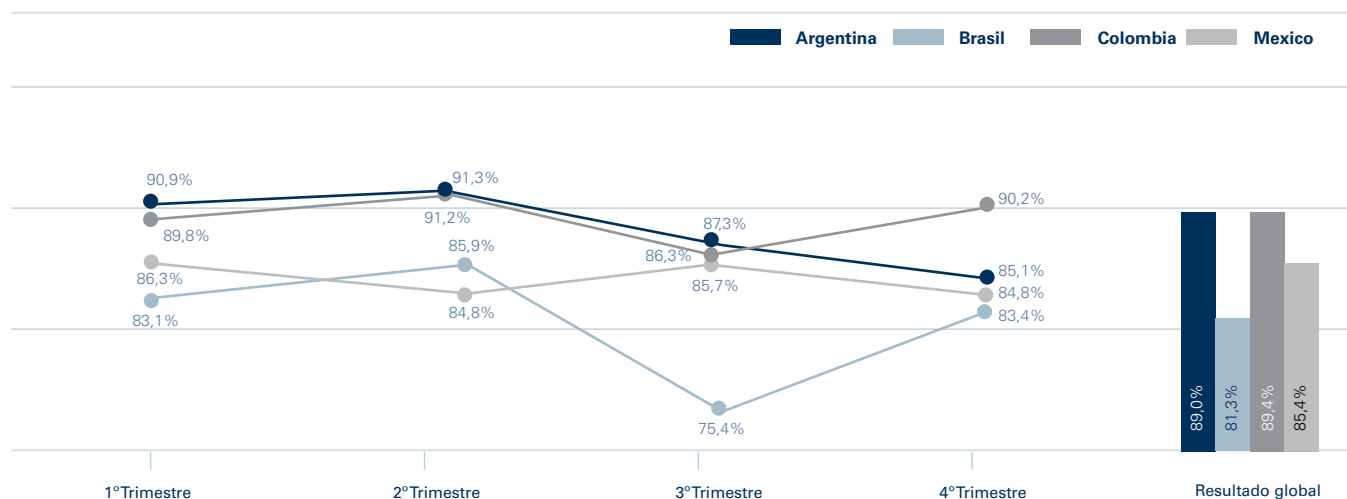
La Compañía a través de la línea 164 garantiza la seguridad y continuidad del servicio. En 2011, se atendieron 96.514 avisos de urgencias, en un tiempo promedio de atención de 34:50

minutos por llamada. 6.880 de ellas fueron reportes por roturas en la red de distribución.

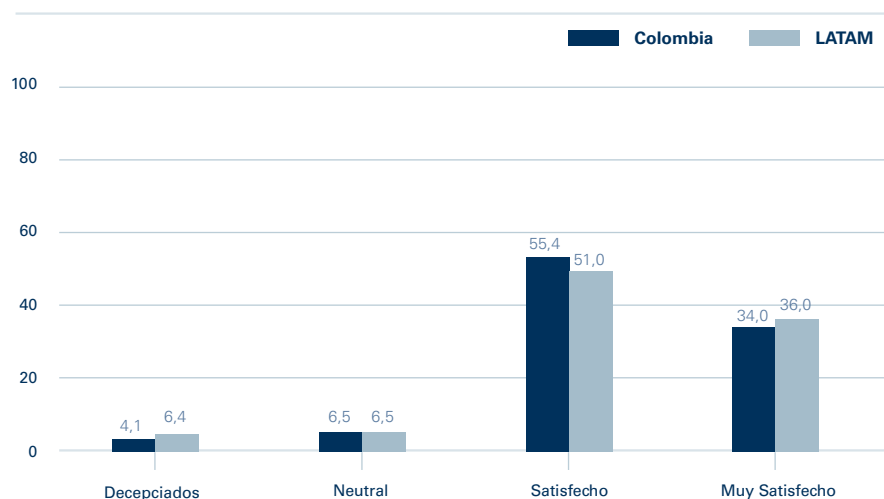
Los resultados de la encuesta de satisfacción, integran la evaluación de la atención telefónica y la atención de la urgencia en campo. Para 2011, la

satisfacción de los clientes en Colombia fue de 89,4%, obteniendo la mejor calificación entre los países del grupo en Latinoamérica, lo que convierte a la Compañía en un referente de actuación en esta región.

## Satisfacción global del proceso (%)



## Satisfacción por categoría en Latinoamérica



**Para 2011 la satisfacción de los clientes en Colombia fue de 89,4%, obteniendo la mejor calificación entre los países del grupo en Latinoamérica.**

## Plan de prevención de daños

En 2011 se adelantó la campaña Plan de prevención de daños, mediante un programa integral de sensibilización en obra para minimizar escenarios de riesgo asociados a fugas de gas presentadas en las redes de gas natural durante los trabajos de excavación en espacio público. Se realizaron 111 capacitaciones con una participación de 1.532 asistentes. Adicionalmente se realizó un acercamiento con las entidades distritales y municipales para el mismo fin.

### Alianzas estratégicas

- El Centro de Control de Atención de Urgencias (CCAU) llevó a cabo la Segunda Convención Nacional de Bomberos, logrando así un esquema operativo nacional con cobertura total en cada una de las filiales.
- Se llevó a cabo el Primer Encuentro Operativo Nacional de Distribuidoras, que fortaleció el conocimiento en la atención de urgencias a partir de las experiencias operativas de las diferentes compañías en suspensiones de servicio, roturas en redes de distribución, incendios, explosiones, entre otros.
- Conjuntamente con la Alcaldía de Tunja, los bomberos, la Policía y el Comité Local para la Prevención y Atención de Desastres (Clopap), la Empresa se unió a la jornada nacional de simulacros en los cuales integró la posible rotura de la red de gas por catástrofe natural en las actividades de prevención atendidas en estos simulacros.

## Control de medición

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

- Se continuó la lectura de clientes cesados cada cuatro meses para verificar la autoreinstalación del servicio. La efectividad de detección de anomalías producto de esta acción fue de 44%.
- Se realizaron 25.155 visitas a clientes residenciales, comerciales e industriales, entre las cuales se detectaron 2.887 anomalías, 1.892 atribuibles al cliente por manipulaciones y 995 no atribuibles al cliente (daños en medidor).
- Revisión y encerramiento del 100% de los centros de medición de clientes industriales.
- Por último se inició en 2011 la sustitución de medidores por hurto y para aumento de la capacidad.

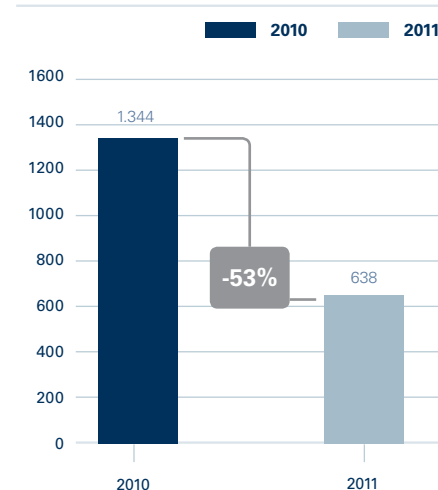
## Hurto y vandalismo

El hurto de infraestructura de gas se presenta con mayor frecuencia en medidores residenciales, lo cual incide sobre la seguridad de los clientes debido a las emergencias presentadas por el escape de este producto. El hurto de estos elementos tiene como finalidad principal la de defraudación de fluido, una práctica en ascenso entre las empresas de servicios públicos.

La Compañía está trabajando en sensibilizar a las comunidades sobre la importancia de denunciar los hurtos de medidores y tubería de gas. En este marco, en 2011 se presentó una

disminución significativa frente al año anterior pasando de 1.344 casos a 638, es decir, un 53% menos.

### Número de hurtos



Nota 1: Los sectores más afectados por hurtos en Bogotá fueron: Ciudad Bolívar, Kennedy y Los Mártires.

Los resultados obtenidos obedecen en parte a los trabajos preventivos adelantados de manera conjunta con las autoridades judiciales (26 reuniones y un seminario realizado con la Fiscalía General), con la Policía (nueve capacitaciones a 713 policías en zonas de mayor problemática), con las comunidades afectadas (nueve reuniones de sensibilización realizadas) y, con otras empresas de servicios públicos afectadas por esta problemática (cuatro reuniones dentro de la alianza de hurto y vandalismo establecida).

## Acercamiento a la sociedad

### Seminario de periodistas

Se realizó en Bucaramanga el seminario de periodistas y la premiación de los mejores trabajos periodísticos presentados por los comunicadores en los distintos medios: radio, prensa, televisión y medios electrónicos, que durante el año fueron publicados referentes al uso racional y sostenible de la energía eléctrica y el gas natural.

Este seminario contó con la asistencia de 50 periodistas y la participación de Alejandro Santos Rubino, Director de la revista Semana y los directores de Planificación de Ingresos y Regulación, y el área Comercial de la Compañía, quienes resaltaron los compromisos en materia de inversiones para el desarrollo de las regiones donde opera.

Los ganadores fueron:

- Radio: Leonardo Sierra, de Caracol Radio.

- Prensa: Omar Ahumada y Constanza Gómez, de El Tiempo.
- Televisión: Gustavo Reyes, de Canal TRO de Bucaramanga.

### Gas natural en la escuela

La Compañía, en conjunto con la Secretaría de Educación Distrital y el Centro Interactivo Maloka, promueve la educación y el conocimiento del uso seguro del gas natural a través del recorrido de la energía, escenario al que se vinculan anualmente 15.000 estudiantes de colegios distritales.

Esto permite a la Empresa transmitir los mensajes de seguridad a esta población y a la vez, apoyar la calidad de la educación de acuerdo con los objetivos de la educación distrital.

### Gas natural al parque

Durante 2011 se realizaron 12 eventos en parques comunales de Bogotá y Soacha, con el fin de acercar a la

comunidad a los temas de uso seguro del gas natural a través de un recorrido lúdico en que los participantes aprendieron sobre el cuidado de las instalaciones internas, qué hacer en caso de presentarse algún incidente y detectar la presencia de monóxido de carbono, entre otros. De estas actividades se beneficiaron 8.793 adultos y niños.

### Feria de servicio al ciudadano

Este espacio, creado por la Alcaldía Mayor de Bogotá, busca acercar a la comunidad a las entidades de servicio distrital y público para la gestión de sus solicitudes. Durante 2011, la Compañía participó en 15 eventos en los cuales se orientó al cliente en temas de servicio y asuntos de seguridad. Este último con un esquema lúdico pedagógico a través del laberinto de los sentidos (Viviendas Seguras) y la obra de teatro Las alucinaciones de Cleotilde.









### Enfoque y principios

Desarrollar las actividades prestando especial atención a la protección del entorno y al uso eficiente de los recursos naturales necesarios para satisfacer la demanda energética.






- Actuar con decisión frente al cambio climático mediante el uso de energías limpias y renovables.
- Promover iniciativas de reducción de emisiones de carbono, con nuevas tecnologías y biocombustibles.
- Contar con un sistema de gestión ambiental con estrictos criterios aplicables en todos los procesos.
- Minimizar los efectos adversos de las operaciones y conservar la biodiversidad.
- Minimizar riesgos ambientales integrando activamente a los empleados.

## Compromiso 6: Medio ambiente

Incorporar los criterios ambientales a la gestión	102
Combatir el cambio climático	103
Preservar la biodiversidad	107
Gestión ambiental como creación de valor	107
Medio ambiente en la cadena de valor	113

# Medio ambiente

## Compromisos e indicadores

Compromiso 2011	Avance	Reto 2012
Potenciar la gestión de residuos en el ámbito de la prevención, el reciclaje, el aprovechamiento y la eliminación segura, así como el acondicionamiento de centros de acopio		Potenciar la gestión integral de residuos peligrosos y convencionales, su prevención, reciclaje, valorización y eliminación segura en los procesos de distribución y centros de trabajo, buscando una reducción kg/hombre del 4% en la generación Respel comparado con el periodo anterior
Obtener la certificación ISO 14000 y certificar el Sistema de Gestión Ambiental 2011-2012		Certificar el Sistema de Gestión Ambiental en ISO 14001 en los procesos de Distribución de gas
Reducir el impacto ambiental a través de los programas de uso eficiente de recursos, manteniendo la campaña HacerLO Natural y estableciendo metas de ahorro de agua y recursos en los niveles como mínimo ya logrados		Dar continuidad al Programa Hacerlo Natural relacionado con el uso eficiente de recursos en centros de trabajo. Esto con el objeto de reducir los consumos de agua en 5%, energía en 10% y papel en un 5% comparado con el año anterior
Formalizar el lanzamiento y la difusión del programa Amigos del Aire		Fomentar la movilidad sostenible de los empleados para minimizar el consumo de combustibles y promover el consumo de gas natural en los vehículos <i>bifuel</i> de la flota vehicular. Con el fin de aumentar el consumo de gas en un 72% y la reducción de gasolina en un 28%
Extender el proceso de formación en Gestión Integral de residuos, control ambiental de obras a otros contratistas e interventores		Realizar la evaluación y seguimiento del 100% de los contratistas críticos de los procesos de distribución, concienciar y formar a los empleados y contratistas en materia ambiental acorde con el Plan de formación para el 2012
Fomentar la conservación de la Biodiversidad y cuidado del medio ambiente en los colaboradores de la Compañía a través de caminatas, foros, visitas de los entes ambientales a los centros de trabajo y que serán programadas en el año a través de la agenda ambiental		Fomentar en los colaboradores el cuidado y la conservación de la Biodiversidad y el cuidado del medio ambiente a través de actividades de formación

Indicador	2010	2011	Tendencia
Monto de gastos ambientales (millones de pesos)	\$189,16	\$253,90	↑
Consumo indirecto de energía (Gigajulio-GJ)	53.724,10	55.251,3	↑
Emisiones de CO2 fuentes móviles (kgCO2)	877.883,42	849.899,9	↓
Emisiones de CO2, indirectas por centros de trabajo y distribución (KgCO2)	333.517,5 por centros de trabajo y 1.905.003,60 por distribución	449.593,02 por centros de trabajo y 2.236.204,00 por distribución	↑
Manejo de residuos peligrosos (toneladas)	16,4	22,7	↑
Manejo de residuos no peligrosos (toneladas)	59,23	44,02	↓

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

Sistema de Gestión Ambiental

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) permite el mejoramiento continuo en el desempeño operacional. La Compañía en este ámbito se ha comprometido en entender cómo opera el sistema

dentro de las actividades e integrar con criterios comunes y en todas las sociedades para alcanzar los objetivos que se ha trazado en este tema. Esto implica la coordinación entre los equipos de ingeniería, operaciones, mantenimiento, comercial, servicio al cliente y medio ambiente, para incluir variables ambientales en sus procesos e involucrar a los contratistas críticos.

El motor del desempeño del Sistema de Gestión Ambiental y la mejora continua se respalda con el compromiso de los colaboradores, en el cumplimiento de los requerimientos

legales y los procedimientos establecidos por este sistema.

Inversiones y gastos

Inversiones

En 2011 se realizaron inversiones por \$119,09 millones en sistemas de insonorización para las estaciones de gas natural comprimido vehicular y en planes de manejo ambiental para los nuevos municipios de distribución de gas natural en El Rosal, departamento de Cundinamarca.

Millones de pesos

Indicador de inversiones	2009	2010	2011
Control de ruido	43,60	-	115,4
Planes de manejo ambiental	30,22	-	3,7

Nota: En 2010, no se presentaron inversiones, puesto que las realizadas en 2009 contemplaron planes de manejo ambiental en mejoras de infraestructura que continuaron en 2010.

Gastos

La Compañía aumentó sus gastos ambientales en un 34% respecto a 2010, para un total de \$253,90 millones destinados a la implantación del

Sistema de Gestión Ambiental en los procesos de distribución de gas natural y en los centros de trabajo, de acuerdo con las siguientes actividades:

Millones de pesos

Indicador de gastos	2009	2010	2011
Protección atmosférica	-	-	4,28
Gestión ambiental	92,26	51,91	-
Gestión de residuos	73,81	34,57	25,43
Sistema de gestión medio ambiental	-	-	148,51
Gestión y control de emisiones	37,29	-	-
Ahorro y eficiencia energética	-	27,51	33,31
Protección a la biodiversidad	-	4,04	1,99
Recuperación de ecosistemas	-	10,46	-
Control de ruido	-	56,88	38,37
Varios (mantenimiento de equipos-sonómetro)	-	3,79	1,97
Control y análisis	3,73	-	-
I+D ambiental	18,33	-	-



## Gestión ambiental contratistas y obras

Con el objeto de mitigar, corregir y compensar los impactos ambientales negativos y potenciar los impactos positivos generados por la operación, la Compañía, cuenta con criterios operacionales para controlar la gestión ambiental en obras de redes de distribución, estaciones de gas natural vehicular e instalaciones auxiliares de regulación y medición desarrolladas en el espacio público.

En 2011, se trabajó en el control y seguimiento ambiental de la cadena de suministros de contratistas críticos que hacen parte de los procesos de distribución de gas. Para este fin, se revisó el cumplimiento del anexo ambiental de once contratos de construcción, mantenimiento, servicios técnicos, retenes de emergencias, entre otros.

Por último, se actualizó el procedimiento normativo para el control de la gestión ambiental de obras de estaciones de gas vehicular, canalización y reparación de sistemas de distribución e instalaciones auxiliares, con el objeto de incluir mejoras en la gestión ambiental de los proyectos.

**La Compañía espera incrementar el uso de gas natural en su flota propia.**

## Combatir el cambio climático minimizando el impacto de las actividades

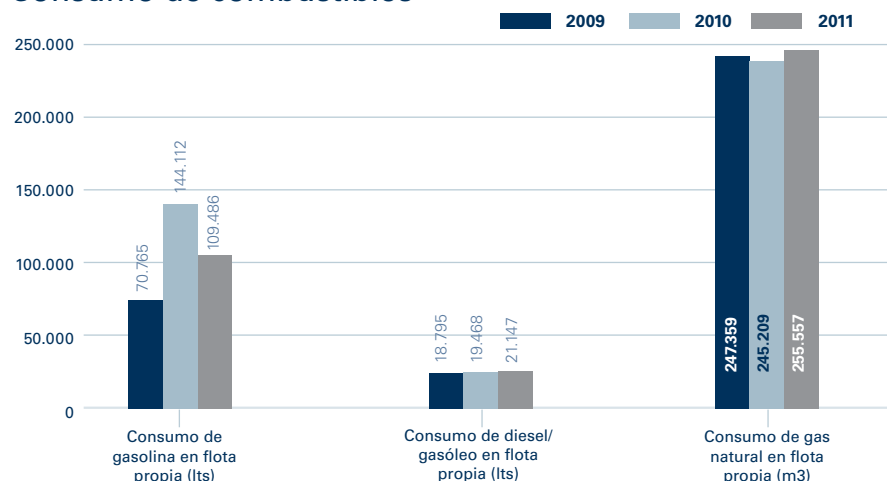
### Estrategia de la Compañía ante el cambio climático



Una de las prioridades de la Compañía es reducir las emisiones al aire. Para esto, se diseñó la estrategia menos GEI. Las líneas de actuación implementadas son las siguientes:

- Gestión de recursos fósiles.
- Gestión de recursos naturales.
- Ahorro y eficiencia energética.
- Movilidad sostenible.
- Mecanismos de flexibilidad.
- I+D+i (investigación, desarrollo e innovación).
- Concienciación.

### Consumo de combustibles



Nota 1: La disminución del consumo de gasolina en un 24% y el aumento gas natural vehicular en un 4,2% respecto al año anterior, se debió a la optimización de los procesos y desplazamientos de los responsables de la flota vehicular y a un mayor control sobre el recurso.

Nota 2: Se evidencia un aumento en el consumo de diesel respecto al periodo anterior, debido al aumento de recorridos de directivos visitantes para su traslado y transporte.



## Consumo directo e indirecto de energía (GJ)

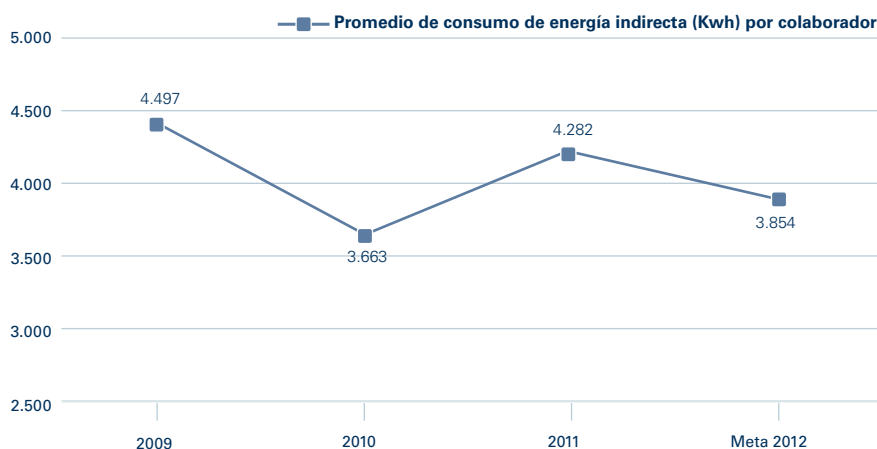
		2009	2010	2011	Valoración
Energía directa	Distribución	0	0	0	Igual
	Centro de trabajo	177,5	17,7	0.555	Bajó
	Fuentes móviles	11.789	16.150	15.173	Bajó
Energía indirecta	Distribución	53.153,6	45.719,7	46.002,6	Subió
	Centro de trabajo	8.919,8	8.004,4	9.248,7	Subió

Nota 1: Con respecto al consumo directo de energía para centros de trabajo, representado por el consumo en la sede de Bucaramanga de 13 m3 de gas natural, equivalentes a 0.555 GJ, significativamente menor al consumo del periodo 2010, resultado del desmonte y sustitución de la planta de generación de emergencias que funcionaba con gas natural.

Para fuentes móviles se presentó una reducción en el consumo de energía directa expresada en GJ de un 11% respecto del año anterior, derivado de los ahorros obtenidos de la flota vehicular de la Compañía, se debió a los mayores controles efectuados sobre el recurso y la optimización de los desplazamientos. El cálculo de fuentes móviles correspondiente a 2010 fue modificado debido al cambio en el cálculo en el cual se decidió tomar el Poder Calorífico Superior (PCS) de la Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) 52.873 MJ/kg y la densidad 0.8076 kg/m3. Los valores y la forma de cálculo corresponden al nuevo Manual incorporado en 2011.

Nota 2: El Consumo de energía indirecta en procesos de distribución corresponde a 12'778.311,23 kWh y en centros de trabajo a 2.569.103 kWh. Se registró un incremento por encima de un 15% respecto del periodo anterior debido a 60 nuevos puestos de trabajo en la Organización y al reporte de consumos de centros de trabajo sobre los que no se había informado en años anteriores (Barrancabermeja y Cundiboyacense) en un 8% del incremento total registrado.

## Consumo de energía indirecta por colaborador



**En 2011 se evidenció un aumento del consumo de energía indirecta por colaborador en un 16% más que en el periodo anterior. La Compañía reforzará la campaña de ahorro de energía con el fin de obtener la meta propuesta correspondiente a la disminución de un 10%.**

Emisiones totales expresadas en (kgCO2 y ton para metano)

Año/categoría	Fuentes móviles	Fuentes fijas		Indirectas		Metano(ton)
	Centro de trabajo	Distribución	Centro de trabajo	Distribución	Centro de trabajo	Distribución
2009	705.528,75	0	8.962,49	2.406.675,25	403.869,43	108.832
2010	877.883,42	0	0	1.905.003,60	333.517,50	110.984
2011	849.899,9	0	0	2.236.204,00	449.593,02	116.397

Nota 1: Se presentó una reducción en la generación de emisiones en fuentes móviles de un 3,18% respecto al año anterior derivado de los ahorros en consumos de combustibles y gasolina de la flota vehicular de la Compañía. Lo anterior se debió a mayores controles efectuados sobre el recurso y a la optimización de los desplazamientos.

Nota 2: Se presentó un aumento en la generación de emisiones indirectas para centros de trabajo de un 35% respecto al año anterior, dado el incremento en el consumo de energía eléctrica y al reporte de nuevos consumos de energía en gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, y Barrancabermeja, que en periodos anteriores no se tuvieron en cuenta.

Nota 3: Se evidenció un crecimiento en las emisiones indirectas en los procesos de distribución correspondiente al 17% respecto al año anterior, generado por la entrada de nuevos consumos de energía eléctrica de las estaciones de gas natural vehicular (Santa Ana y Germania).

Nota 4: El cálculo de las emisiones de metano corresponde a las generadas en la red de transporte y distribución de Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, y Gas Natural del Oriente S.A., ESP, adicionalmente se suma a las emisiones de metano, las generadas por mantenimientos programados de la red de distribución y por los mantenimientos en las estaciones de compresión de gas natural vehicular.

Otras emisiones indirectas de GEI

En comparación con el año anterior se presentó un incremento en las emisiones de 444.708 KgCO2, derivadas de los viajes de negocio por avión en vuelos nacionales e internacionales, y de 2.940 KgCO2 de los viajes terrestres del grupo directivo y los colaboradores de la Compañía. Esto correspondió a un promedio de 2.000 viajes aéreos de ida y regreso nacionales e internacionales y 40 viajes terrestres de ida y regreso.

Control de la calidad del aire

De acuerdo con el primer tratado de cambio climático que estableció UNFCCC (*United Nations Framework Convention on Climate Change*) en el Protocolo de Kioto sobre la meta de reducir en un 5,2% las emisiones de gases de efecto invernadero hasta 2012 la Compañía por la naturaleza de su producto cumple un papel importante en proyectos de generación de la energía a través de un combustible más limpio y menos contaminante. Entre los proyectos se destacan los siguientes:

La Compañía desarrolló proyectos de generación de energía a través del consumo de gas natural.

Programa	Descripción	Resultados
Amigos del Aire	Se creó un plan de reducción de gases efecto invernadero (registrado en el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial) para realizar la transacción de bonos de carbono en el mercado internacional del consumo de los vehículos que usan gas natural como combustible sustituto. De esta forma, las personas que voluntariamente cedan sus emisiones contribuirán a la reducción de estos gases  Adicionalmente, se espera incorporar al Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) flotas de vehículos que trabajen 100% con gas natural (dedicados)	3.451 inscritos en el programa, con un consumo de 1.370 Mm <sup>3</sup> , equivalente a la reducción de 1.698 ton CO <sub>2</sub>
Ráquira industria, verde y limpia	Inició en 2007 como una iniciativa de la Compañía para promover la sustitución de hornos de carbón tradicionales para la producción de artesanías a gas natural en el municipio de Ráquira	64 hornos sustituidos y realización de talleres ambientales a los niños del municipio, referentes al cuidado de los 12.000 árboles que fueron donados por la Compañía en 2010
Proyectos de cogeneración	Los proyectos de Cogeneración o CHP ( <i>combined heat and power</i> ) son aquellos que permiten transformar energía potencial a través de un motor a gas, con el fin de aplicarla permanentemente en el uso de agua caliente, electricidad, vapor y aire acondicionado a partir de un solo origen, aprovechando al máximo el calor residual y mejorando la eficiencia energética	Ver proyectos en la sección de mercado industrial en capítulo de orientación al cliente



## Preservar la biodiversidad en aquellos espacios naturales en donde se desarrollan las operaciones

Tras la declaración de la ONU sobre 2011 como el Año Internacional de los Bosques, se han manifestado numerosas iniciativas para promover acciones que ayuden a reducir la pérdida forestal. En este sentido y aunque la operación de la Compañía no afecta directamente hábitats protegidos, se ha comprometido con la divulgación del cuidado en esta materia a través de una agenda medioambiental que desarrolló las siguientes actividades:

- Talleres lúdicos sobre el cambio climático y los gases efecto invernadero a través de los cuales se analizó el impacto de las actividades diarias de las personas sobre el deterioro de los bosques y el cuidado que se debe tener. En esta actividad participaron 250 colaboradores, equivalente al 35% del total de la plantilla.
- Se promovió una caminata ecológica a Río Negro Tobia con el fin de fomentar la conservación de los bosques, la biodiversidad y generar valor a través de una relación directa con la naturaleza. En esta actividad participaron 240 colaboradores y sus familias. Durante la salida se promovió un concurso de fotografía, dibujo y cuento en el que participaron 30 colaboradores.
- En 2011, la Compañía participó en la campaña BBO, que tiene como fin generar acciones que promuevan

en la sociedad la preservación y protección del medio ambiente en el marco del Año Internacional de los Bosques. En este sentido se apoyó la iniciativa liderada por El Espectador y Andesco para la realización de diferentes piezas de divulgación masiva.

## Orientar la gestión ambiental hacia la creación de valor

### Gestión de residuos y reciclaje

En 2011, la Compañía dio continuidad al compromiso orientado hacia la gestión responsable de los residuos. Se logró una mayor implementación de los planes de gestión integral de residuos sólidos (Pgirs) entre los colaboradores y las unidades directas de generación en todos los procesos que integran la distribución de gas. En el marco de este compromiso se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Se realizó el registro de generación de residuos peligrosos en las bases de datos del Ideam ante las autoridades ambientales de todos los centros de trabajo y estaciones de gas natural vehicular con 69 puntos registrados en total.
- Se realizaron inspecciones semestrales de seguimiento y evaluación de la gestión integral de residuos en la cadena de suministros (11 contratistas críticos) que hacen parte de los servicios técnicos de distribución.
- Se actualizó la caracterización y clasificación de los residuos por proceso, involucrando en la

gestión a las unidades de control de medición, revisión periódica, lecturas y operaciones, al igual que se adecuaron puntos de acopio en tres centros de trabajo (Barrancabermeja, expansión comercial y Bucaramanga).

- Se trabajó con los responsables directos para mejorar la gestión interna de los residuos en cuanto a compatibilidades, almacenamientos, manipulación, el balance de la generación mensual y la entrega a gestores externos autorizados.
- Se firmaron contratos por dos años entre los gestores autorizados y las sociedades de la Compañía para la gestión externa de los residuos, movilización, aprovechamiento, tratamiento, disposición final, valorización y recuperación de excedentes industriales.
- Capacitación a personal propio y terceros en gestión de residuos de los diferentes procesos críticos involucrados en la Compañía. Participaron 26 colaboradores directos.

Debido a un mejor proceso de reciclaje desde la fuente en los centros de trabajo y en los procesos de distribución, durante 2011 se aumentó el número de residuos recuperados y valorizados, y se disminuyó la cantidad de desperdicios destinados a vertederos e incineración.

## Residuos no peligrosos por proceso de distribución

Procesos de distribución	Cantidad (ton)		
	2009	2010	2011
Chatarra	0,97	2,95	11,46
Escombros	-	-	0,05
Filtros del aire	-	0,92	0,01
Madera	-	-	0,28
Material contaminado	4,48	0,44	1,99
Medicamentos	-	-	-
Neumáticos	-	-	0,08
Papel y cartón generado	-	-	-
Pilas alcalinas	0,09	0,09	0,17
Plásticos	-	0,03	0,10
Residuos asimilables urbanos	-	-	-
Tóner, cartuchos o CD	-	-	-
Vidrio	-	-	-
Otros RNP/RI (papel reciclado)	2,88	0,01	0,04
Envases vacíos	0,27	0,32	-
Equipos informáticos	-	2,18	-
Neumáticos	0,20	-	-
Dotación	0,30	-	-
<b>Total residuos no peligrosos (ton)</b>	<b>9,01</b>	<b>6,94</b>	<b>14,16</b>

Nota 1: Se presentó un aumento en la generación de residuos no peligrosos – recuperables en los procesos de distribución. Lo anterior obedece a una mejor caracterización y clasificación en la fuente que tiene como resultado la recuperación de materiales (metálicos) para reciclar.

En 2011, los residuos no peligrosos generados en procesos de distribución se gestionaron de la siguiente manera: 11,556 toneladas recicladas (chatarra, plásticos y papel); 2.392 toneladas incineradas (filtros, material contaminado, maderas y neumáticos) y 0.216 toneladas en vertederos (pilas alcalinas).

## Residuos no peligrosos por centros de trabajo

Centros de trabajo	Cantidad (ton)		
	2009	2010	2011
Chatarra	-	22,94	-
Escombros	-	-	-
Filtros del aire	-	0,01	-
Madera	-	-	-
Material contaminado NP	-	0,47	1,57
Medicamentos	-	-	0,00
Neumáticos	-	-	0,01
Papel y cartón generado	3,20	3,75	12,92
Pilas alcalinas	-	0,00	0,11
Plásticos	-	-	-
Residuos asimilables urbanos	19,30	15,78	14,25
Tóner, cartuchos o CD	0,90	0,36	0,55
Vidrio	1,10	0,69	0,45
Otros RNP/RI (papel reciclado)	-	8,29	-
Envases vacíos	-	-	-
Equipos informáticos	0,60	-	-
Medicamentos	0,10	-	-
Residuos vegetales	2,30	-	-
<b>Total residuos no peligrosos (ton)</b>	<b>27,50</b>	<b>52,29</b>	<b>29,86</b>

Nota 1: Se presentó una disminución en la generación de residuos no peligrosos en un 43% para los centros de trabajo. Lo anterior obedece a la disminución de la chatarra generada comparada con el periodo del año 2010 donde se chatarrizaron excedentes industriales (medidores retirados almacenados dados de baja de años anteriores).

En 2011 los residuos no peligrosos se gestionaron de la siguiente manera: 13,92 toneladas recicladas (papel reciclado, papel, cartón, vidrio, tóner y cartuchos); 1,59 toneladas dispuestas para incineración (material contaminado y neumáticos y celdas de seguridad en vertederos (pilas alcalinas, cartuchos); 0,115 toneladas enviadas a celdas de seguridad (pilas alcalinas y medicamentos) y 14,25 toneladas enviadas a vertederos sanitarios (residuos urbanos - orgánicos).

**La Compañía presentó una disminución de un 43% en la generación de residuos no peligrosos en los centros de trabajo debido a la disminución de la chatarra generada en comparación al año anterior.**



## Residuos peligrosos por distribución

Procesos de distribución	Cantidad (ton)		
	2009	2010	2011
Aceite usado	0,42	1,12	3,39
Aerosoles vacíos	-	-	0,02
Envases vacíos contaminados	0,54	-	0,1
Pinturas y barnices	0,43	1,06	-
Hidrocarburos más agua	-	1,06	0,03
Lodos de aceite y combustible	-	5,61	0,62
PCB's y trafos con PCB	-	-	-
Pilas, baterías y acumuladores	-	2,19	0,41
Residuos biosanitarios	-	-	-
Residuos eléctricos y electrónicos	0,18	-	0,02
Residuos sólidos contaminantes. c/hidrocarburos	-	-	3,42
Tierras contaminadas con hidrocarburos	-	-	9,82
Tubos fluorescentes	0,57	-	0,006
Absorbentes, aislantes y materiales de filtración	0,24	-	-
Disolventes no halogenados	0,08	-	-
<b>Total residuos peligrosos (ton)</b>	<b>2,87</b>	<b>11,763</b>	<b>17,848</b>

Nota 1: Los residuos peligrosos se gestionaron de la siguiente manera: 0.224 toneladas en procesos de reciclaje (baterías y acumuladores); 3,395 toneladas en procesos de valorización (aceites usados); 3,661 toneladas en procesos de incineración (residuos sólidos contaminados con hidrocarburos); 11,80 toneladas dispuestas en vertederos y celdas de seguridad (pilas, baterías, material contaminado) y 9,82 toneladas a vertederos de seguridad (lodos con hidrocarburo). Este último se generó en las estaciones de regulación y medición en procesos de limpieza interno de tuberías de la red de acero de distribución de gas.

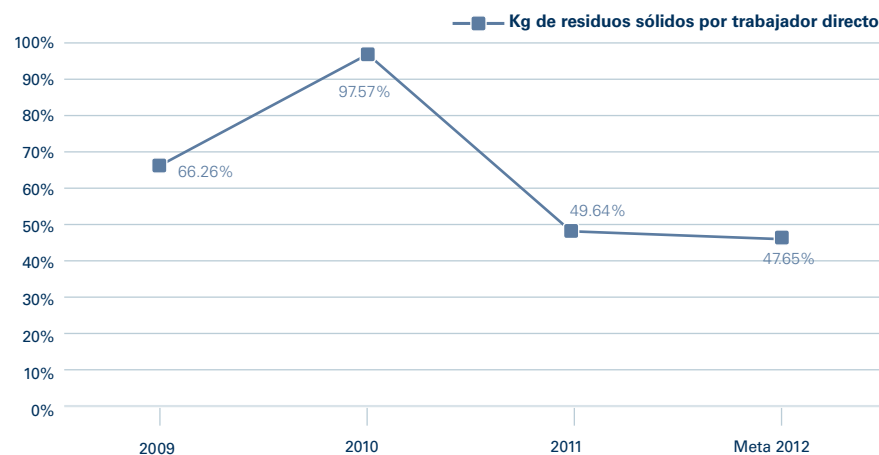


## Residuos peligrosos por centros de trabajo

Centros de trabajo	Cantidad (ton)		
	2009	2010	2011
Aceite usado	0,33	-	0,07
Aerosoles vacíos	-	-	-
Envases vacíos contaminados	1,33	-	0,08
Pinturas y barnices	0,21	-	-
Hidrocarburos más agua	-	-	-
Lodos de aceite y combustible	-	-	-
PCB's y trafos con PCB	-	0,01	-
Pilas, baterías y acumuladores	0,06	0,64	0,004
Residuos biosanitarios	0,02	0,009	0,008
Residuos eléctricos y electrónicos	4,93	4,63	4,38
Residuos sólidos contaminantes-hidrocarburos	-	-	0,01
Tierras contaminadas con hidrocarburos	-	-	-
Tubos fluorescentes	0,2	0,15	0,39
Otros RP (balastos luminarias)	-	0,09	-
Otros RP (dotación contaminada)	-	0,09	-
<b>Total residuos peligrosos (ton)</b>	<b>7,11</b>	<b>5,627</b>	<b>4,936</b>

Nota 1: Se presentó una reducción de residuos peligrosos de un 12% frente al periodo anterior para los centros de trabajo. Estos se gestionaron de la siguiente manera: 4,12 toneladas en procesos de reciclaje (residuos eléctricos y electrónicos); 0,07 toneladas en procesos de valoración energética (aceites usados); 0,02 toneladas dispuestas en procesos de incineración (material contaminado, residuos biosanitarios) y 0.464 toneladas dispuestas en vertederos de seguridad (lámparas fluorescentes y envases contaminados).

## Generación de residuos sólidos por trabajador directo



Nota 1: El consumo de residuos sólidos por colaborador directo disminuyó en 47,65 kg/año, un 50% menos que el año anterior debido a un mejor tratamiento en la disposición y la recuperación de excedentes industriales por parte de las unidades responsables, a un mayor control y una mejor caracterización de la gestión interna y externa de los residuos en cada uno de los procesos.

**Respecto al año anterior se disminuyó un 50% el consumo de residuos sólidos por colaborador.**

## Agua

La Compañía optimizó el uso del agua en los siguientes procesos:

- Centros de trabajo para aseo, limpieza y consumo.
- Centros de distribución, estaciones de regulación y medición.
- Construcción de redes en pruebas hidrostáticas de la red de alta presión.

## Consumo de agua (m3)

Año/categoría	Agua captada de la red		Agua de procesos	Vertimientos a la red pública	
	Centros de distribución	Centro de trabajo	Pruebas hidrostáticas distribución	Distribución	Centro de trabajo
<b>2009</b>	<b>241</b>	<b>10.449</b>	<b>109,5</b>	<b>109,5</b>	<b>10.449</b>
<b>2010</b>	<b>227</b>	<b>9.970</b>	<b>153,4</b>	<b>152,9</b>	<b>9.970</b>
<b>2011</b>	<b>613</b>	<b>13.904</b>	<b>55</b>	<b>669</b>	<b>13.904</b>

Nota 1: Se aumentó el consumo de agua en un 39% con respecto al periodo anterior a causa del reporte consolidado de nuevos consumos en centros de trabajo ubicados en Barrancabermeja y el Altiplano Cundiboyacense, equivalente al 24%. El 15% restante correspondió al aumento en el consumo de los centros de trabajo reportados en periodos anteriores.

Nota 2: Como consecuencia de la actividad de distribución se generaron efluentes residuales que no necesitan un tratamiento previo para ser vertidos. Los principales contaminantes son los sólidos en suspensión y el Ph por debajo de los estándares máximos de la Norma de vertimientos que permite exponerlos en la red pública sin consecuencias.

Nota 3: El consumo de agua para centros de trabajo corresponde a consumos de la red de abastecimiento, y no se captan aguas de otras fuentes hídricas.

## Promedio de consumo de agua por colaborador

Año	Promedio de consumo agua (m <sup>3</sup> ) por colaborador
2009	21,5
2010	16,4
2011	23,2
Meta para 2012	22,04

Nota: Se aumentó el consumo de agua por colaborador en un 23,3 m<sup>3</sup> para un incremento del 41% frente al periodo anterior en los centros de trabajo. Los mayores consumos se dieron en las agencias de atención a clientes y en centros de mantenimiento hasta del 60%, debido al aumento en los mantenimientos adicionales requeridos por la ola invernal y a las programaciones de aseo en centros de atención al cliente.

Durante 2011 se dio continuidad a la campaña de ahorro y uso eficiente del agua en once centros de trabajo por medio de mensajes en los diferentes canales de la Compañía incluyendo zonas comunes. También se llevó el mensaje directo a través de actividades en los puestos de trabajo. El resultado obtenido en la sede principal fue un ahorro del 2% en el consumo respecto al año anterior, diferente a otras sedes en las que el consumo de agua aumentó. Para el año 2012, la meta

propuesta es de un 5% menos frente al periodo anterior.

Adicionalmente, la Empresa ha apoyado programas de preservación de los recursos hídricos en las cuencas y programas de reforestación sobre las áreas de influencia directa donde realiza su actividad, aunque no se influye directamente sobre este recurso y su biodiversidad.

## Ruido

Se realizó el seguimiento de ruido ambiental al 100% de las instalaciones críticas planeadas (69 mediciones) de acuerdo a la normativa legal y a los criterios internos de la Compañía. En este sentido, se efectuaron mediciones a 24 instalaciones auxiliares de la red de distribución y transporte de gas (estaciones de regulación y medición) y a 45 estaciones de servicio (EDS) de la red de gas natural comprimido vehicular.

Producto de estos controles ambientales y de los requerimientos de la autoridad ambiental, se implementaron medidas para disminuir el impacto negativo a las comunidades, generado por el ruido de las EDS con la insonorización de la estación la Unión (Bucaramanga) y la estación Yarima (Barrancabermeja). Esta última presentó una reclamación por parte de la Corporación Autoridad Santander (CAS) para cumplir con los niveles de ruido normativos en la ciudad de Barrancabermeja.

Papel

Se destaca la certificación de la factura del servicio ante el FSC (*Forest Stewardship Council*), organización no gubernamental independiente y sin fines de lucro, fundada para promover el manejo responsable de los bosques del mundo. El objetivo es evidenciar el compromiso de la Compañía frente al medio ambiente y el manejo forestal responsable.

Desde 2012, las facturas contarán con el logo de la FSC Cadena de Custodia, sello que certifica que el papel utilizado para imprimir las facturas de la Empresa, proviene de bosques

certificados que fueron cosechados de manera responsable, destinados para la producción de papel y que la tala no está contribuyendo a la deforestación mundial.

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

El grupo en 2011 amplió el alcance de la herramienta *web* llamada NorMA, que permite la identificación, la evaluación y seguimiento a la gestión legal en materia de medio ambiente, salud ocupacional y seguridad industrial.

NorMA permite la revisión y actualización de los requisitos legales de la normativa ambiental en Colombia relacionados directamente con el negocio de distribución, para garantizar su cumplimiento.

Durante el año no se presentaron multas o sanciones por incumplimientos ambientales en ningún aspecto.

Formación ambiental

Se formaron 97 colaboradores de los procesos de distribución de la dirección técnica y contratistas sobre temas relevantes de la gestión ambiental, como indicadores ambientales 2011, Norma de gestión de residuos, taller sobre el manejo de residuos peligrosos y fundamentos del Sistema Integrado de Gestión, para un total de 877 horas de formación.

Adicionalmente, se dio continuidad a la campaña HacerLO Natural es hacerLO mejor. Este programa tiene como fin fomentar en los colaboradores buenas prácticas y hábitos respetuosos con el medio ambiente que trasciendan el ámbito laboral, a su vez, promueve el ahorro en el consumo de los recursos por medio de mensajes como ahorra energía, no contamines el agua, reutiliza el papel y separa los residuos.

Como resultado de la campaña se beneficiaron más de 350 colaboradores con un promedio de 175 horas de formación a través de talleres lúdicos en las sociedades del grupo en Colombia.

Indicadores de formación

Curso	No. Participantes	No. Horas
Indicadores ambientales	14	56
Online conocimientos generales de medio ambiente	2	20
Socialización Norma gestión de residuos	15	75
Taller manejo de residuos	11	29
ISO 9001, ISO14001 y Oshas 18001	1	20
Diplomado en el sistema ISO 9001, ISO 14001 y Oshas 18001	2	280
Fundamentos sistema de gestión integrado	52	657
Buenas prácticas y uso eficiente de recursos	350	175





### Enfoque y principios

Aceptar la responsabilidad y contribuir al desarrollo económico y social de los países en los que se está presente, aportar conocimientos, capacidad de gestión y creatividad.

- Generar valor y aportar a través de la vinculación activa y positiva a la sociedad.
- Promover la inclusión social a través de programas con la comunidad.



## Compromiso 7: Sociedad




Programas de acción social	116
Educación	119
Cultura	120
Voluntariado	121
Patricinios y donaciones	121
Minimización de impactos sociales en obras	122



# Sociedad

## Compromisos e indicadores de aportes a la comunidad

Compromiso 2011	Avance	Reto 2012
Integrar las líneas y los programas de inversión social en todas las sociedades del grupo		Implementar a lo largo de los programas los lineamientos de acción social de todos los países de Latinoamérica
Ampliar escenarios culturales que permitan mayor diversidad		Ampliar la cobertura en zonas de influencia de la Compañía

Indicador	2010	2011	Balance
Inversión social con aportes de la Fundación Gas Natural Fenosa– no incluye montos de patrocinios y donaciones (millones de pesos)	2.484	1.368	
Monto de patrocinios y donaciones (millones de pesos)	871,80	1.148	
Población beneficiada programas de acción social (otras finalidades)	42.006	58.754	

### Programas de acción social

Con el fin de alinear las acciones sociales de los países de Latinoamérica en donde tiene operación Gas Natural Fenosa, durante 2011 se propuso un

nuevo esquema de intervención social, con el fin de desarrollar programas en líneas específicas que permitan la integración de indicadores y el desarrollo de acciones conjuntas en un solo lema: energía para crecer, implementado a partir de 2012.

En este sentido, se describen tres pilares estratégicos relacionados con el negocio donde se concentra la mayor inversión y un monto en menor cuantía para programas encaminados a otras finalidades que aporten a las necesidades locales de cada país.

## Pilares estratégicos

**Valor para  
proveedores**  
energía para crecer

### Cadena de valor

- Proyectos de formación técnica y empresarial de proveedores y personas independientes o microempresarios vinculados al sector de electricidad y gas que puedan integrarse en la cadena de valor.

**Uso responsable  
del gas**  
energía para crecer

### Uso responsable

- Proyectos que promuevan la seguridad en el uso tanto del gas como de la electricidad y uso racional entre los clientes y la sociedad en general.

**Formación  
para liderar**  
energía para crecer

### Familia del personal

- Proyectos que promuevan los estudios y la inserción laboral de los hijos y familia del personal.

## Otras finalidades

> Educación



> Cultura

> Voluntariado



En este capítulo se describen las acciones e indicadores relacionados con los programas de educación, cultura y solidaridad (otras

finalidades). Lo referente a los pilares estratégicos (uso responsable del gas y valor para proveedores) se desarrolla en los capítulos

de Seguridad y salud e Interés por las personas; sin embargo, a continuación se presenta un resumen:

Pilar estratégico	Programa
Valor para proveedores	Formación técnicos de gas natural comprimido vehicular
	Formación a técnicos de talleres no vinculados a gas natural comprimido vehicular
	Naturalmente competitivos
	Formación de técnicos integrales
Uso responsable del gas	Actividad <i>outdoor</i>
	Despierta, el monóxido de carbono mata
	Calentadores salvavidas
	Gas natural en la escuela
	Gas natural al parque
	Feria de servicio al ciudadano

Nota 1: El pilar estratégico de formación para líderes no operó en 2011.



## Promover la educación, la formación, la riqueza cultural y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social

### Educación

En este ámbito, la Compañía se preocupa por mejorar la calidad de la educación de los estudiantes de colegios públicos.

Programa	2010	2011
<b>Pequeños Científicos</b>	Formación de 37 docentes	Número de colegios nuevos: 5
Renovar la enseñanza y el aprendizaje de las ciencias naturales a través de metodologías experimentales	34 formador de formadores certificados	Formación de docentes: 62
Apoya: Fundación Gas Natural Fenosa	Niños formados: 2.200	Niños formados: 2.480
Opera: Universidad de los Andes		
<b>Kit escolares</b>		
Entrega de morrales a estudiantes de colegios públicos	2.597 estudiantes	2.447 estudiantes
Aliado: Secretarías de educación y alcaldías municipales		
<b>Plan Padrino Colegio la Medalla Milagrosa</b>		
Dentro del marco de proyectos educativos Líderes Siglo XXI, de la Fundación Empresarios por la Educación, Gasorient S.A., ESP, como padrino del Colegio la Medalla Milagrosa continuó fortaleciendo el programa de educación Proyecto de vida, para realizar talleres con padres de familia y convivencias con docentes y estudiantes.	Esta experiencia fue seleccionada en 2010 como ejemplo de éxito e impacto en la población infantil	Más de 750 niños beneficiados
Opera: La Medalla Milagrosa de Bucaramanga		
<b>Empresarios por la educación</b>		
Aporte que realiza la Compañía para la gestión del conocimiento de la educación en Colombia	Participación en mesas directivas y locales	Participación en mesas directivas y locales

Nota: Se modifica el dato de kit escolares de 2010, teniendo en cuenta solo las sociedades del negocio de gas para hacerlo comparable en 2011.

## Integrar positivamente a la sociedad, para la cual desarrollamos nuestra actividad, respetando la cultura, las normas y el entorno

### Cultura

Con el fin de democratizar la cultura, la Compañía facilita el acceso a escenarios culturales de las poblaciones vulnerables.

Programas /acciones	2010 Personas	2011 Personas
<b>Cultura Viva</b>		
Participación de población vulnerable en escenarios culturales en Bogotá	4.850	4.000
Centros culturales visitados: Museo Nacional, Centro Interactivo Maloka y el Teatro Nacional la Castellana		
<b>Navidad es querer</b>		
Evento cultural realizado por niños en Bucaramanga como regalo corporativo de Gasorient S.A., ESP, a los grupos de interés.	4.000	4.000
Realizado por: Corporación Cultural Mochila Cantora		
<b>XXI Festivalito Ritoqueño de Musica Colombiana</b>		
Apoyo a las fiestas tradicionales en Santander	-	5.000
Entregado a: Fundación Armonía		
<b>Historias al natural con Diana Uribe</b>		
Espacios de historia para los grupos de interés de la Compañía en Bogotá	-	Firma convenio. Se ejecuta durante 2012
Alianza con: Casa de la Historia		
<b>Hay Festival</b>		
Aporte a uno de los festivales literarios más reconocido mundialmente	300 niños	40 niños
Entregado a: Fundación Hay Festival de Colombia		
<b>Festival mixto para la cultura de Boyacá</b>		
Apoyo a las tradiciones culturales de Boyacá	Patrocinio	Patrocino
Entregado a: Fondo Mixto para la Cultura de Boyacá		

Nota: Se rectifica el dato de cobertura de museos vivos, ya que en 2010 se sumó los beneficiarios del programa Gas natural en la escuela.

Generar valor a través del desarrollo de nuestra propia actividad con la creación de alianzas con la comunidad local

Voluntariado

Con el fin de generar una la cultura del voluntariado al interior de la Organización, se llevó a cabo el siguiente programa:

Programa	2010 Voluntarios inscritos	2011 Voluntarios inscritos
<b>Programa día solidario</b>		
Voluntariado que promueve la donación de un día de sueldo al año de los colaboradores en el cual la Empresa aporta la misma cantidad para apoyar un proyecto educativo en países en donde tiene presencia el grupo.	71	77
Opera: Asociación día solidario		

Patrocinios y donaciones

La Compañía invirtió \$1.148 millones de pesos en aportes voluntarios para iniciativas y proyectos de otras

entidades relacionados con las líneas prioritarias de los patrocinios y donaciones definidas por la Organización así:

Líneas prioritarias



En línea de energía y medio ambiente, la Compañía participó en la campaña BBO liderada por El Espectador y Andesco para la promoción, preservación y protección del medio ambiente en el marco del Año Internacional los Bosques.



## Minimización de impactos sociales en la obras de infraestructura

De acuerdo con los riesgos sociales identificados de obra y mantenimiento, la Compañía cuenta con un proceso de gestión social que le permite minimizar los posibles impactos generados por la obras de infraestructura en la expansión de las redes. Esta acción permite asegurar la comunicación y atención oportuna de posibles solicitudes realizadas por las comunidades.

Durante 2011 se realizaron 14 obras para la mejora de la infraestructura y la atención de nuevos clientes, de las cuales 10 culminaron en 2011 y cuatro en 2012.



## Matriz de Correspondencia: GRI / PM/ ODM y Política de Derechos Humanos

Sección del informe que contiene la información del indicador GRI G3.1		Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Compromiso de DDHH
<b>Dimensión económica - Enfoque de gestión económica</b>					
Tomar decisiones para mejorar los resultados y asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos, gestionando adecuadamente los riesgos					
EC1	Contribución al desarrollo y distribución de valor /Responsabilidad Corporativa	30			
EC2	Afectación en la prestación del servicio	50 - 103			
EC3	Plan de bienestar/Interés por las personas	64	Principio 1		
EC4	Residencial -Fondo Especial Cuota Fomento/ Orientación al cliente	78			
EC5	Política retributiva/Interés por las personas	60			Compromiso 1 y 5
EC6	Proveedores locales/Interés por las personas	66			Compromiso 1
EC7	Proceso de selección y contratación/Interés por las personas	55	Principio 6		Compromiso 1
EC8	Gas Natural Comprimido Vehicular GNVC/ Orientación al cliente	76	Principio 8		
	Calentadores salvavidas/Seguridad y salud	93			
EC9	Contribución al desarrollo y distribución de valor/Responsabilidad Corporativa	30			
<b>Dimensión ambiental - Enfoque de gestión ambiental</b>					
Desarrollar las actividades prestando especial atención en la protección del entorno y el uso eficiente de los recursos naturales necesarios para satisfacer la demanda energética. Asimismo, se actúa bajo los parámetros normativos internacionales y nacionales					
EN1	Asunto no material para la Compañía				
EN2	Asunto no material para la Compañía				
EN3	Consumos de energía/Medio ambiente	104	Principio 8	ODM 7	
EN4	Consumos de energía/Medio ambiente	104	Principio 8	ODM 7	
EN5	Consumos de energía/Medio ambiente	104	Principio 8	ODM 7	
EN6	Calidad del aire/medio ambiente	105	Principio 8	ODM 7	
	Gas Natural Comprimido Vehicular GNVC/ Orientación al cliente	76	Principio 8	ODM 7	
EN7	Consumos de energía/Medio ambiente	104	Principio 8	ODM 7	
EN8	Asunto no material para la Compañía				
EN9	Asunto no material para la Compañía				
EN10	Asunto no material para la Compañía				
EN11	No es aplicable a la Compañía				
EN12	No aplicable a la Compañía				
EN14	Preservar la biodiversidad en aquellos espacios naturales en donde se desarrollan las operaciones/Medio ambiente	107	Principio 8	ODM 7	

Sección del informe que contiene la información del indicador GRI G3.1		Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Compromiso de DDHH
EN15	Asunto no material para la Compañía				
EN16	Emisiones/Medio ambiente	105	Principio 8	ODM 7	
EN17	Otras emisiones indirectas de GEI/Medio ambiente	105	Principio 9	ODM 7	
EN18	Calidad del aire/Medio ambiente	105	Principios 9	ODM 7	
EN19	No es aplicable a la Compañía				
EN20	No se generaron emisiones significativas de NO y SO				
EN21	Agua/Medio ambiente	112			
EN22	Gestión de residuos y reciclaje/Medio ambiente	107	Principio 7 y 8	ODM 7	
EN23	Gestión de residuos y reciclaje/Medio ambiente	107			
EN24	Residuos peligrosos/Medio ambiente	111	Principio 7 y 8	ODM 7	
EN25	No aplicable a la Compañía				
EN26	Inversiones y gastos/Medio ambiente	102			
EN27	No es aplicable a la Compañía porque el producto no necesita de ningún tipo de embalaje y el material no se puede recuperar al final de su vida útil				
EN28	Trasmitir a toda la cadena de valor los procedimientos aplicables y asegurar su cumplimiento/ Medio ambiente	113			
EN29	Consumos de energía- otras emisiones indirectas de GEI/Medio ambiente	105			
EN30	Inversiones y gastos/Medio ambiente	102			
En el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011, la Compañía se concentró en calcular, reportar y verificar los indicadores que resultan materiales para el negocio por ende los indicadores ambientales EN1 y EN2, EN8 a EN15, EN19, EN21, EN25 y EN27 no aplican a la gestión de la organización dado entre otras cosas porque Gas Natural Fenosa es una empresa de distribución y comercialización, procesos en los que no hay una alta implicación de uso de materiales, no están basados en el uso del recurso agua por lo tanto ninguna fuente de agua ha sido afectada y no se han realizado vertimientos en fuentes protegidas. La Compañía no recicla, ni reutiliza agua, no posee infraestructura de redes de distribución y/o transporte en terrenos de alta biodiversidad o hábitats protegidos, por lo tanto no adelanta iniciativas específicas para la protección del entorno. Adicionalmente, la actividad comercial de la Compañía no incluye productos manufacturados					

#### Dimensión social - Enfoque de gestión de prácticas laborales y ética en el trabajo

Promover un entorno de trabajo respetuoso a los colaboradores y proveedores contribuyendo en su formación y desarrollo profesional. Asimismo, se propicia la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y géneros					
LA1	Proceso de selección y contratación/Interés por las personas	55			
LA2	Rotación por edad y género/Interés por las personas	59		ODM 3	Compromiso 1
LA3	Plan de bienestar/Interés por las personas	64	Principio 3		
LA4	Libertad de asociación/Interés por las personas	59	Principio 3		Compromiso 3

Sección del informe que contiene la información del indicador GRI G3.1		Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Compromiso de DDHH
LA5	En convenios colectivos se establece el tiempo de preaviso				
LA6	La información no está disponible	63			Compromiso 4
LA7	Ausentismo y siniestralidad/Interés por las personas	63	Principio 1		
LA8	Seguridad de la sociedad/Seguridad y salud	92	Principio 1		Compromiso 4
	Acciones de prevención laboral para contratistas/ Seguridad salud	92			
LA9	La información no está disponible		Principio 1		Compromiso 3 y 4
LA10	Formación/Interés por las personas	61	Principio 6		
LA11	Formación/Interés por las personas	61	Principio 6		
	Movilidad interna/Interés por las personas	61			
LA12	Gestión del desempeño/Interés por las personas	60			
LA13	Áreas de la Compañía: Grupo Directivo/ Integridad	40			Compromiso 1
	Distribución de género y rangos de edad por sociedad/Interés por las personas	58			Compromiso 1
LA14	Diferencia porcentual de salarios por género	60		ODM3	Compromiso 1
LA15	Información no disponible			ODM 3	Compromiso 1

#### Derechos humanos - Enfoque de gestión relacionada con derechos humanos

Se destaca la creación y divulgación de la Política de Derechos Humanos, con la cual se garantiza el compromiso de la Compañía con el respeto y promoción de estos derechos en todas las actividades realizadas					
HR1	Comisión del Código Ético/Integridad	42			Compromiso 6
HR2	Información no disponible puesto que no se han realizado análisis en materia de DDHH a contratistas				Compromiso 6
HR3	Formación/Interés por las personas	61			
HR4	Comisión del Código Ético/Integridad	42	Principio 1 y 6		Compromiso 1
HR5	Libertad de asociación/Interés por las personas. No se han identificado riesgos adicionales en la cadena de valor con respecto a este tema.	59	Principio 3		Compromiso 3 y 6
HR6	Proveedores/Interés por las personas	67	Principio 5		Compromiso 2
	Comisión del Código Ético/Integridad	42			
HR7	Comisión del Código Ético/Integridad	42	Principio 4		Compromiso 5
HR8	Desarrollo de la Política de Derechos Humanos/Integridad	43			Compromiso 9
HR9	Asunto no material para la Compañía puesto que no opera cerca de comunidades indígenas, sin embargo no se presentaron incidentes por violación de derechos humanos de población indígena				Compromiso 8

Sección del informe que contiene la información del indicador GRI G3.1		Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Compromiso de DDHH
HR10	Se han analizado 33 procesos a la luz de los 10 Principios del Pacto Mundial en diferentes fases de la operación del negocio				
HR11	Comisión del Código Ético/Integridad	42	Principio 1		
<b>Sociedad - Enfoque de gestión relacionada con la sociedad</b>					
Fomentar en todas las personas que hacen parte del grupo una actuación ética, honesta e íntegra, respetando los valores y principios y el Código Ético					
SO1	Minimización de impactos sociales en obras de infraestructura/Sociedad	122			
SO2	Transparencia por Colombia/Integridad	44	Principio 10		Compromiso 10
SO3	Información no disponible puesto que ésta formación fue reportada en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010, pág 35		Principio 10		Compromiso 10
SO4	Se presentaron dos incidentes con los colaboradores, ningún proceso a la Compañía, ni con los proveedores.		Principio 10		Compromiso 10
SO5	No se llevan a cabo actividades de lobbying; sin embargo, se fija posición a través de entidades gremiales y participa en mesas de trabajo técnicas				
SO6	En el Código Ético en el numeral 4,9 "compensaciones impropias y tráfico de influencias" se prohíbe aporte a partidos políticos e instituciones relacionadas		Principio 10		
SO7	La Compañía no ha incurrido en actos de competencia desleal o prácticas restrictivas de la competencia		Principio 10		
SO8	Multas y sanciones/Integridad	44			
SO9	Minimización de impactos sociales en obras de infraestructura/Sociedad	122			
SO10	Minimización de impactos sociales en obras de infraestructura/Sociedad	122			
<b>Responsabilidad sobre productos - Enfoque de gestión relacionada con responsabilidad sobre productos</b>					
Dedicar esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de los clientes proporcionando un servicio excelente y dando respuesta inmediata y eficaz. Adicionalmente, se impulsan políticas para el desarrollo de una cultura de prevención que garantice las condiciones de seguridad y salud en toda la cadena de valor					
PR1	La cadena del gas natural en Colombia/Gas Natural Fenosa	16	Principio 1		
	Seguridad de la sociedad-Campañas corporativas/Seguridad y salud	92			
PR2	Multas y sanciones/Integridad	44			

Sección del informe que contiene la información del indicador GRI G3.1		Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Compromiso de DDHH
PR3	Ley 142/94 , Ley de servicios públicos domiciliarios. Código de Distribución Resolución CREG 067/ 95. Resolución CREG 108/97: criterios sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de gas.  Ninguno de los servicios ofrecidos requieren etiquetado.				
PR4	Multas y sanciones/Integridad	44			
PR5	Satisfacción del cliente/Orientación al cliente	86			
PR6	Despierta el Monóxido de Carbono Mata/ Seguridad y salud	92	Principio 1		
PR7	No se presentaron incidentes fruto de incumplimientos de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing				
PR8	Multas y sanciones/Integridad	44			
PR9	Multas y sanciones/Integridad	44			





## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Gas Natural S.A., ESP y sus filiales** ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Corporativa 2011" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 08 de mayo 2012

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmar Arbex".

Nelmar Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Gas Natural S.A., ESP y sus filiales ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

*Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 27 de abril 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.



### ***Informe de verificación independiente al Informe de Responsabilidad Corporativa 2011***

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

25 de abril de 2012

Hemos efectuado una verificación independiente con aseguramiento limitado a su Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 (en adelante IRC11), el cual incluye los datos e información general consolidada de Gas Natural S.A. E.S.P. y sus filiales, en adelante, entidades relacionadas reportantes, para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2011.

Nuestro aseguramiento se ha limitado a la ejecución de procedimientos para verificar la adecuada aplicación de principios y la revelación de los siguientes contenidos específicos, sobre los cuales se basa nuestra opinión:

- a. Los Elementos Descriptivos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2011.
- b. Los Enfoques de Gestión relativos a los temas del IRC11 establecidos por PwC como materiales.
- c. Datos e Información de Desempeño identificados por PwC como materiales, reportados por su entidad bajo los siguientes indicadores de la versión G3.1 2011 de la Guía para Elaboración de Informes de Sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (GRI) en su nivel de aplicación A, autodeclarado:
  - Económicos: EC6.
  - Ambientales: EN3, EN4, EN16 y EN28.
  - Laborales: LA3, LA4 y LA7.
  - Derechos humanos: HR2, HR3 y HR5.
  - Responsabilidad de producto: PR1, PR2, PR3 y PR9.
  - Sociedad: SO1, SO4 y SO8.

### ***Responsabilidad de la Dirección***

La preparación y presentación del Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 de Gas Natural S. A. E.S.P., de acuerdo con la versión G3.1 2011 de la Guía para Elaboración de Informes de Sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (GRI) en su nivel de aplicación A autodeclarado, es responsabilidad de su Dirección. Esta responsabilidad incluye la selección y aplicación de métodos apropiados para preparar los contenidos; así como el diseño, la implementación y el mantenimiento del control interno relevante para la adecuada preparación y presentación de la información.

### ***Responsabilidad de PwC***

Nuestra responsabilidad consiste en emitir una conclusión sobre la fiabilidad de la información de desempeño, cuantitativa y cualitativa, reportada en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 de Gas Natural S. A. E.S.P., en función del trabajo de verificación realizado y del alcance descrito en este informe. Esta responsabilidad no incluye concluir acerca de la gestión sostenible de Gas Natural S. A. E.SP. o de las entidades relacionadas reportantes, como tampoco de la información reportada de periodos anteriores y la relacionada con proyecciones futuras y metas.





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

*25 de abril de 2012*

Nuestro trabajo se llevó a cabo de acuerdo con la “Norma Internacional para Contratos de Aseguramiento, diferentes de auditorías o revisiones de información financiera histórica” ISAE 3000 (por sus siglas en inglés), en lo relativo a aseguramiento limitado. Dicha norma exige el cumplimiento de unos requisitos éticos, y que la planificación y ejecución de nuestro trabajo permitan obtener un nivel de aseguramiento limitado respecto a que la información contenida en el IRC11:

- a. Ha sido preparada, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con la versión G3.1 2011 de la Guía para Elaboración de Informes de Sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (GRI),
- b. ha sido agregada y reportada bajo una estructura de control interno libre de debilidades materiales,
- c. evidencia en todos los aspectos materiales la gestión sostenible de las entidades reportantes, y
- d. cuenta con evidencia de respaldo suficiente.

La información no financiera está sujeta a una mayor cantidad de limitaciones que la información financiera, dada su naturaleza y los métodos usados para determinar, calcular y seleccionar la información. Adicionalmente, los procedimientos para obtener evidencia en este nivel de aseguramiento, establecidos con base en nuestro juicio profesional, son sustancialmente inferiores a los de un trabajo de aseguramiento razonable; por lo tanto, la seguridad proporcionada también es menor.

***Alcance de los procedimientos de verificación***

Dentro del alcance del trabajo realizado durante los meses de febrero, marzo y abril de 2012, visitamos las oficinas corporativas de Gas Natural y su Sede Técnica en Bogotá, y examinamos, sobre bases muestrales, los datos e información contenidos en su IRC11 a través de procedimientos que incluyen:

- Inspección de los resultados del análisis de materialidad realizados por Gas Natural S. A. E.S.P. ,
- Indagaciones con algunos de los responsables de la información económica, ambiental y social, acerca de los procesos de generación, recolección y agregación de datos,
- Inspección de políticas y procedimientos establecidos por la entidad,
- Procedimientos analíticos para indicadores cuantitativos seleccionados,
- Pruebas sustantivas sobre datos y afirmaciones materiales mediante la inspección de documentos soporte de origen interno y externo, la revisión de las fórmulas, la comprobación de la exactitud aritmética de los cálculos y la evaluación de la lógica de las premisas y estimaciones realizadas por su entidad en el IRC11,
- Evaluación de la adecuada aplicación de la Guía para Elaboración de Informes de Sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3.1 2011, y
- Evaluación del nivel de aplicación autodeclarado por la entidad.



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

*25 de abril de 2012*

***Conclusión - Aseguramiento limitado***

Con base en los resultados de nuestro trabajo, no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que el IRC11 de Gas Natural S. A. E.S.P.:

- No ha sido elaborado, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con la Guía para Elaboración de Informes de Sostenibilidad del GRI, versión G3.1 2011;
- Que el control interno usado para agregar y reportar la información presenta debilidades materiales;
- Que los datos e información incluida en nuestro alcance no evidencian, en todos los aspectos materiales, la gestión sostenible de las entidades relacionadas, o no cuentan, en todos los aspectos materiales, con evidencia de respaldo suficiente; y
- Que su autodeclaración del nivel de aplicación de la Guía para Elaboración de Informes de Sostenibilidad del GRI, versión G3.1 2011, no es apropiada.

***Énfasis sobre el asunto - Recomendaciones***

Sin calificar nuestra conclusión, durante el proceso de verificación realizado surgen algunas observaciones y recomendaciones que se presentan a Gas Natural S. A. E.S.P. en el documento interno Informe de Recomendaciones a la Dirección. Recomendamos a Gas Natural S. A. E.S.P. considerar para su próximo ejercicio de reporte las siguientes sugerencias generales:

- a. Respecto a los contenidos incluidos en el IRC11:
  - En cuanto a los enfoques de gestión, fortalecer la información revelada sobre la forma en que las entidades relacionadas reportantes abordan los procesos de formación, sensibilización, evaluación y seguimiento en la dimensión social, especialmente en lo relacionado con diversidad laboral, políticas públicas, competencia y derechos humanos.
  - En cuanto a los indicadores de desempeño, fortalecer la inclusión de información relevante para mejorar la comprensión del contexto de cada indicador.
- b. Respecto a los procesos de generación, recolección, agregación, revisión y aprobación de datos e información de respaldo: Fortalecer los procesos de control, comprobación y aseguramiento de la calidad de los datos cuantitativos e información cualitativa incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa.

***Restricciones de uso y distribución***

El presente Informe ha sido preparado para efectos de emitir una conclusión acerca de la fiabilidad de la información descriptiva y de desempeño, tanto cuantitativa como cualitativa, reportada en el Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural S. A. E.S.P. por el año 2011, tomando como referencia la versión G3.1 2011 de la Guía para Elaboración de Informes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) en su nivel A autodeclarado, y los resultados del trabajo de verificación realizado bajo el alcance acordado con Gas Natural S. A. E.S.P., exclusivamente dirigido para los lectores del Informe y no puede ser destinado ni distribuido para ningún otro propósito.

Carlos Arias A.  
Socio  
Carlos.arias@co.pwc.com  
Tel: 6684099

## Opinión del lector

Su opinión es valiosa para mejorar la calidad de nuestras comunicaciones. Una vez diligenciado este cuestionario, puede enviarlo a:

**Dirección:** calle 71ª No 5-38, piso 10, Bogotá (Colombia)

**Correo electrónico:** jvalencias@gasnatural.com

**Fax:** 3485500 Ext 84037

**Marque con una "X" su respuesta:**

1. ¿Según su relación con la Compañía, a qué **grupo de interés** pertenece?

<b>X</b>	<b>Capítulos</b>	<b>X</b>	<b>Capítulos</b>
	Colaboradores		Entidades reguladoras / Gubernamentales
	Clientes		ONG, fundaciones
	Proveedores		Medios de comunicación
	Accionistas		Asociaciones / gremios
	Comunidades		Academia / estudiantes
	Otro. Indique cuál:		Otras empresas

2. ¿Qué lo **motivó** a leer este informe?

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

3. ¿Qué capítulos **consultó**?

<b>X</b>	<b>Capítulos</b>	<b>X</b>	<b>Capítulos</b>
	Carta del Presidente de la Junta Directiva y de la Presidenta Ejecutiva		Interés por las personas
	Presentación del Informe		Orientación al cliente
	Gas Natural Fenosa		Salud y seguridad
	Responsabilidad Corporativa		Medio ambiente
	Integridad		Sociedad
	Resultados		Informe de revisión independiente

**Especifique los temas**

---

4. ¿La información contenida en este Informe **satisface sus expectativas**? Si\_\_No\_\_
5. ¿Considera **clara** la información contenida en este informe? Si\_\_No\_\_
6. Con base en la información incluida en este informe, cómo califica el **desempeño** de la Compañía en:

Excelente	Bueno	Regular	Malo

7. Mencione que información quisiera encontrar o las **oportunidades de mejora** que se podrían incorporar en el próximo informe: \_\_\_\_\_

**¡Gracias por su participación!**







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