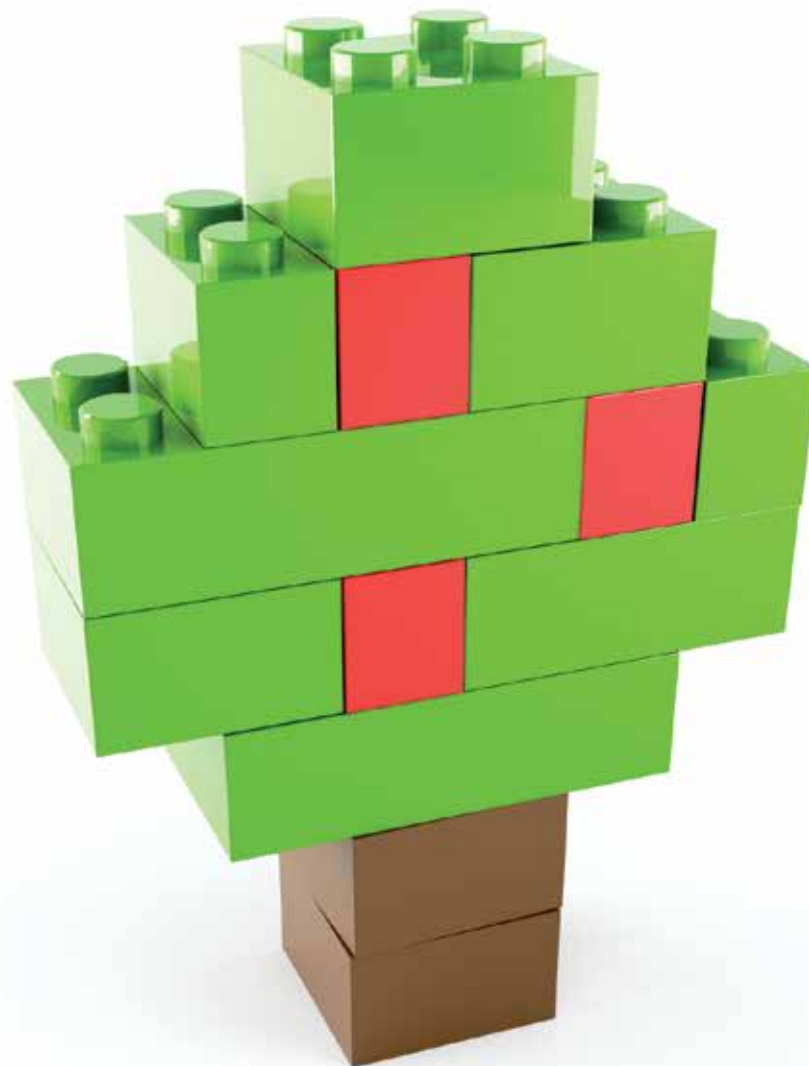


informe  
**responsabilidad  
corporativa**

2014



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

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

Informes anuales 2014

Dirección de Comunicación y Asuntos Públicos  
[responsabilidadcorporativacolombia@gasnaturalfenosa.com](mailto:responsabilidadcorporativacolombia@gasnaturalfenosa.com)

Gas Natural, S.A. ESP

Dirección: Calle 71 a No. 5-38

Teléfono: 683 3300

Bogotá, Colombia

### **Coordinación**

Dirección de Comunicación y Asuntos Públicos

### **Asesoría**

Corporación CREO

Constructores de Responsabilidad y Ética Organizacional

Consultoría de Responsabilidad Corporativa

### **Aseguramiento limitado**

PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales Ltda.

### **Diagramación**

UnaTinta Medios Ltda.

### **Fotografía**

Patricia Redondo

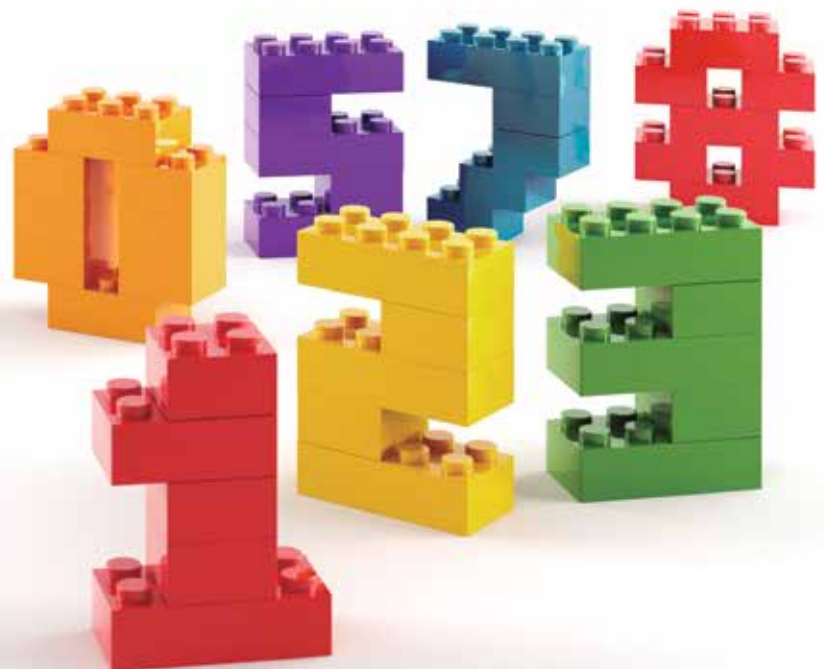
Ómar Nieto





# Sumario

06	Carta del Presidente de la Junta Directiva
07	Carta de la Presidenta Ejecutiva Gas Natural, S.A. ESP
09	Proceso de elaboración del informe
09	Introducción
09	Alcance y cobertura
10	Gas Natural Fenosa
18	Gas Natural Fenosa en Colombia
20	Responsabilidad Corporativa
22	Gobierno de la Responsabilidad Corporativa
23	Comunicación con grupos de interés
24	Materialidad
28	Compromisos de responsabilidad corporativa
30	Compromiso 1: Resultados
40	Compromiso 2: Integridad
54	Compromiso 3: Interés por las personas
68	Compromiso 4: Orientación al cliente
86	Compromiso 5: Seguridad y salud
102	Compromiso 6: Sociedad
108	Compromiso 7: Medio ambiente





## Carta del Presidente de la Junta Directiva



Estamos presentando a ustedes nuestro décimo Informe de Responsabilidad Corporativa, que evidencia los resultados de la gestión que año a año desarrollamos en línea con nuestras políticas corporativas y el compromiso que hemos adquirido con los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, así como los estándares nacionales e internacionales en materia de sostenibilidad.

Completamos diez años continuos de ejercicio de reporte, implantando estrategias para interiorizar la sostenibilidad en nuestras actividades, con resultados satisfactorios tanto para el desarrollo de la compañía como el aporte al país, a partir de una agenda social, económica, laboral y ambiental que perfeccionamos dentro de un sistema de mejora continua y por la cual somos reconocidos.

Del mismo modo, en estos años hemos encontrado en el ejercicio de rendición de cuentas una herramienta efectiva para medir nuestro desempeño y acercarnos a nuestros grupos de interés con el fin de dar a conocer los esfuerzos, logros, oportunidades de mejora y retos que implican una gestión guiada por la responsabilidad corporativa, la sostenibilidad, la transparencia y la ética organizacional.

Este informe fue desarrollado a partir de los lineamientos de la guía del *Global Reporting Initiative* en su versión G4, lo que también ha implicado la alineación de nuestros procesos con tendencias globales en temas de gobierno, integridad y gestión de la cadena de valor incluidos en la actividad que llevamos a cabo con nuestros grupos de interés y que se complementan con la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa que establece los compromisos con los Resultados, la Integridad, el Interés por las personas, la Orientación al cliente, la Seguridad y salud, la Sociedad y el Medio Ambiente.

Esperamos que la información presentada en este informe contribuya a la promoción de un diálogo constructivo, tendiente al fortalecimiento de nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa en beneficio de todos.

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



## Carta de la Presidenta Ejecutiva Gas Natural, S.A. ESP



Es para nosotros motivo de gran orgullo presentar el décimo Informe de Responsabilidad Corporativa, que incluye los resultados y retos de nuestra gestión durante el año de reporte 2014 y un histórico de los principales hitos de los últimos años.

Es indudable el crecimiento que hemos tenido, lo cual nos ha permitido consolidarnos como una empresa responsable y rentable; además de diligente ante los desafíos locales, así como globales de la sostenibilidad y la ética organizacional.

Alineados con la Política de Responsabilidad Corporativa, presentamos la gestión desarrollada en los asuntos más relevantes de nuestro negocio y que están relacionados con los compromisos que hemos adquirido con nuestros grupos de interés.

Frente al Compromiso con los Resultados, en el año distribuimos \$731.699 millones de pesos entre nuestros grupos de interés, en el desarrollo de inversiones para mejorar la infraestructura, el pago de las obligaciones, la inversión social en las comunidades de la zona de influencia de la operación, el desarrollo de nuestros

colaboradores, el cuidado del entorno, la seguridad de nuestros clientes, entre otros.

En cuanto al Compromiso con la Integridad, destacamos los resultados positivos de la medición de Transparencia por Colombia, a la que nos suscribimos de manera voluntaria desde hace 4 años para dar cuenta de una gestión ética y transparente en el relacionamiento con nuestros grupos de interés, pasando de 83 a 87 puntos, sobre 100. Del mismo modo, es nuestra tarea seguir impulsando estrategias para involucrar la cadena de valor en la alineación con nuestras políticas corporativas y el respeto por los derechos humanos en todas las labores realizadas.

En el Compromiso de Orientación al Cliente, consolidamos nuestra presencia en los departamentos en donde operamos con 114.484 nuevos clientes residenciales, 2.539 comerciales y 47 industriales. Frente al segmento residencial, destacamos el aporte por 544 millones de pesos para la instalación de gasodomésticos en el proyecto “Plaza de la Hoja”, en la ciudad de Bogotá, para beneficio de 457 familias en situación de vulnerabilidad. También dimos continuidad a las estrategias

de promoción del gas natural vehicular, alcanzando 20.310 conversiones de vehículos en Bogotá, Santander, Boyacá y Cundinamarca; y participamos en los estudios de eficiencia energética para la entrada en circulación de buses de Transmilenio con motor a gas natural.

Durante todo el año y gracias al fortalecimiento de los procesos relacionados con la Universidad Corporativa, herramienta de formación del grupo Gas Natural Fenosa, se fomentó el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores con actividades de formación presencial y virtual en las que dedicamos 13.789 horas a capacitaciones técnicas y administrativas. De la misma manera, dimos continuidad a los programas de bienestar en el marco de nuestro modelo de empresa familiarmente responsable con el fin de promover un ambiente laboral inclusivo, diverso y flexible.

Por otra parte, continuamos con la implantación de campañas de seguridad con nuestros colaboradores, contratistas, clientes y comunidad en general, con el objetivo de fomentar una cultura de prevención en el trabajo y promover el uso seguro del gas. Como resultado de estos esfuerzos logramos disminuciones de un 35% en los accidentes e incidentes por el uso del combustible.

En esta misma vía, la compañía se anticipó a la nueva reglamentación (Resolución CREG 059 de 2012 y 173 de 2013) relacionada con el proceso de Revisión Periódica (antes Revisión Técnica Reglamentaria), bajo la cual trasladó al cliente la responsabilidad de llevar a cabo dicha revisión, responsabilidad que anteriormente era de la Distribuidora y que conllevó todo un trabajo interno y externo para informar oportunamente a los clientes de los cambios en el proceso.

Frente al Compromiso con la Sociedad, la compañía continuó apostándole a la educación y la cultura como elementos de desarrollo social, para beneficiar a las comunidades de las áreas

de influencia de operación de la empresa; en este sentido se continuó con las alianzas con entidades culturales y con el apoyo en el mejoramiento de la calidad de educación con la entrega de kits escolares y el programa Pequeños Científicos.

En el Compromiso con el Medio Ambiente realizamos inversiones por 861,8 millones de pesos para la mejora de los procesos, enfocándonos hacia el uso eficiente de los recursos, la gestión de residuos y la minimización de impactos ambientales debidos a las emisiones de gases efecto invernadero. En este aspecto, instalamos paneles solares como medida sustituta del uso de energía en los sistemas de odorización y fortalecimos los proyectos de soluciones energéticas para nuevas industrias que tomaron las opciones del uso del gas natural en sus procesos industriales.

Los invitamos a consultar nuestro informe para conocer más detalladamente los resultados de la gestión del 2014 y para fortalecer los mecanismos de comunicación con cada uno de ustedes.



**María Eugenia Coronado Orjuela**

**Presidenta Ejecutiva  
Gas Natural, S.A. ESP**





## Introducción



A continuación se presenta la décima versión del Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa en Colombia, en el cual se plasman los resultados de la gestión y el desempeño de la compañía durante 2014 en materia económica, social, laboral y ambiental.

Si desea conocer los informes de cada una de las sociedades del negocio de gas en Colombia, puede consultar la sección de publicaciones e informes en la página *web*

<http://www.gasnaturalfenosa.com.co>



## 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 respectivamente y de sus filiales.

En este Informe de Responsabilidad Corporativa se da a conocer la gestión y el desempeño de las empresas de la compañía dedicadas al negocio de gas natural: Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural del Cesar, S.A. ESP y Gas Natural Servicios SAS. Para obtener mayor información y conocer el informe del negocio eléctrico en Colombia, consulte la página *web*

<http://www.electricaribe.com>

Por décimo año el informe fue construido de acuerdo a las directrices de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del **Global Reporting Initiative** y por segundo año en su versión G4, bajo las características de la opción esencial.

Así mismo, se encuentra estructurado en capítulos relacionados con los siete compromisos con los grupos de interés, definidos en la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa.

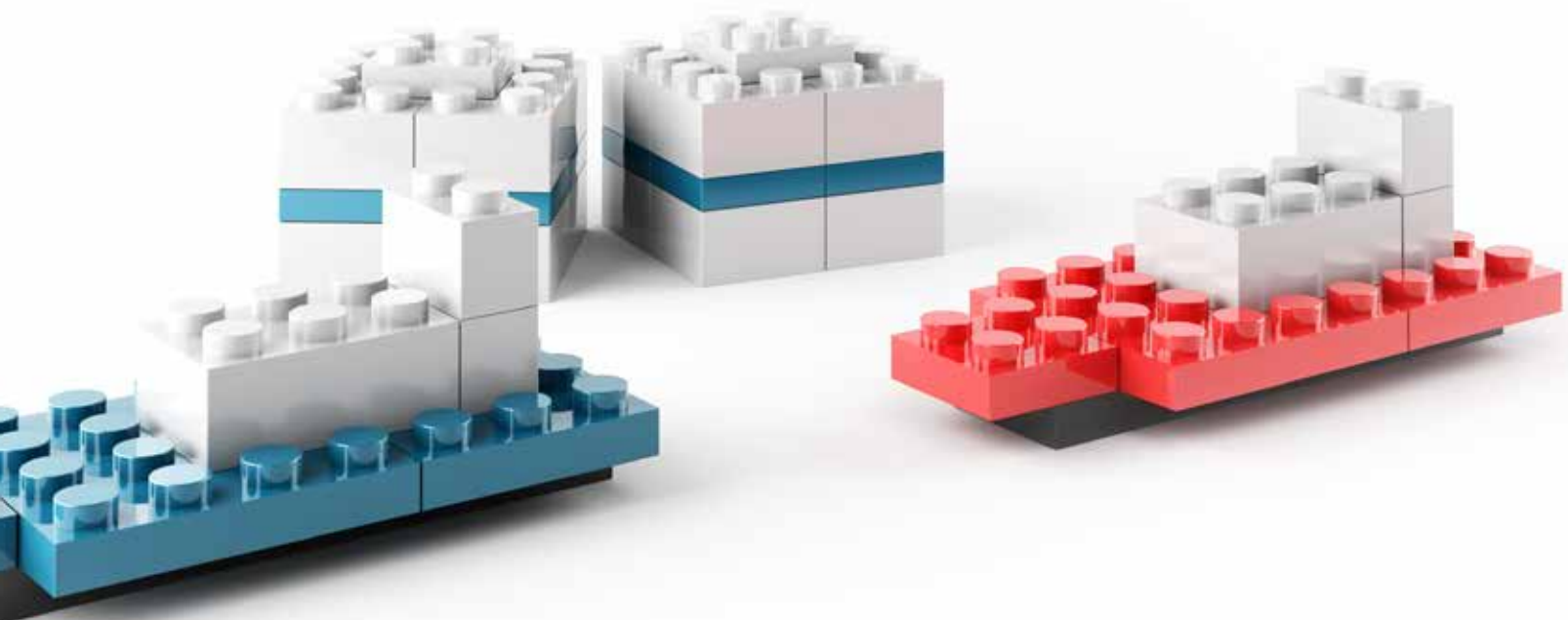
En cada capítulo se reportan los asuntos más importantes sobre la gestión de la compañía, los compromisos, avances y retos, que responden a los resultados del ejercicio de materialidad realizado en el año, con los grupos de interés.

Del mismo modo, este año se incluye los avances más significativos en los últimos diez años frente al desarrollo de la Política de Responsabilidad Corporativa a nivel local.

Finalmente a lo largo del informe también se hará referencia a la gestión de Gas Natural Fenosa en el mundo. Para distinguir la información presentada, cuando se hable de Gas Natural Fenosa o del grupo se hace referencia a la operación global, y cuando se hable de Gas Natural Fenosa en Colombia, la organización, la compañía o la empresa, se hace referencia a la operación local.

## ● ● Gas Natural Fenosa







# Gas Natural Fenosa

## Perfil de la organización

Gas Natural Fenosa en Colombia hace parte del grupo Gas Natural Fenosa, la mayor compañía integrada de gas y electricidad de España y Latinoamérica.

El negocio de Gas Natural Fenosa se centra en el ciclo de vida completo del gas, desde su explotación hasta su comercialización, del mismo modo se desarrolla la actividad de generación, distribución y comercialización de electricidad, actividades que contribuyen en más de un 97% al ebitda de la compañía, entre otros servicios energéticos, para atender las necesidades específicas de los clientes y ofrecerles un servicio integral, no centrado

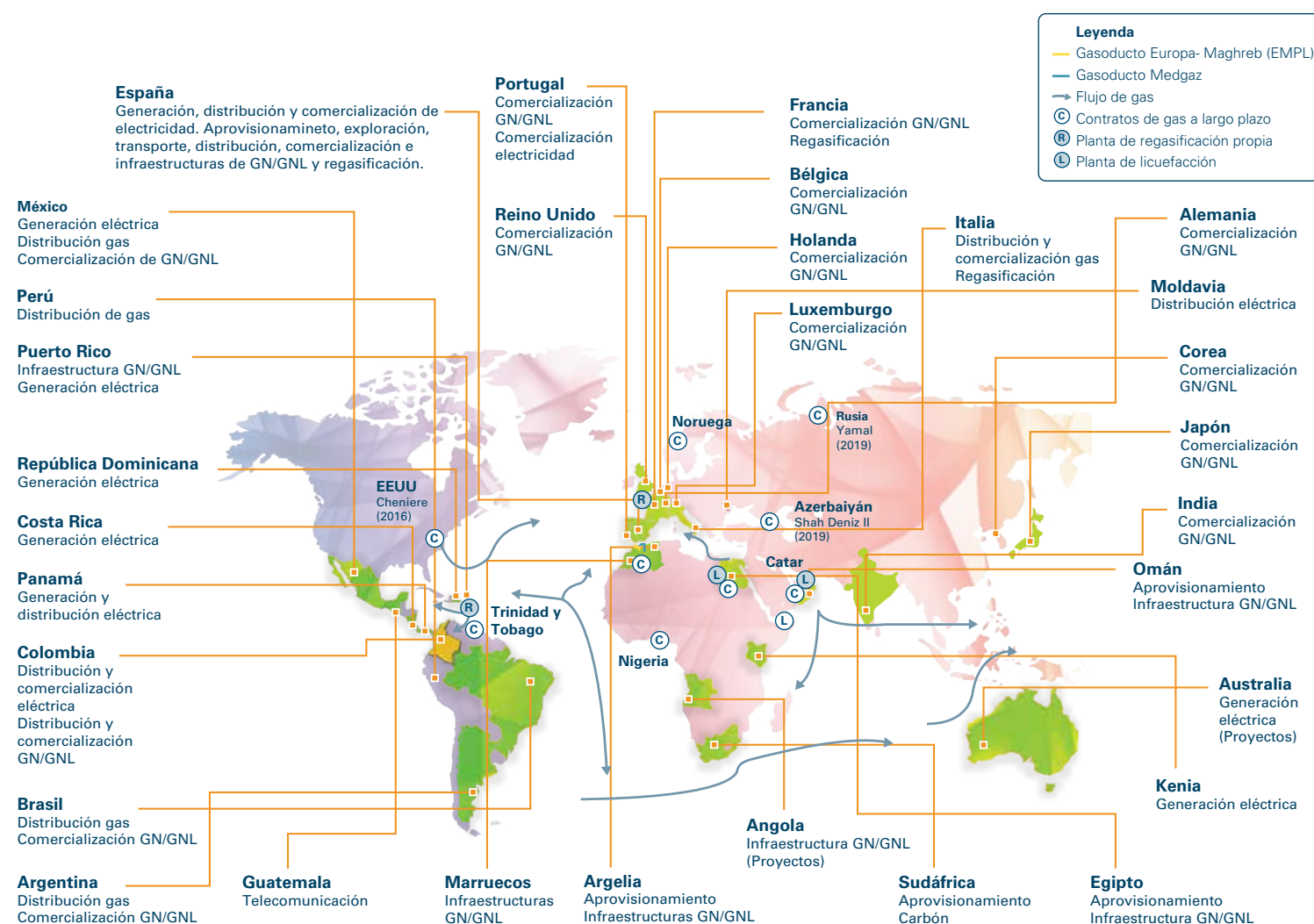
únicamente en la venta de energía.

**La misión** de Gas Natural Fenosa es 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.

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

## Operación en el mundo

Gas Natural Fenosa está presente en más de 30 países, con 23 millones de clientes y más del 50% de sus colaboradores están empleados por fuera de España. Su presencia internacional garantiza una posición privilegiada para capturar el crecimiento de nuevas regiones en proceso de desarrollo económico, convirtiéndolo en uno de los principales operadores del mundo.



**Nota:** El mapa refleja los países en donde hay actividad de negocio, independiente de que disponga de personal u oficina comercial establecida.

Para mayor información acerca del grupo consulte: Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa en: [www.gasnaturalfenosa.com/reputaciónyresponsabilidadcorporativa/informesypublicaciones](http://www.gasnaturalfenosa.com/reputaciónyresponsabilidadcorporativa/informesypublicaciones)

## Índices de inversión responsable y reconocimientos

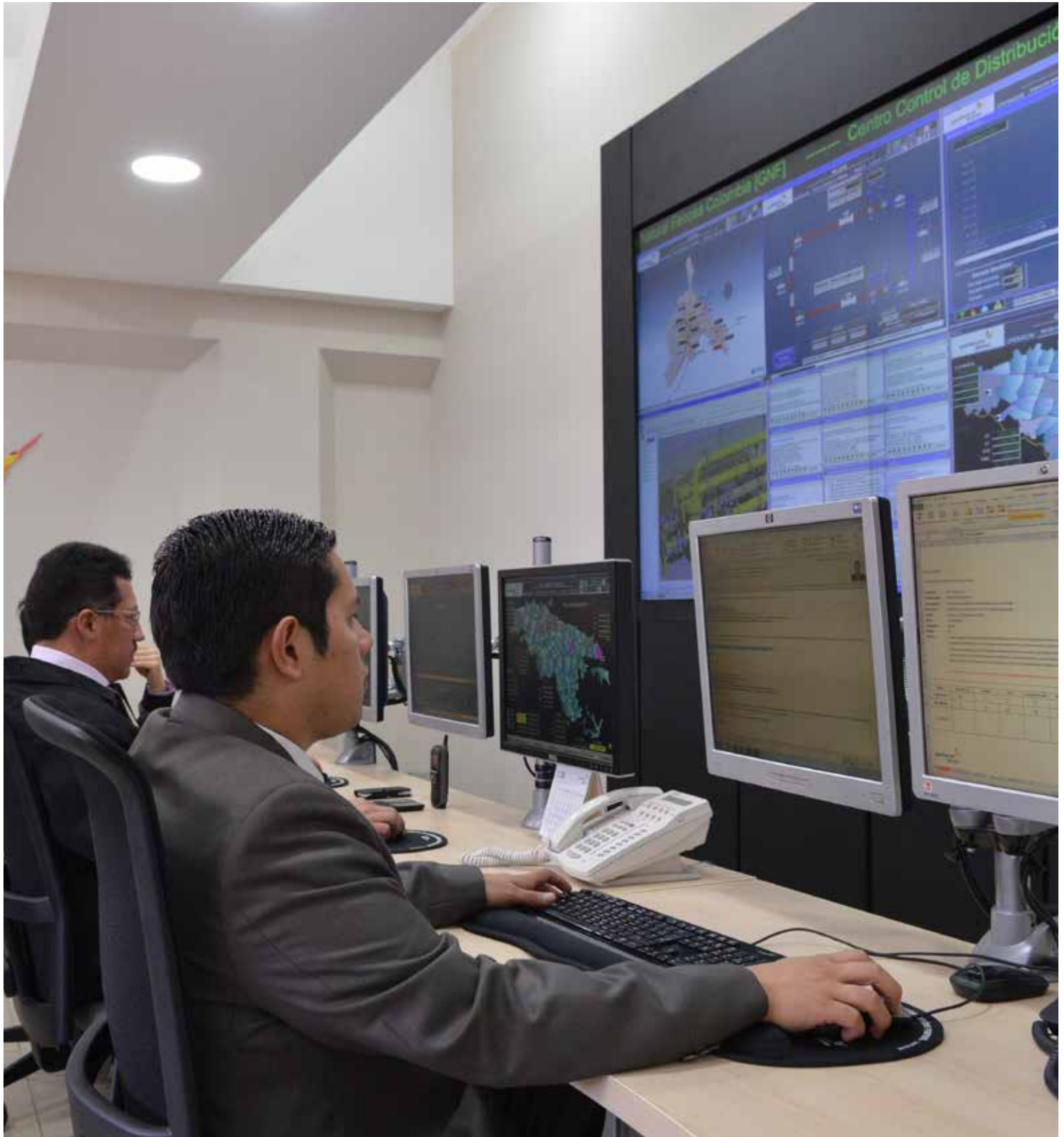
La inversión socialmente responsable es aquella que, junto a los aspectos financieros tradicionales, incorpora en sus decisiones de selección de cartera criterios de carácter social, ambiental, ético y de buen gobierno.

Desde hace diez años, Gas Natural Fenosa ha formado parte, de manera ininterrumpida, del *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI). En 2014, continuó siendo la compañía líder del sector de distribución de gas. Así mismo, como en años anteriores, fue incluida, por novena vez, en la variante europea del índice, el *DJSI Europe*. También, fue reconocida como líder mundial en sostenibilidad en su sector, según el Anuario de la Sostenibilidad 2015, que publica anualmente RobecoSAM y ha recibido la distinción *Gold Class*.

Del mismo modo, Gas Natural Fenosa ha mantenido, por décimo tercer año consecutivo, su presencia en *FTSE4Good*, al que pertenece desde sus inicios, en 2001.

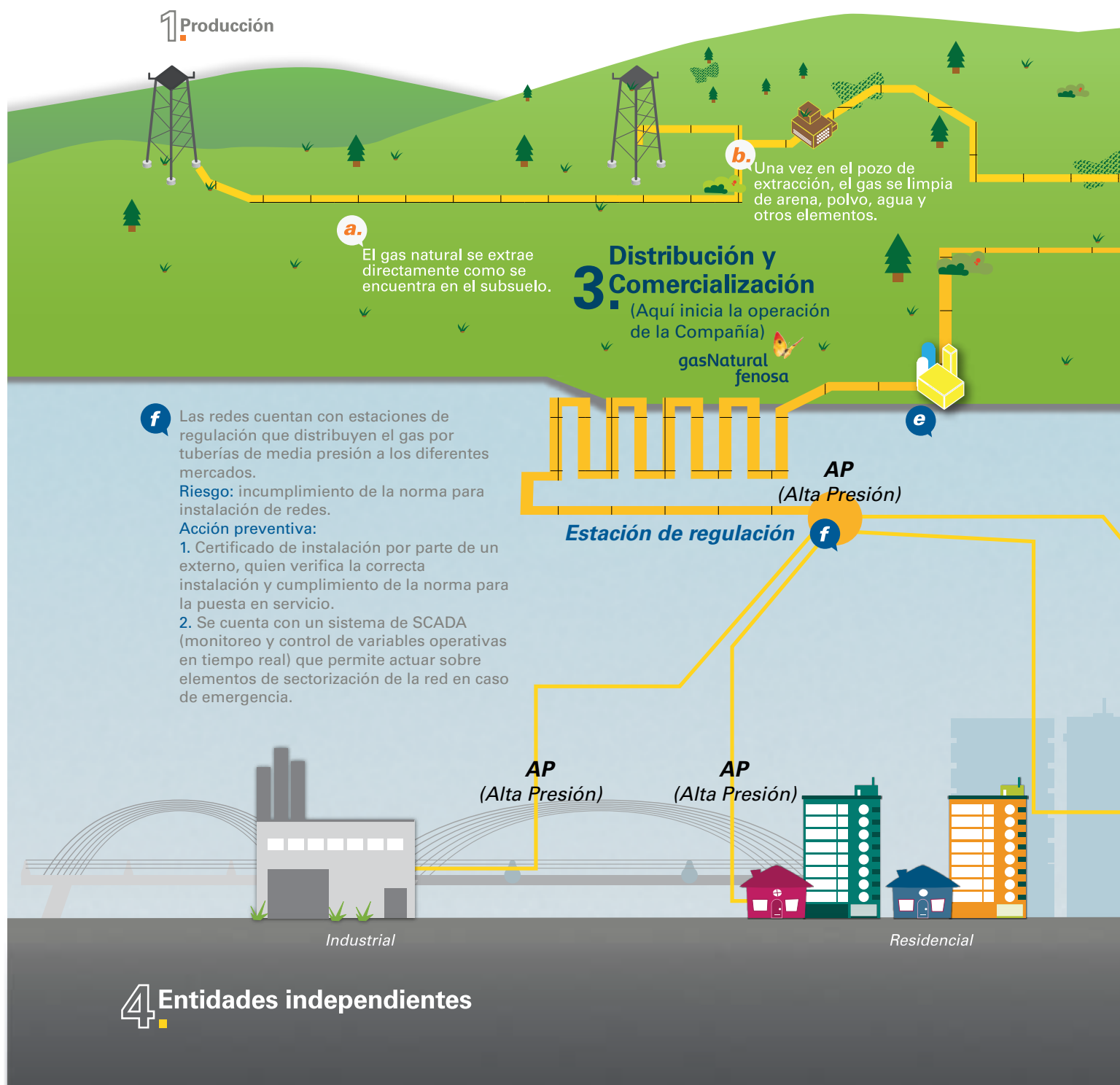
Adicionalmente durante 2014, ha ampliado su presencia en nuevos índices de sostenibilidad como son *Euronext Vigeo* de los que la compañía forma parte de las variantes *World 120*, *Europe 120* y *Eurozone 120*, lo que la sitúa como una de las 120 empresas líderes en sostenibilidad de América, Europa y Asia Pacífico.

También forma parte del MSCI *Global Climate Index*, que incluye a compañías líderes en la mitigación de factores que contribuyen al cambio climático en el corto y largo plazo.

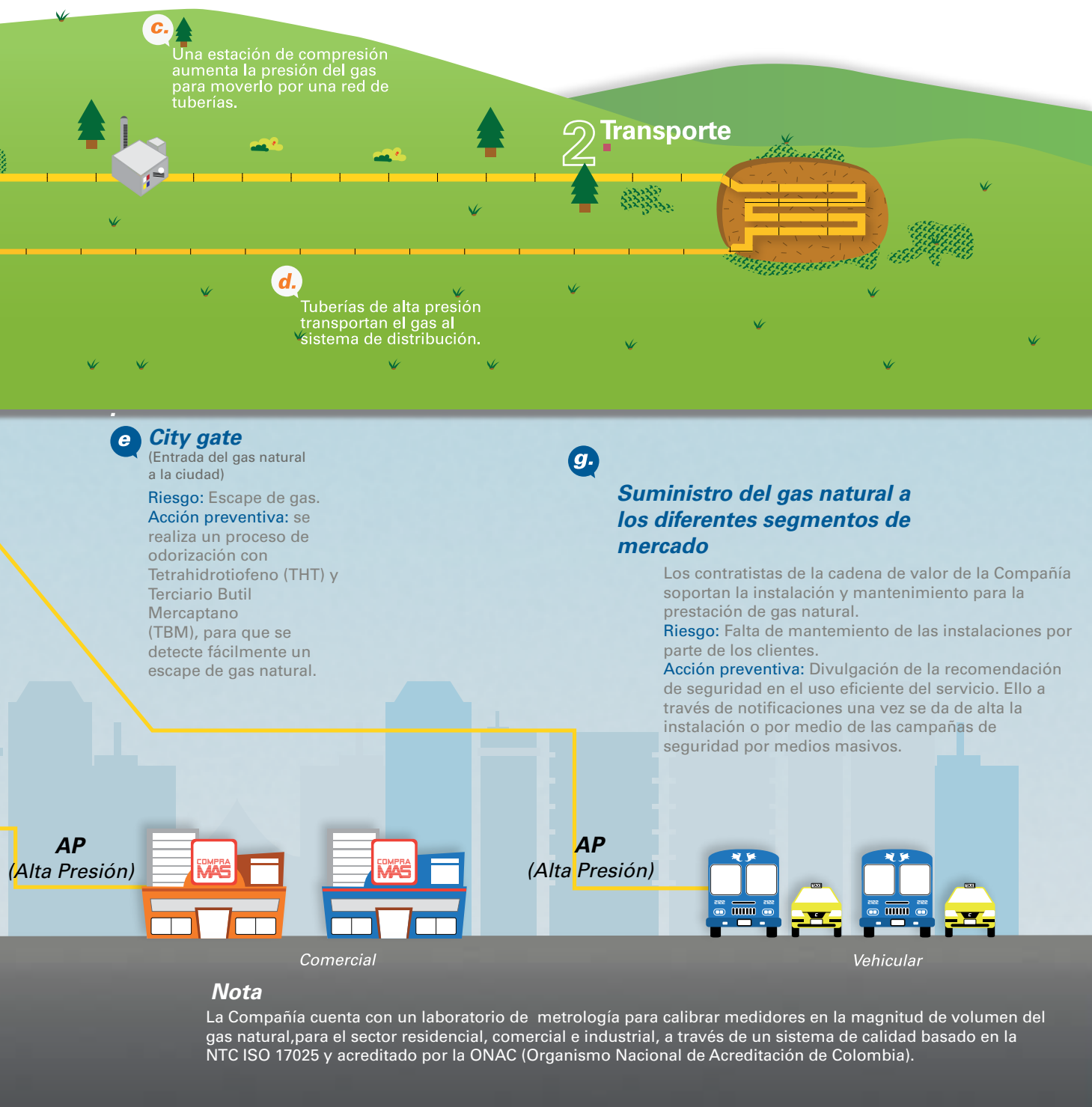




## Negocio del gas en Colombia: Recorrido del gas natural



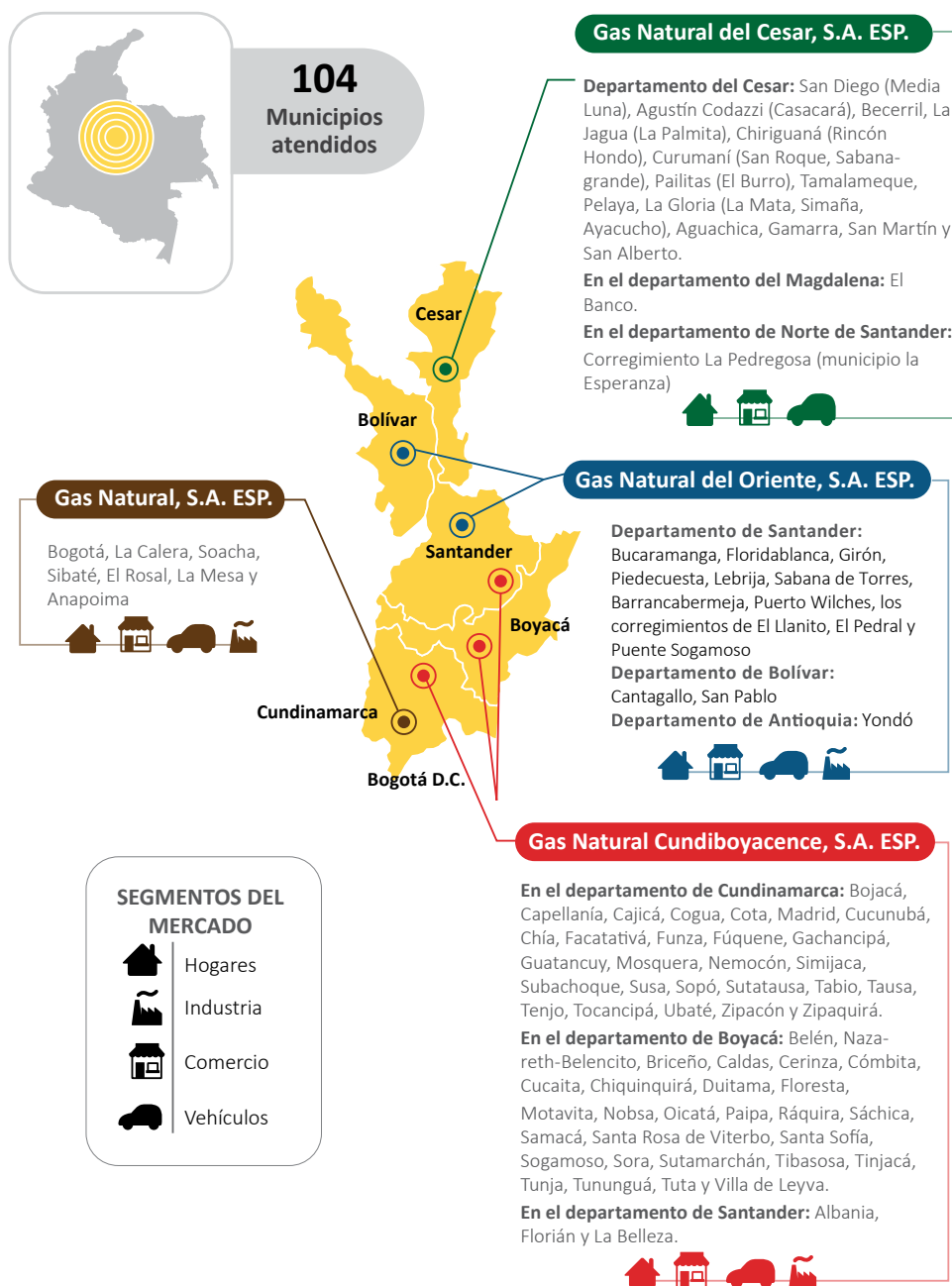






## Gas Natural Fenosa en Colombia

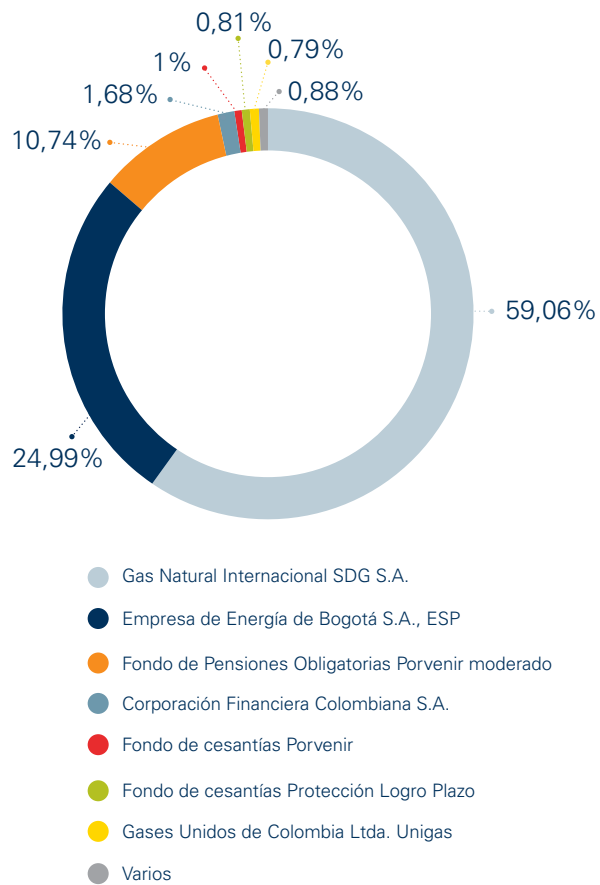
La empresa en Colombia está dedicada a la **distribución y comercialización** de gas natural por red de tubería, a través de cuatro empresas de servicio público: Gas Natural, S.A. ESP, sociedad matriz en Colombia (filial de la empresa española Gas Natural Internacional SDG S.A.) y las sociedades Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP y Gas Natural del Cesar, S.A. ESP. Adicionalmente, la compañía cuenta con Gas Natural Servicios, SAS., cuyo objetivo principal es el desarrollo de los negocios no regulados que den valor agregado a las necesidades de los clientes por medio de un portafolio de servicios.



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

Para información sobre la composición accionaria de Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural del Cesar, S.A. ESP y Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP consulte:

Informes anuales en: [www.gasnaturalfenosa.com/conócenos/inversionistas](http://www.gasnaturalfenosa.com/conócenos/inversionistas)





## Responsabilidad Corporativa

El contexto de sostenibilidad de la compañía en Colombia está mediado por factores de riesgo que han sido identificados por el grupo tendientes al establecimiento de estrategias que permitan su adecuada gestión. En primer lugar, se reconoce la contribución directa de la empresa al desarrollo económico de la sociedad, por lo que es necesario promover mecanismos de redistribución del valor, generado por su actividad en aspectos como la remuneración a los colaboradores, los dividendos a los accionistas y los pagos a gobiernos a través de impuestos y bonificaciones, entre otros.

Del mismo modo, el análisis de los riesgos de los proveedores debe formar parte integral de los procesos de evaluación y homologación que se adelantan con ellos. La gestión de la sostenibilidad debe extenderse a los proveedores, contratistas y colaboradores, incluyendo estrategias de formación en aspectos concretos de Responsabilidad Corporativa y el desarrollo de nuevas soluciones conjuntas para la generación de valor compartido.

No menos importante, es medir la satisfacción de los colaboradores así como establecer y cumplir con los objetivos relacionados, con el fin de generar mayor confianza y sentido de pertenencia hacia la organización.

## Política de Responsabilidad Corporativa

La Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa formaliza los compromisos asumidos por la compañía, impulsados de manera efectiva desde la alta dirección.

La última actualización de la Política fue aprobada por el Consejo de Administración de Gas Natural Fenosa en 2013 y contempla los siguientes compromisos:

 <b>Resultados</b>	Tomar decisiones para mejorar los resultados y asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos gestionando adecuadamente los riesgos.
 <b>Integridad</b>	Fomentar en las personas que hacen parte del grupo una actuación ética, honesta e íntegra, respetando los valores y principios del Código Ético.
 <b>Interés por las personas</b>	Promover un entorno de trabajo respetuoso a los colaboradores, contribuyendo en su formación y desarrollo profesional y propiciando la diversidad.
 <b>Orientación al cliente</b>	Dedicar esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de los clientes.
 <b>Seguridad y salud</b>	Impulsar estrategias para la continua integración de la prevención en la cultura empresarial.
 <b>Sociedad</b>	Aceptar la responsabilidad y contribuir al desarrollo económico y social de los países en los que se opera, aportando conocimientos, capacidad de gestión y creatividad.
 <b>Medio Ambiente</b>	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.

Para consultar la Política de Responsabilidad Corporativa visite:

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

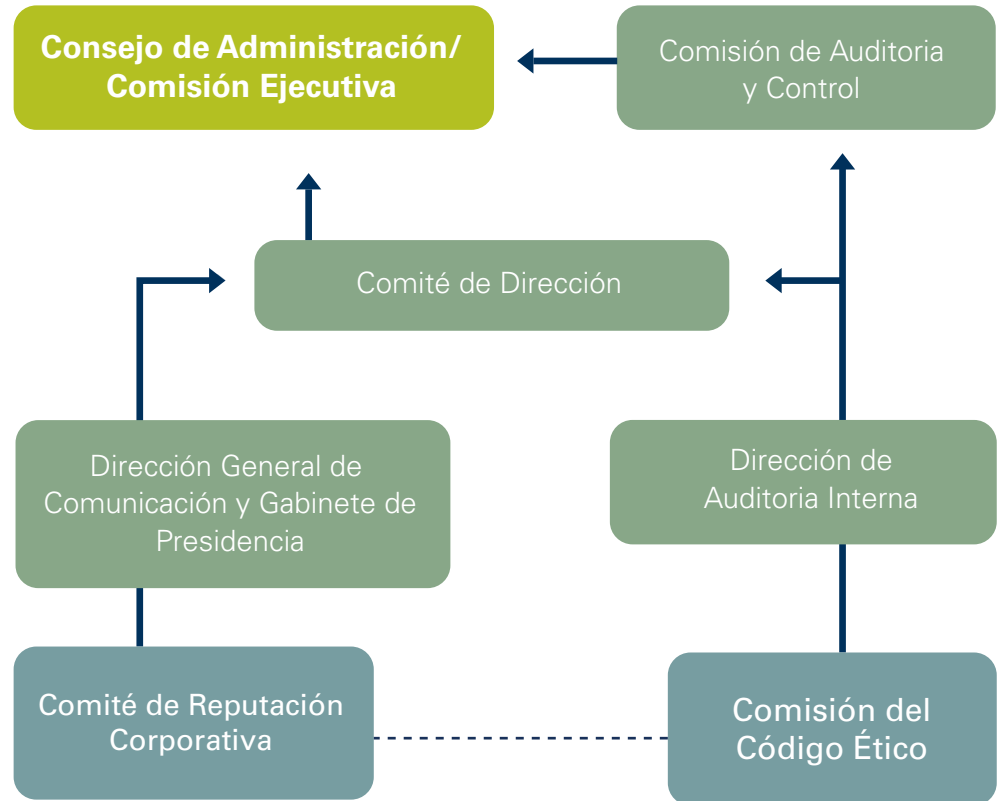
## Compromisos y retos con los grupos de interés

Compromiso 2014		Nivel de avance	Reto 2015
	Ingresar a nuevos municipios de acuerdo con el plan de expansión (El Colegio y Viotá)		Dar de alta a 1.600 clientes en el municipio de El Colegio, 800 en Viotá, 905 en La Mesa y 395 en Anapoima. Así mismo, completar el 100% del plan de expansión de infraestructura de red para Viotá, con su estación descompresora.
			Masificar el uso de gasodomésticos, diferentes a la estufa, para promover la calidad y confort con el servicio de gas natural.
	Aprobación de la Política Anticorrupción del grupo y actualización de la normativa en temas de fraude y corrupción.		Lanzamiento curso formación sobre el Modelo de Prevención Penal, actualización Código Ético y Política Anticorrupción del grupo Gas Natural Fenosa. Localmente se contempla hacer la revisión con lo exigido en normas y estándares colombianos.
	Actualización del modelo de análisis del riesgo de contraparte en Gas Natural Fenosa.		Acciones de divulgación del Código Ético a Proveedores.
	Ejecutar el plan de acción relacionado con el modelo EFR, equilibrio vida laboral y personal, manteniendo un ambiente de trabajo respetuoso y motivador.		Fortalecer el plan de acción diseñado para contribuir en el equilibrio vida familiar-laboral de los colaboradores.
	Fortalecer el modelo de liderazgo.		Avanzar en el uso de las herramientas creadas para la adecuada gestión del modelo de liderazgo.
	Desarrollo de la cultura de servicio y plan de formación		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar continuidad al plan de comunicación y jornadas de sensibilización.</li> <li>• Mantener el plan de incentivos a todos los colaboradores y contratistas.</li> <li>• Continuar con la construcción e implementación de los estándares y protocolos de los procesos que tienen mayor impacto en el cliente.</li> <li>• Implantar la primera fase del plan de formación.</li> </ul>
	Implantación de iniciativas para contribuir a mejorar la contactabilidad y disminuir los reclamos.		Dar continuidad a la implantación de acciones de mejora enfocadas a mejorar con los clientes la contactabilidad, disminuir los reclamos, asegurando la aplicación del marco regulatorio.
	Definición e implementación del modelo de servicios para Servigas y gasodomésticos.		Ampliar la gestión del modelo de servicios con el objetivo de vender cerca de 21.000 nuevos contratos de Servigas.
	Consecución de clientes de carbón y cogeneración.		Conseguir nuevos clientes de este tipo de mercado para aumentar márgenes de ventas.
	Incrementar margen de la compañía.		Ampliar contrato de comercialización por dos años más.
	Mantener la certificación del Sistema Integrado de Gestión de las empresas distribuidoras de gas y cumplir con sus objetivos.		Afianzar los programas establecidos dentro de la compañía en pro de mejorar las condiciones de seguridad y salud del personal.
	Implantar las herramientas del Plan Compromiso con la Seguridad y la Salud, tanto para personal interno como para las empresas contratistas.		Continuar con el desarrollo del plan de implantación del Programa Compromiso con la Seguridad y la Salud tanto para personal propio como para empresas contratistas.
	Implantar los lineamientos de proveedores establecidos por la compañía en Latinoamérica.		Seguir generando espacios de comunicación y formación para la cadena de valor.
	Comunicar la imagen de la Familia Natural y sus mensajes, tanto interna como externamente.		Adaptar la nueva Familia Natural al entorno de operación local.
	Dar a conocer los pilares estratégicos de inversión social en las sociedades.		Ampliar la cobertura de impacto de la inversión social en las filiales del negocio de gas en Colombia.
	Establecer el control para la generación de residuos asimilables a urbanos en la sede de cada sociedad.		Realizar la actualización del plan de gestión de residuos de la compañía, incorporando el ciclo de vida de los materiales con una caracterización de residuos más detallada.
	Definir un plan de formación específico para los contratistas de procesos operativos críticos en distribución, asociados a requisitos de la ISO 14001.		Estructurar este plan de formación de manera global para los contratistas y enfocado con los temas ISO 14001 que se identificaron con falencias de implementación.
	Desarrollar proyecto, en alianza, para la Conservación de Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNNC), con el propósito de aportar a la preservación del Parque Natural Chingaza.		Instalar vayas informativas en el parque Chingaza y desarrollar una actividad de integración entre los colaboradores de la compañía y el ecosistema.



## Gobierno de la Responsabilidad Corporativa

La compañía cuenta con un Comité de Reputación Corporativa y una Comisión del Código Ético, que ejercen una importante labor en el fomento y desarrollo de acciones relacionadas con la responsabilidad corporativa y desde donde se aprueban planes y seguimientos de acción en esta materia.





## Comunicación con grupos de interés

Los procesos de diálogo son fundamentales en la construcción de confianza con los diferentes grupos de interés. Por este motivo, la compañía pone a disposición diferentes canales de acceso permanente, a través de los cuales los miembros de los diferentes grupos expresan sus expectativas, inquietudes y opiniones.

Para mayor información consulte canales de comunicación con grupos de interés: [www.gasnaturalfenosa.com.co/conócenos/reputaciónyresponsabilidadcorporativa](http://www.gasnaturalfenosa.com.co/conócenos/reputaciónyresponsabilidadcorporativa)

### Clientes

Factura  
Encuesta de satisfacción del cliente por segmento  
*Call center*  
Centros de gas  
Cades y Rapicades  
Quioscos de autoservicio  
Boletín industrial  
Oficina virtual  
Oficina de Garantía de servicio al cliente  
Foros con clientes industriales  
Redes sociales  
Programas de televisión y radio

### Colaboradores

Intranet: Naturalnet  
Comisión Local del Código Ético  
Boletín interno REDES  
Comunicaciones electrónicas  
Cartelera física  
Cartelera digital: Energía TV  
Revista Natural  
Encuesta de los canales de comunicación interna  
Encuentro de directivos y equipos de trabajo  
Feria de Responsabilidad Corporativa  
Encuesta de clima organizacional  
Red interna: Yammer  
Canal de formación U. Corporativa

### Accionistas

Reunión de asamblea  
Reuniones Junta Directiva  
Oficina de atención al inversionista  
Encuesta del canal de atención al inversionista

### Proveedores

Línea de atención al proveedor  
Buzón de atención a proveedores  
Comentarios en Línea Ética  
Comunicación directa con administrador de contrato  
Seminario de proveedores  
Programa Valor para Proveedores  
Canal de formación: U. Extendida  
Portal proveedores

### Sociedad civil

Mesas de trabajo con la comunidad  
Programas de inversión social  
Encuestas *Reprtrak*  
Oficina de Garantía de Servicio al Cliente  
Participación en mesas de trabajo de gremios y asociaciones\*  
Encuesta de percepción cambio cultural

\*Participación en asociaciones y gremios:

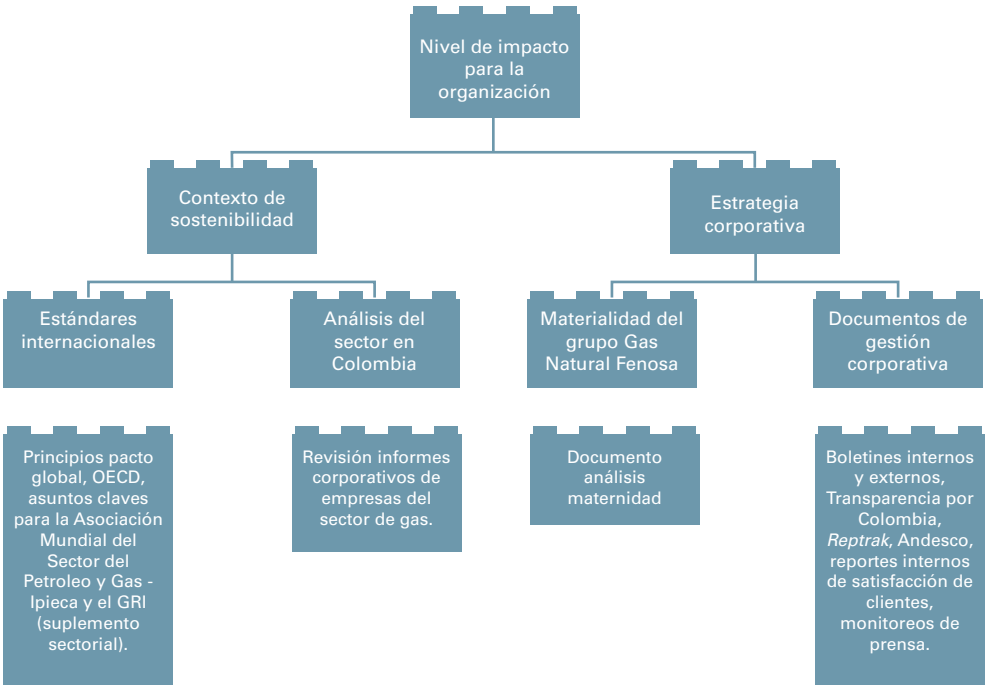
[www.gasnaturalfenosa.com.co/conócenos/reputaciónyresponsabilidadcorporativa](http://www.gasnaturalfenosa.com.co/conócenos/reputaciónyresponsabilidadcorporativa)



# Materialidad

En 2014 se llevó a cabo un ejercicio de materialidad para identificar los asuntos más relevantes para la gestión de la organización y de sus grupos de interés.

En la definición del nivel de impacto para la organización de cada uno de los temas identificados, se tuvo en cuenta un análisis del contexto de sostenibilidad a nivel local e internacional; así como de la estrategia que ha adoptado el grupo y la gestión interna desarrollada en el año.



Finalmente, se priorizó con los grupos de interés los 46 asuntos que arrojó el análisis del contexto de sostenibilidad y la estrategia corporativa; para ello se realizaron 254 encuestas que permitieron identificar los temas prioritarios de acuerdo con la percepción de los grupos.

Importancia para los grupos de interés	Documentos de gestión	Encuesta de satisfacción de clientes
		Seminario de Valor para proveedores
Encuestas de materialidad		Resultados de atención al cliente
		Encuesta de percepción (monóxido de carbono)
		31 encuestas con clientes
		108 encuestas con colaboradores
		81 encuestas con comunidades
		34 encuestas con proveedores

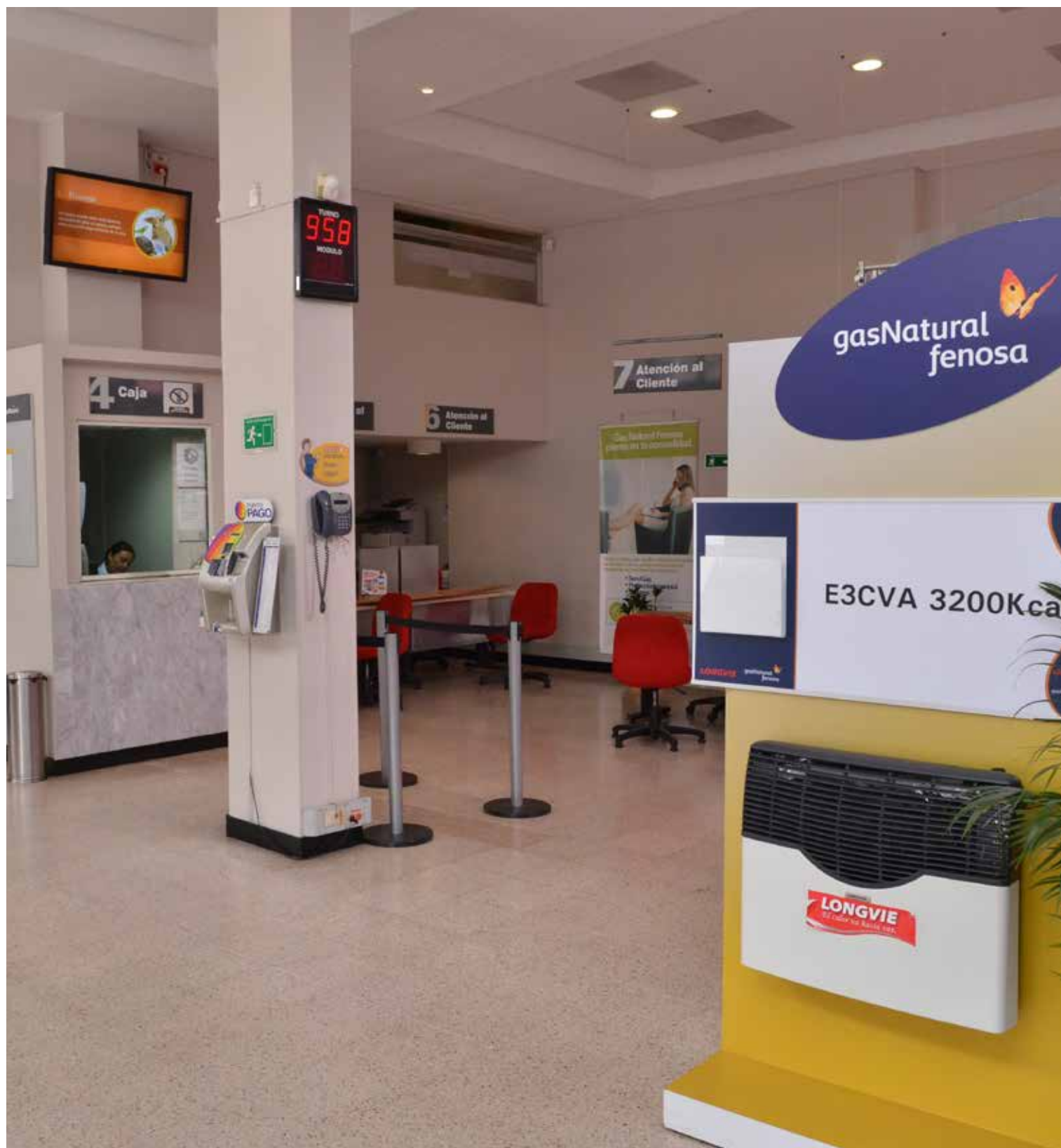
Como resultado del ejercicio se definieron 13 temas materiales por su relevancia, tanto para la compañía como para sus grupos de interés. Estos temas fueron validados por el grupo directivo de la compañía, quienes los priorizaron teniendo en cuenta la estrategia de gestión de Responsabilidad Corporativa.



Para efectos de este informe, se relaciona la descripción, alcance y lugar donde se puede consultar la información de estos asuntos indicadores; así como los que fueron sujeto de verificación por parte de PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales Ltda., quienes realizaron una verificación limitada de contenidos descriptivos, información reportada sobre temas relevantes y la aplicación de los contenidos de la opción esencial de la guía GRI G4:



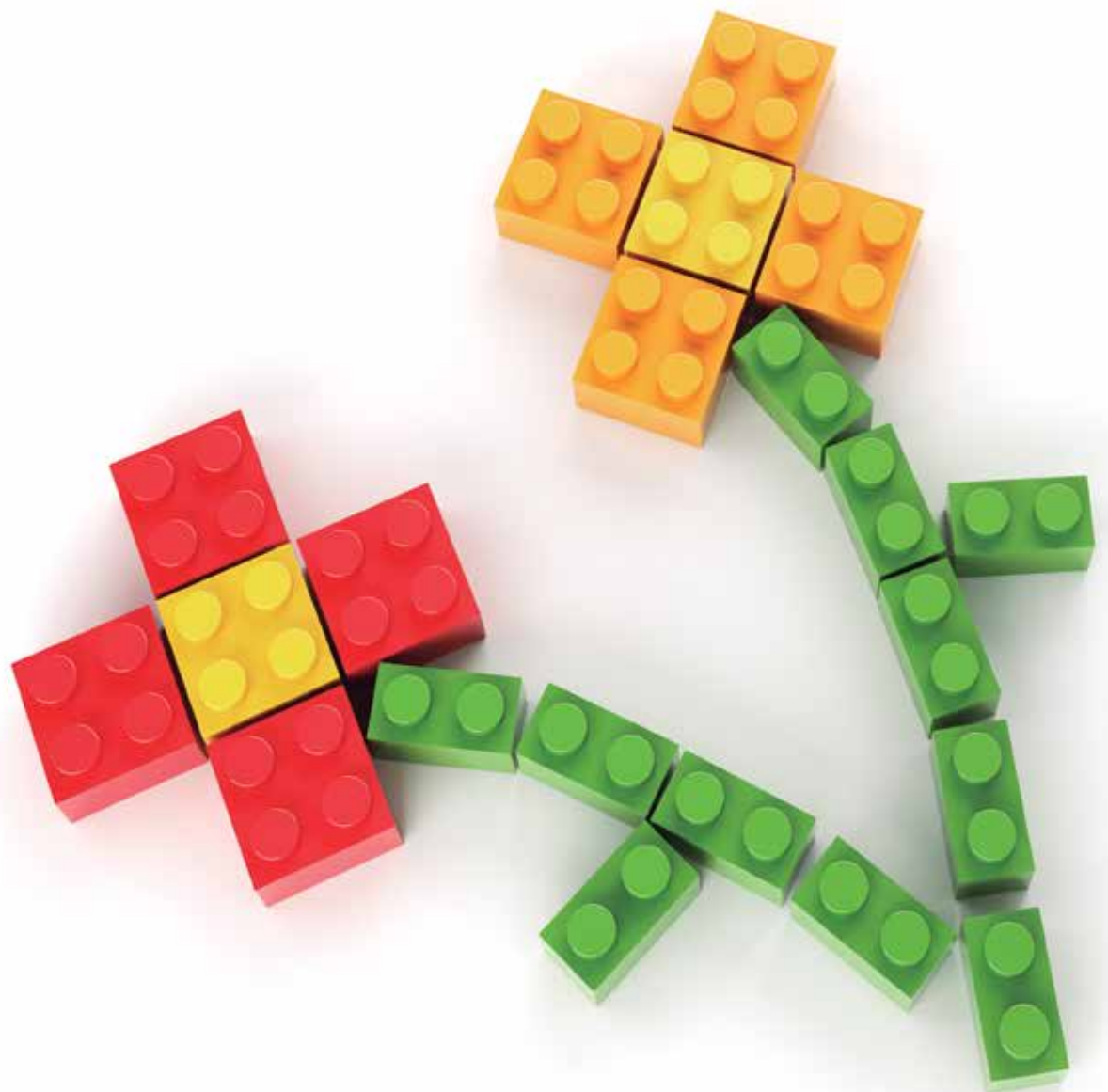
Asunto material	Descripción	Alcance al interior de la compañía	Verificado	Página
Calidad y fiabilidad de los servicios	Estrategias para asegurar la calidad y fiabilidad de los productos y servicios en los diferentes segmentos de mercado atendidos.	Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural del Cesar, S.A. ESP (segmento residencial y comercial).	Indicadores de Línea de Atención de Urgencias.	97
Seguridad de productos y servicios	Prestación segura del servicio en los procesos de distribución y utilización, además de desarrollo de actividades que promuevan su uso seguro.	Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP (segmento residencial y comercial).	Indicador OG13. Accidentes e incidentes en distribución y utilización del servicio.	92
Salud y seguridad de los colaboradores y terceros	Estrategias para cuidar y monitorear la salud y la seguridad de los colaboradores y terceros en las funciones que desempeñan dentro y para la organización.	Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural del Cesar, S.A. ESP, Gas Natural Servicios, SAS.	Indicador G4-LA6. Indicadores de ausentismo y accidentalidad.	87
Servicio al cliente	Apertura y disponibilidad de canales de servicio y atención al cliente.	Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural del Cesar, S.A. ESP (segmento residencial).	Indicador G4-PR5. Encuestas de satisfacción a clientes residenciales.	83
Relacionamiento con la comunidad	Apertura y disponibilidad de canales de comunicación con la comunidad y la sociedad en general.	Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	Actividades de prevención en relación con la comunidad. Socialización Revisión Preventiva.	107
Calidad de la selección y contratación de proveedores y contratistas	Mecanismos que aseguren procesos de selección y contratación de proveedores y contratistas con calidad y de manera transparente.	Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	Homologación de proveedores.	52
Evaluación del impacto en derechos humanos	Estrategias de medición y gestión de los impactos sobre los derechos humanos relacionados con las operaciones de la empresa.	Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural del Cesar, S.A. ESP, Gas Natural Servicios, SAS.	No verificado.	50
Emisiones	Estrategias de gestión, medición, monitoreo y reducción de emisiones de gases efecto invernadero.	Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural del Cesar, S.A. ESP, Gas Natural Servicios, SAS.	Indicadores G4-EN16 y G4-EN17. Emisiones de gases efecto invernadero alcances 2 y 3.	111
Relación empresa – trabajadores	Mecanismos y estrategias que permitan la comunicación y la participación de los colaboradores.	Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural del Cesar, S.A. ESP, Gas Natural Servicios, SAS.	No verificado.	65
Lucha contra la corrupción	Mecanismos internos para evitar la corrupción en las actividades de la empresa y de su cadena de valor.	Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural del Cesar, S.A. ESP, Gas Natural Servicios, SAS.	No verificado.	42
Diversidad e igualdad	Estrategias puntuales para respetar la diversidad y promover la igualdad frente al relacionamiento con cada uno de los grupos de interés.	Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural del Cesar, S.A. ESP, Gas Natural Servicios, SAS.	Indicador G4-LA12. Diversidad en la plantilla laboral.	55
Precio vs. Calidad del servicio	Precios acordes a la satisfacción con los productos y servicios prestados en los diferentes segmentos de mercado atendidos.	Gas Natural, S.A. ESP.	No verificado.	33
Biodiversidad	Identificación y gestión de impactos y riesgos de las operaciones sobre la biodiversidad.	Gas Natural, S.A. ESP.	No verificado.	128





# Compromisos de responsabilidad corporativa

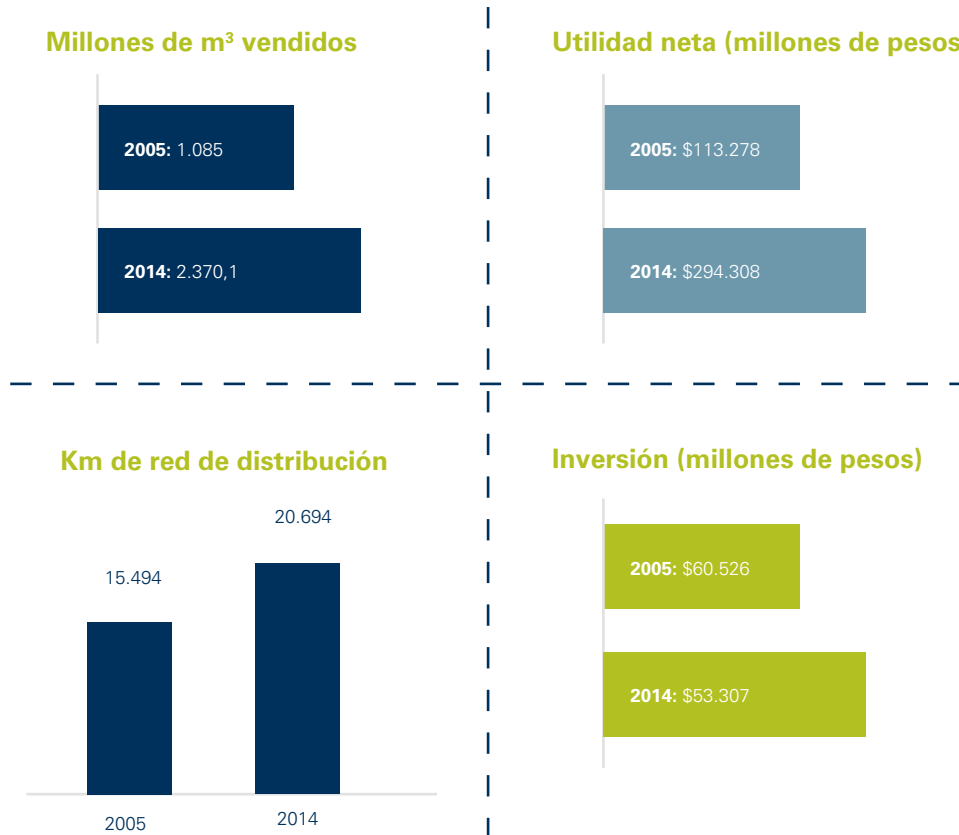
- 30 Compromiso 1: Resultados
- 40 Compromiso 2: Integridad
- 54 Compromiso 3: Interés por las personas
- 68 Compromiso 4: Orientación al cliente
- 86 Compromiso 5: Seguridad y salud
- 102 Compromiso 6: Sociedad
- 108 Compromiso 7: Medio ambiente





## Compromiso 1: Resultados

Elaboramos planes estratégicos y señalamos objetivos colectivos e individuales. Tomamos decisiones para mejorar los resultados y asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos gestionando adecuadamente los riesgos.



Fusión del Grupo Gas Natural con Unión Fenosa.



Inicio del Plan de Expansión de gas comprimido virtual para los municipios de La Calera, La Mesa, Anapoima y El Rosal.

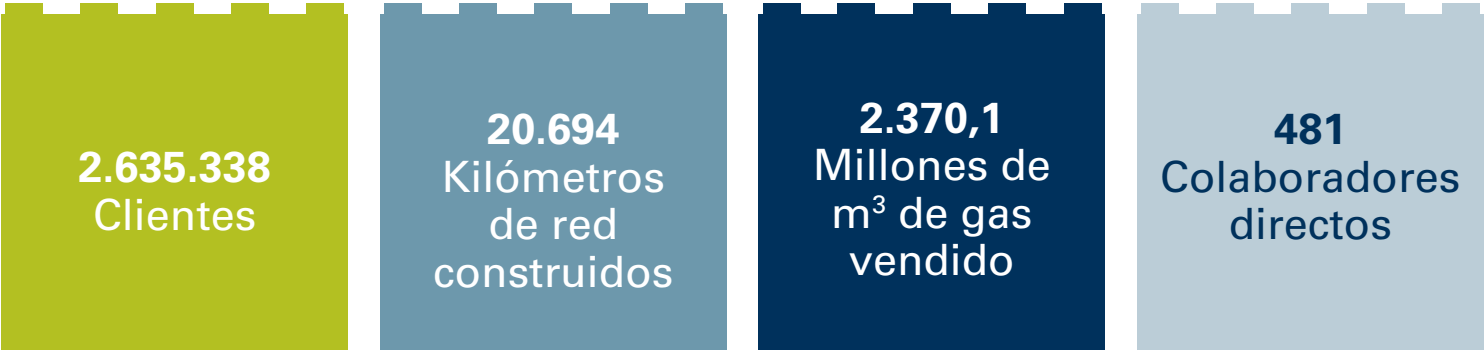


Primer Seminario Valor para Proveedores.



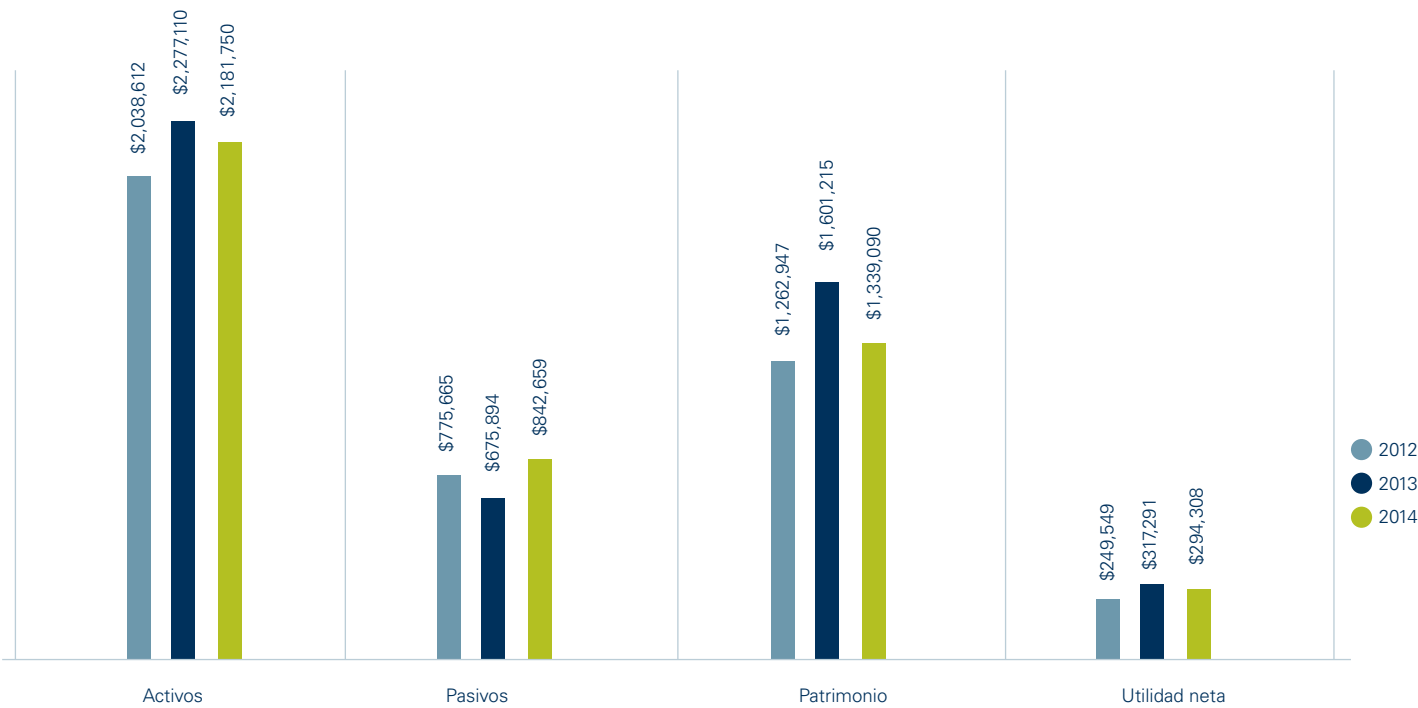
Emisión de bonos de Gas Natural, S.A. ESP.

Principales magnitudes



Resultados económicos

Balance general consolidado (millones de pesos)



## Balance general por sociedad (millones de pesos)

Sociedad	Activos	Pasivos	Patrimonio	Resultados del año
Gas Natural, S.A. ESP.	1.659.169	613.352	1.045.817	249.322
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	248.412	85.185	163.227	21.436
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	171.677	95.565	76.111	13.762
Gas Natural Servicios SAS.	70.006	38.735	31.271	6.497
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	32.483	9.821	22.661	3.288

## Indicadores económicos

Liquidez	2013	2014	Análisis
Razón corriente (veces)	2,02	1,08	Por cada peso que la compañía debe en el corto plazo cuenta con \$1,08 pesos para respaldar sus obligaciones
Nivel de endeudamiento	2013	2014	Análisis
Nivel de endeudamiento (%)	36,88	46,67	Por cada peso que la compañía tiene invertido en activos, \$46,67 han sido financiados por los acreedores
Concentración del endeudamiento en el corto plazo (%)	37,69	48,27	La compañía tiene el 48,27% de obligaciones financieras en el corto plazo, es decir que su vencimiento se presentará en un período inferior a un año
Solvencia y cobertura	2013	2014	Análisis
EBITDA (millones de pesos)	465.685	447.842	La compañía generó durante el 2013 un flujo de caja bruto de \$447.842 millones
Cobertura de EBITDA sobre gasto financiero (veces)	20,51	18,89	El cubrimiento de la compañía con relación a sus gastos financieros es de 18,89 veces su EBITDA
Pasivo total / EBITDA (veces)	1,63	2,04	La compañía generó una utilidad operacional de 2,04 veces superior a su deuda contratada
Rendimiento	2013	2014	Análisis
Rendimiento del patrimonio (%)	20,7	23,9	Los accionistas de la compañía obtuvieron un rendimiento sobre su inversión del 23,9%
Rendimiento activo (%)	13,1	12,7	Los activos de la compañía, con respecto a la utilidad neta, tuvieron un rendimiento del 12,7%
Rentabilidad	2013	2014	Análisis
Margen operacional (%)	27,2	22,7	Por cada peso vendido por la compañía, se generan \$22,7 centavos de utilidad operacional
Margen EBITDA (%)	30,4	25,6	Por cada peso vendido por la compañía se generan \$25,6 centavos de flujo de caja bruto



## Hechos destacados

### Iniciativas para la expansión a nuevos municipios



Adicionalmente a los trabajos adelantados en los municipios, durante 2014 se realizaron los estudios de factibilidad técnica y financiera, así como actividades de relacionamiento con la comunidad y la Junta de Acción Comunal de la Localidad de Chapinero en Bogotá. Con los trabajos implantados se expandió la red y servicio a la Unidad de Planeación Zonal (UPZ) 89, la cual está conformada por los barrios San Luis, La Sureña, San Isidro, Bosques de Bellavista y La Esperanza, con un potencial total de 3.000 nuevos clientes. Este proceso de expansión no se ha viabilizado ya que no se han concluido las tareas de legalización de estos barrios requeridas para la expansión.

## Tarifas

### Tema relevante: Precio vs. calidad del servicio

La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), por medio de la Resolución CREG 011 de 2003, estableció los criterios generales para remunerar las actividades de distribución y comercialización de gas, así como las fórmulas generales para la prestación del servicio público domiciliario de gas por redes de tubería.

En términos generales, las principales causas de las variaciones tarifarias pueden darse por diversos factores, tales como:

- El costo del gas.
- La tasa representativa del mercado.
- Las condiciones económicas de los contratos de compra y transporte de gas que adquieren los comercializadores.
- El origen y la trayectoria del gas comprado.

- La variación de los indicadores económicos IPC e IPP.

La fórmula tarifaria aplicada en Gas Natural, S.A. ESP durante 2014 corresponde a la establecida mediante la Resolución CREG 137 de 2013, que considera los criterios de traslado de los costos generados a lo largo de la cadena de prestación del servicio para llevar el gas hasta el cliente final.

Por su parte, mediante Resolución CREG 186 de 2010, modificada por la Resolución CREG 186 de 2013, se da cumplimiento a lo establecido en la Ley 1428 de 2010, que determina que los incrementos de tarifas para los consumos de subsistencia de los estratos 1 y 2 deben corresponder, como máximo, a la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC), sin que el subsidio supere el 60% del costo de prestación del servicio (Cm) en el estrato 1 y el 50% para el estrato 2.

El cargo de distribución (Dm) entre diciembre de 2013 y diciembre de 2014 presentó un incremento de 10,95 \$/m<sup>3</sup> en relación a la evolución del índice de precios del productor (IPP) de los últimos 12 meses (5,12%) y la aplicación del factor de productividad para distribución. Las variaciones del cargo de comercialización (Cm) de 55,32 \$/factura, obedecen al comportamiento del IPC que actualiza mensualmente este cargo, y que para los últimos 12 meses presentó una variación acumulada del 3,66%, así como a la aplicación del factor de productividad para comercialización.

Además del cargo de distribución, el cargo variable (Mv) depende de los componentes de

compras (Gm) y transporte (Tm), que varían anualmente con la actualización de los precios del gas en cada fuente de suministro y según la variación mensual de la tasa representativa del mercado (TRM). Por su parte, el cargo fijo (Mf) depende del comportamiento del cargo de comercialización, que tal como se mencionó, es afectado por el IPC local.

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

El grupo Gas Natural Fenosa en Colombia, sector gas, ha integrado la información económica presentada en sus estados financieros consolidados, auditados en un esquema 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, SAS y la correspondiente distribución entre aquellos grupos de interés que contribuyen con la generación de valor en estas compañías.

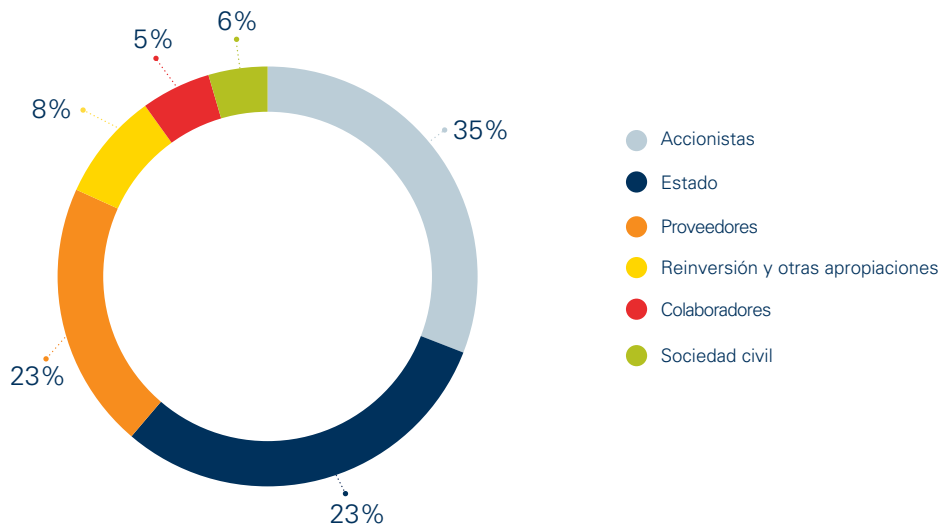
El valor económico generado se distribuye en los siguientes grupos de interés: Accionistas, Estado, Proveedores, Colaboradores, Sociedad civil y las propias empresas, mediante la reinversión y apropiación de los recursos para el mantenimiento de su capacidad generadora de valor.

Por los años terminados en 31 de diciembre de 2014 y 2013, el valor generado por las compañías del grupo en Colombia y el valor distribuido entre sus grupos de interés, se presenta a continuación:

Cifras expresadas en millones de pesos

	2013	2014
Ventas	1.556.991	1.775.131
Costo directo	831.530	1.043.432
<b>Valor agregado generado</b>	<b>725.461</b>	<b>731.699</b>
Accionistas	269.921	256.530
Estado	174.078	170.855
Proveedores	154.314	168.365
Reinversión y otras apropiaciones	57.451	55.467
Colaboradores	37.302	37.425
Sociedad civil	32.395	43.057
<b>Valor agregado distribuido</b>	<b>725.461</b>	<b>731.699</b>

Nota: El enfoque empleado para la estructura del reporte presentado en esta sección se basó en la metodología propuesta por Luis Perera Aldama (www.luisperera.com), expuesta en su libro: “Un cuarto estado financiero básico sobre la dimensión social de las empresas”.



Valor distribuido entre los diferentes grupos de interés

Valor agregado generado

El valor agregado generado por las empresas del grupo Gas Natural en Colombia se obtiene principalmente por la distribución y comercialización de gas natural, que en 2014 corresponde al 83,6% del valor agregado (2013 – 83,4%), y por otras actividades relacionadas con la prestación del servicio como las conexiones de gas natural y las revisiones técnicas reglamentarias, entre otras.

Las ventas de Gas Natural Fenosa, sector gas, en 2014 ascendieron a \$1.775.131 millones, con un incremento del 14% con relación al año anterior.

Por su parte, los costos se situaron en \$1.043.432 millones, con un incremento del 25,5% frente a 2013.

El valor agregado generado por Gas Natural Fenosa, sector gas, corresponde a las ventas menos los costos directos, en 2014 se ubicó en \$731.699 millones (2013 - \$725.461 millones), con un incremento del 0,9%, generado

principalmente por un mayor margen de gas. Para los años 2013 y 2014, 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:

	2013	2014
Valor agregado por comercialización y distribución de gas	604.971	611.967
Valor agregado por otras actividades	120.490	119.732
<b>Total valor agregado</b>	<b>725.461</b>	<b>731.699</b>

## Accionistas

Las compañías del grupo Gas Natural Fenosa, sector gas, trabajan para brindarles a sus accionistas una rentabilidad creciente y sostenible. Para el 2014, este objetivo se materializó en la generación de \$256.530 millones como

valor distribuido. De acuerdo con el proyecto de distribución de utilidades aprobado por las Asambleas Generales de Accionistas de cada una de las compañías del Grupo, sector gas, los dividendos en efectivo fueron:

	2013	2014
<b>Propuesta de distribución de dividendos por cada compañía</b>		
Gas Natural, S.A. ESP	268.274	249.323
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	18.868	21.436
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	16.484	13.740
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	1.515	2.960
	<b>305.141</b>	<b>287.459</b>
Menos: propuesta de dividendos entre compañías del grupo	(35.220)	(30.929)
<b>Valor agregado distribuido a los accionistas</b>	<b>269.921</b>	<b>256.530</b>

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

	2013	2014
Gas Natural, S.A. ESP	977	972
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	2.485	-
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	-	1.791
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	117	492
	<b>3.579</b>	<b>3.255</b>

## Estado

El valor agregado, que se distribuye al Estado, resulta del pago de impuestos, tasas y contribuciones, tanto del orden nacional como

territorial. Esto se hace en concordancia con la normatividad de cada uno de los municipios en los cuales las compañías del grupo realizan actividades.

	2013	2014
Impuestos nacionales	153.232	148.023
Impuestos departamentales y municipales	18.582	20.018
Contribuciones especiales	2.264	2.814
<b>Valor agregado distribuido al Estado</b>	<b>174.078</b>	<b>170.855</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 con relación al año anterior presentó una disminución del 1,9%, principalmente reflejado en el impuesto de renta y complementarios y el impuesto de renta para la equidad CREE.

## Proveedores

Las compañías del grupo Gas Natural Fenosa, sector Gas, entienden 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.

En 2014 se realizaron pagos a 2.406 proveedores de los cuales 2.375 son locales y 31 extranjeros. 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:

	2013	2014
Proveedores de bienes y servicios	138.412	151.230
Proveedores de recursos financieros	15.902	17.135
<b>Valor agregado distribuido a los proveedores</b>	<b>154.314</b>	<b>168.265</b>

Con relación a 2013 se presentó un incremento del 9% en el valor distribuido a este grupo de interés, generado principalmente por mayores gastos asociados al *Call Center*,

primas de seguro y gastos de publicidad y propaganda, compensado con la disminución en los gastos por entrega de facturación.

## Reinversión y otras apropiaciones

La reinversión se relaciona con el valor que las compañías del Grupo se distribuyen a sí mismas con el fin de lograr un crecimiento sostenible. Se incluye el monto de las depreciaciones y amortizaciones del ejercicio, las cuales son consideradas como el factor de reposición del capital invertido y el valor de las utilidades

apropiadas como reservas no distribuidas a través de dividendos durante el año. Adicionalmente, se incluyen otros conceptos que no generaron flujos de efectivo, pero que son apropiados para el cubrimiento de eventuales pérdidas, tales como provisiones para la protección de activos y su respectiva recuperación, y provisiones para pérdidas por contingencias probables, de acuerdo al criterio de los abogados de las compañías.

	2013	2014
Depreciación y amortización	43.812	45.683
Provisiones	1.565	3.013
Corrección monetaria diferida	(77)	(78)
Reservas decretadas sobre utilidades del año	12.151	6.849
<b>Valor agregado para reinversión y otras apropiaciones</b>	<b>57.451</b>	<b>55.467</b>

Con relación a 2013, el valor agregado para la reinversión y otras apropiaciones se disminuyó en un 3,5% principalmente por menores reservas decretadas.

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

## Colaboradores

Comprende el valor de las remuneraciones causadas a favor de los colaboradores de acuerdo a las disposiciones legales y el

Para 2014 el valor distribuido a los colaboradores asciende a \$37.425 millones con un incremento del 0,3% con relación al año anterior.

	2013	2014
Sueldos y salarios	25.865	24.845
Contribuciones efectivas e imputadas	10.521	10.016
Aportes sobre la nómina	470	238
Otros	446	2.326
<b>Valor agregado distribuido a los colaboradores</b>	<b>37.302</b>	<b>37.425</b>

## Sociedad civil

	2013	2014
Incentivos conversiones GNV	25.752	32.600
Actividades promocionales	4.147	8.496
Donaciones	195	147
Relaciones con la comunidad	1.057	1.013
Patrocinios	1.244	801
<b>Valor agregado distribuido a la sociedad</b>	<b>32.395</b>	<b>43.057</b>

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. Así mismo, se realizaron inversiones en programas sociales dirigidos a la formación para proveedores, se llevaron a cabo campañas de divulgación de mensajes de seguridad en el programa “Gas Natural al Parque” y el concurso estudiantil “Despierta, el monóxido de carbono mata”. Igualmente se promovieron los programas educativos “Pequeños científicos”, “Kits escolares”, “Gas natural en la escuela”, y la Feria de Servicio al Ciudadano. Igualmente, se efectuaron patrocinios culturales para obras presentadas en el Teatro Nacional, el Hay Festival, el Museo Nacional, Casa Ensamble, el espacio “Cultura viva” de acceso de poblaciones vulnerables a escenarios culturales y el programa de Historias al natural con Diana Uribe, entre otras actividades.

En el marco del compromiso con la preservación del medio ambiente, se continuó con el programa “Deja tu huella positiva 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 en 2012. Con ello se obtuvo la certificación ISO 14001 y formalizando el Sistema de Gestión Ambiental -SGA-.

Frente al 2013 se presenta un incremento del 32,9%, ocasionado principalmente por mayores aportes para promocionar las conversiones de vehículos a gas natural vehicular

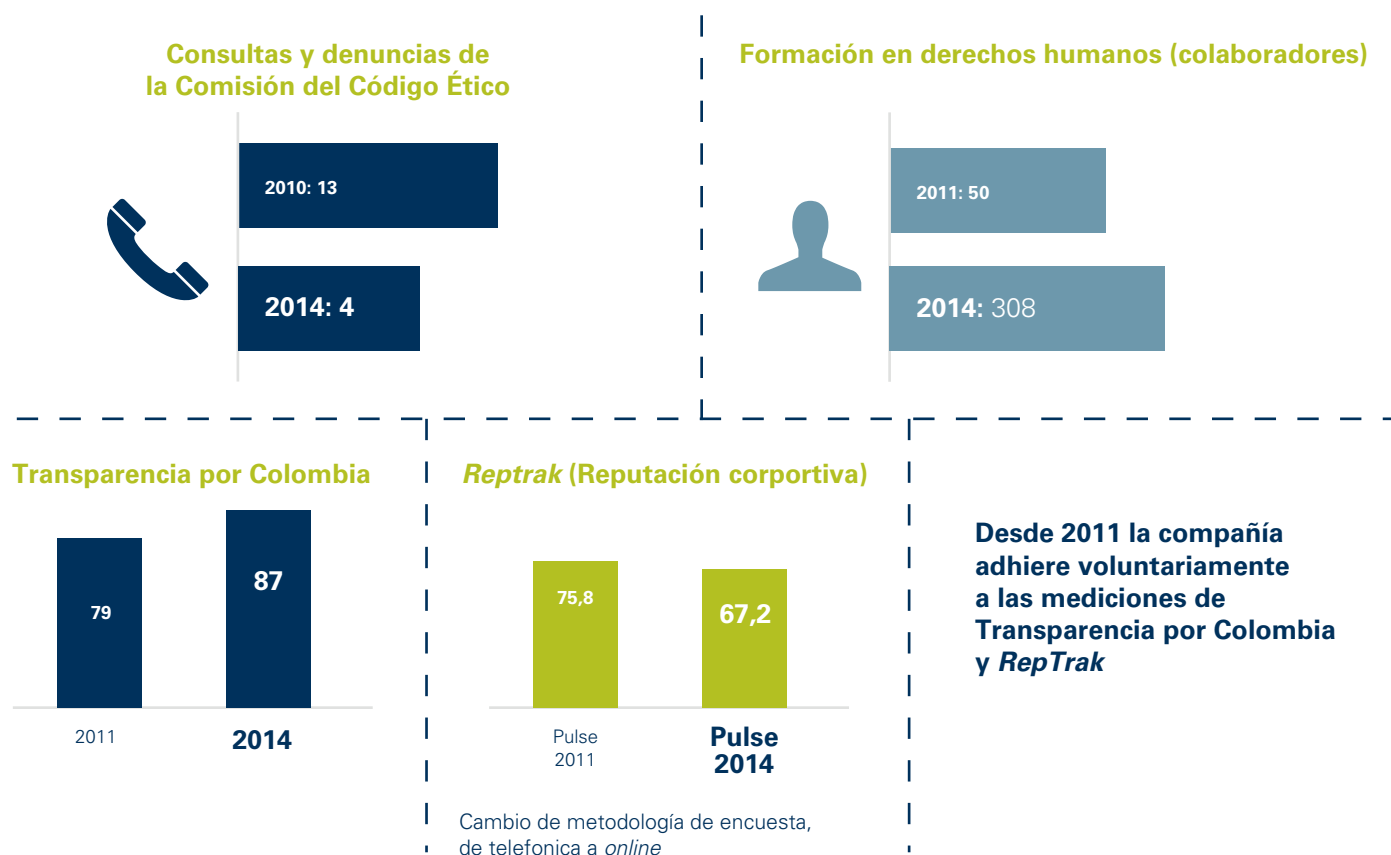






## Compromiso 2: Integridad

Fomentar que las personas que integran el grupo actúen con ética, honestidad e integridad, respetando los valores, principios y códigos éticos que impulsa la compañía, contribuyendo así al aumento de la confianza hacia nuestra empresa.





## Gobierno Corporativo

Con el objetivo de asegurar el respeto a los derechos de sus accionistas y demás grupos de interés, así como de garantizar que la administración y gestión de sus negocios fluya bajo principios de ética y transparencia organizacional, la compañía ha adaptado en su estrategia y objetivos las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo. Dichas estrategias responden a las disposiciones de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, el Código de Comercio Colombiano y las normativas internacionales.

Por tener sus acciones inscritas en el Registro Nacional de Valores, las sociedades Gas Natural, S.A. ESP y Gas Natural del Oriente, S.A. ESP cuentan con un Comité de Auditoría y un Código de Buen Gobierno que integra los lineamientos establecidos en el Código País, siguiendo los principios definidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

## Estructura de Gobierno Corporativo



**Nota:**

Esta estructura de Gobierno Corporativo aplica para las sociedades distribuidoras del servicio público y no para Gas Natural Servicios, SAS.

Para mayor información de Gobierno Corporativo consulte:

**Código de Buen Gobierno:**

[www.gasnaturalfenosa.com.co/conócenos/inversionistas/GasNatural,S.A.ESP/Emisores/GrupoEmpresarial](http://www.gasnaturalfenosa.com.co/conócenos/inversionistas/GasNatural,S.A.ESP/Emisores/GrupoEmpresarial)

**Juntas Directivas:**

[www.gasnaturalfenosa.com.co/conócenos/inversionistas/GasNatural,S.A.ESP/Emisores/JuntasDirectivas](http://www.gasnaturalfenosa.com.co/conócenos/inversionistas/GasNatural,S.A.ESP/Emisores/JuntasDirectivas)

**Estructura organizacional y apoyo a la gestión corporativa:**

[www.gasnaturalfenosa.com.co/conócenos/quienessomos/organizaciónlocal/distribucióndegasnatural](http://www.gasnaturalfenosa.com.co/conócenos/quienessomos/organizaciónlocal/distribucióndegasnatural)

## Código Ético

**Tema relevante: Lucha contra la corrupción**

El Código Ético de Gas Natural Fenosa tiene como finalidad establecer las pautas que han de presidir el comportamiento ético de todos los colaboradores en su desempeño diario, frente a las relaciones que mantiene con todos sus grupos de interés. Desde 2005, año en el que se aprobó, el código ha sido renovado periódicamente para adaptarlo a las nuevas realidades a las que se enfrenta la compañía.

En 2014 fue actualizado con objeto de adaptarlo a los cambios en la regulación y leyes que afectan al grupo, los cambios en la normativa y procedimientos internos, así como a las mejores prácticas de Responsabilidad Corporativa.

## Pautas de comportamiento

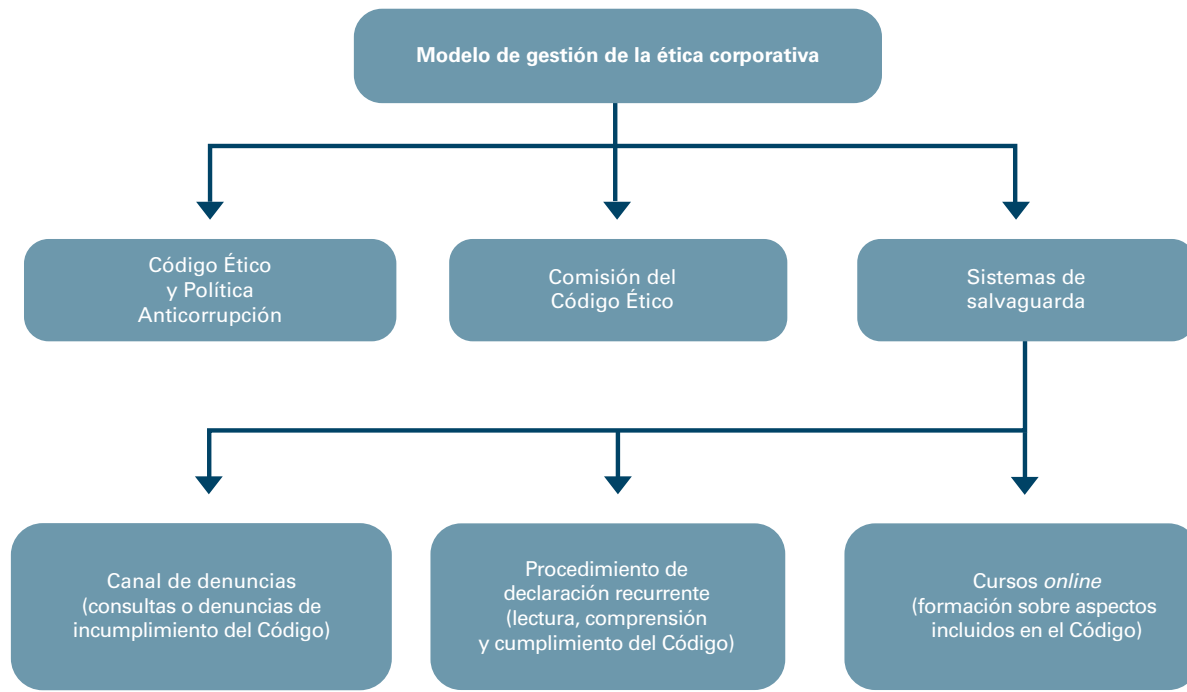
Respeto a la legalidad, derechos humanos y a los valores éticos	Respeto a las personas	Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades	Cooperación y dedicación	Seguridad y salud en el trabajo
Uso y protección de los activos	Corrupción y soborno	Pagos irregulares y blanqueo de capitales	Imagen y reputación corporativa	Lealtad a la empresa y conflicto de intereses
Tratamiento de la información y del conocimiento	Relaciones con los clientes	Relaciones con los accionistas	Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores	Respeto al medio ambiente

Gas Natural Fenosa cuenta, además, con un modelo de gestión del Código Ético y de la Política Anticorrupción, liderado por la Dirección de Auditoría Interna.

Compliance y Control Interno, cuyos objetivos son velar por su conocimiento, aplicación y cumplimiento.

Durante 2014 se desarrollaron actividades de formación sobre las pautas del Código

Ético con 17 colaboradores con un total de 17 horas de formación. Adicionalmente, en los canales internos se llevó a cabo una campaña de divulgación de las pautas de comportamiento por medio del Álbum Código Ético, mensajes por las carteleras digitales disponibles para todos los colaboradores de la compañía y actividades de socialización en el marco de la Feria de Responsabilidad Corporativa realizada en el año.



Para mayor información del Código Ético consulte:

**Código Ético:**

[www.gasnaturalfenosa.com.co/co/inicio/conocenos/reputacion+y+reponsabilidad+corporativa/1297102378634/codigo+etico.html](http://www.gasnaturalfenosa.com.co/co/inicio/conocenos/reputacion+y+reponsabilidad+corporativa/1297102378634/codigo+etico.html)

## Comisión del Código Ético

Con el objetivo de velar por la difusión del Código Ético en los distintos ámbitos de actuación de la compañía, Gas Natural Fenosa cuenta con comisiones locales en distintos países en los que desarrolla su operación. Las comisiones locales replican la composición funcional de la Comisión del Código Ético. Esta Comisión en Colombia fue creada en 2006 y está integrada por las áreas de Recursos Humanos, Comunicación y Asuntos Públicos, Servicios Jurídicos y Auditoría Interna.

Total de consultas y denuncias recibidas por la Comisión del Código Ético para el total de los países del grupo:

	2012	2013	2014
Consultas	10	30	33
Denuncias	37	49	56
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>79</b>	<b>89</b>
Número de comunicaciones recibidas por cada 200 empleados	0,53	0,97	1,35

**Nota:** De las comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético en 2014, cuatro corresponden al negocio de gas en Colombia; de estas, ninguna que pudiera evidenciar incidentes en Gas Natural Fenosa relativos a cuestiones de

explotación laboral o infantil o en relación con los derechos de las comunidades locales y los derechos humanos así mismo no se identificaron casos de corrupción en Colombia.

En 2014, el plan de trabajo anual de la Comisión del Código Ético incluyó, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Revisión del Código Ético y presentación de una propuesta de actualización para su aprobación por el Consejo de Administración de Gas Natural Fenosa.
- Elaboración de la Política Anticorrupción para su aprobación por el Comité de Dirección de Gas Natural Fenosa.
- Actualización del reglamento de la Comisión del Código Ético.
- Definición del *work flow* "declaración de cumplimiento".
- Acciones formativas y divulgativas dirigidas a los colaboradores de la compañía.
- Acciones divulgativas externas.
- Actividades para la extensión del Código Ético a proveedores.
- Seguimiento de la implantación del Código en las relaciones con proveedores.

#### Temas relacionados a las comunicaciones recibidas por el Código y su gestión (%)

Temas relacionados	Consultas	Notificaciones	Total
Respeto a la legalidad, los derechos humanos y a los valores éticos	15	5	8
Respeto a las personas	9	33	25
Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades	3	14	10
Cooperación y dedicación	-	-	-
Seguridad y Salud en el trabajo	-	-	-
Corrupción y soborno	3	12	9
Uso y protección de activos	-	-	-
Imagen y reputación corporativa	-	-	-
Lealtad a la empresa y conflicto de intereses	67	-	24
Tratamiento de la información y del conocimiento	-	-	-
Relaciones con los clientes	-	22	14
Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores	3	14	10
Respeto al medio ambiente	-	-	-
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Gestión de quejas y denuncias	Tipo de impacto	2014
Denuncias sobre impactos negativos presentadas mediante mecanismos formales	Medio ambiente	0
	Prácticas laborales	28
	Sociedad	28
	Derechos humanos	0
Denuncias recibidas, en las que se abrió una investigación	Medio ambiente	0
	Prácticas laborales	28
	Sociedad	28
	Derechos humanos	0
Denuncias recibidas, que han sido resueltas	Medio ambiente	0
	Prácticas laborales	27
	Sociedad	23
	Derechos humanos	0
Denuncias sobre impactos negativos presentadas antes de 2014 y que fueron resueltas en 2014	Medio ambiente	0
	Prácticas laborales	4
	Sociedad	1
	Derechos humanos	0

### Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)

	2012	2013	2014
Consultas	15	18	14
Denuncias	48	44	53
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>34</b>	<b>38</b>

### Medidas de prevención de corrupción

#### Políticas y planes antifraude y anticorrupción

En 2014 fue aprobada la nueva Política Anticorrupción del grupo. La Política nace como

una extensión del capítulo 4.7. "Corrupción y Soborno" del Código Ético de la compañía y con objeto de dar cumplimiento a la legislación nacional e internacional en materia de corrupción y soborno.

Con la referida política se busca establecer los principios que deben guiar la conducta de todos los colaboradores y administradores de las empresas de Gas Natural Fenosa con respecto a la prevención, detección, investigación y solución de cualquier práctica corrupta en el seno de la organización.

La Política Anticorrupción establece 14 principios de actuación, entre los que se encuentran aspectos como el fomento de la integridad y la transparencia en el tratamiento de la información, blanqueo de capitales, conflictos de interés y relaciones con terceros.

El enfoque de la compañía frente a la lucha contra la corrupción abarca tres áreas clave:



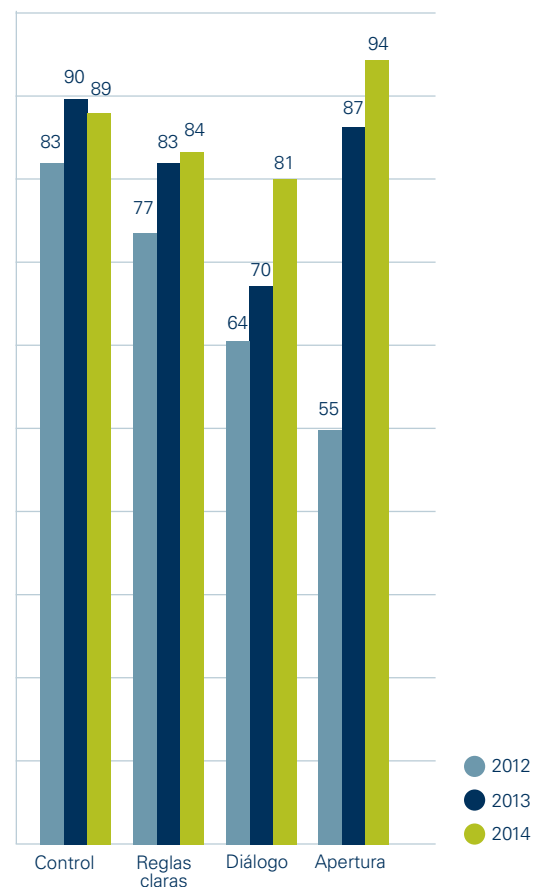
Asimismo, en todas las operaciones de riesgo, la compañía realiza procesos de debida diligencia de forma sistemática, tanto en proveedores de alto riesgo, como en relaciones de la compañía con terceros (socios, empresas conjuntas, etc.). Se entiende por debida diligencia al proceso exhaustivo y proactivo para identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de una organización a lo largo del ciclo de vida completo de un proyecto o de una actividad de la organización, con el objetivo de evitar y mitigar dichos impactos negativos (Fuente: ISO 26000).

Se destaca que la empresa con estos resultados está a nivel de la calificación del sector de energía y gas, que se ubicó en 85 puntos.

### Transparencia por Colombia

La compañía participa de manera voluntaria en la medición realizada por Transparencia por Colombia, en la que se evalúan de forma independiente y objetiva los estándares de transparencia y ética de la gestión empresarial. La metodología se implementa a partir del análisis de las políticas y herramientas desarrolladas al interior de la organización en cuatro categorías: control, reglas claras, diálogo y apertura.

En la evaluación llevada a cabo durante 2014 los resultados dan cuenta de un mejoramiento con relación al año anterior, pasando de una calificación de 83 puntos a 87 sobre 100; indicador muy satisfactorio para la compañía porque reconoce que sus prácticas están enfocadas en minimizar riesgos de corrupción o falta de transparencia.



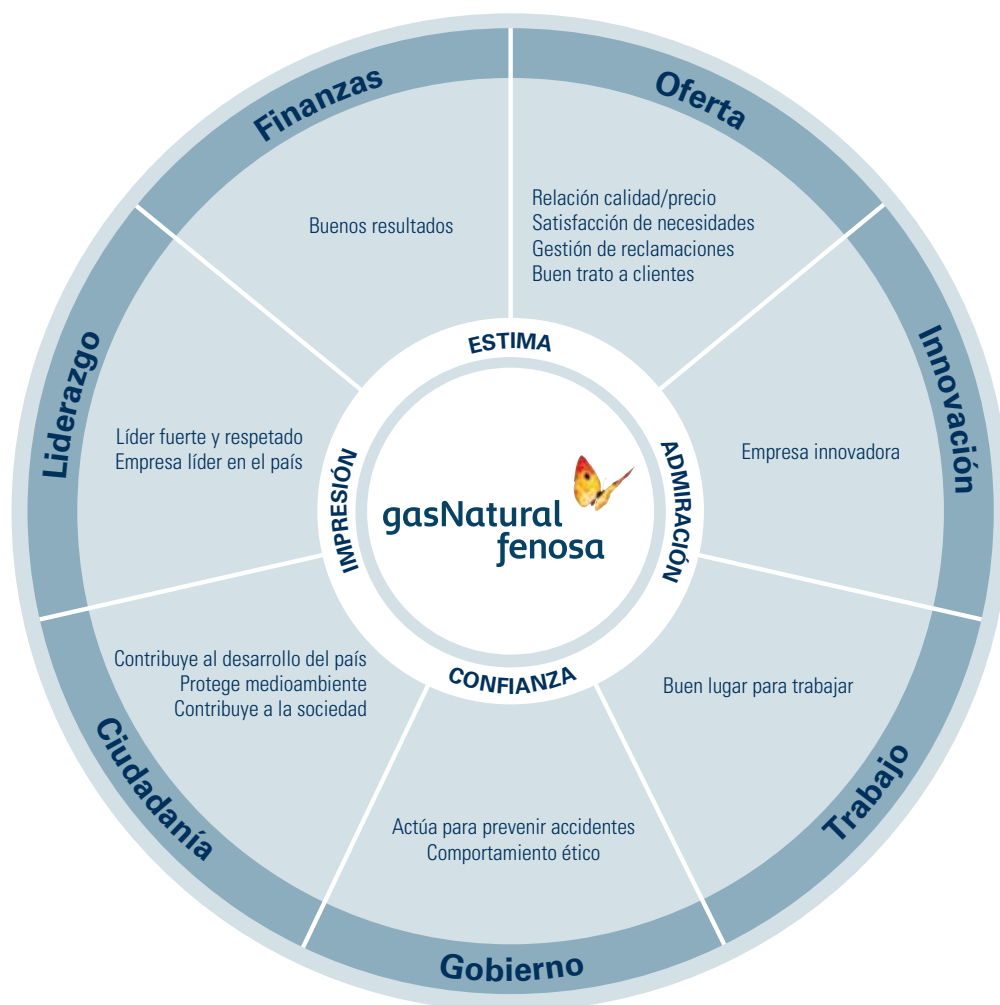
### Medición de reputación: RepTrak

El modelo usado por el grupo para el análisis de su reputación se basa en la medición de *RepTrak*, promovida por Reputation Institute, que proporciona información sistemática sobre la reputación de las compañías en función de la estima, la admiración, la confianza y la impresión que generan entre el público general (*RepTrak Pulse* - Emocional), y adicionalmente 26 atributos agrupados alrededor de siete dimensiones: Gobierno, Trabajo, Innovación,

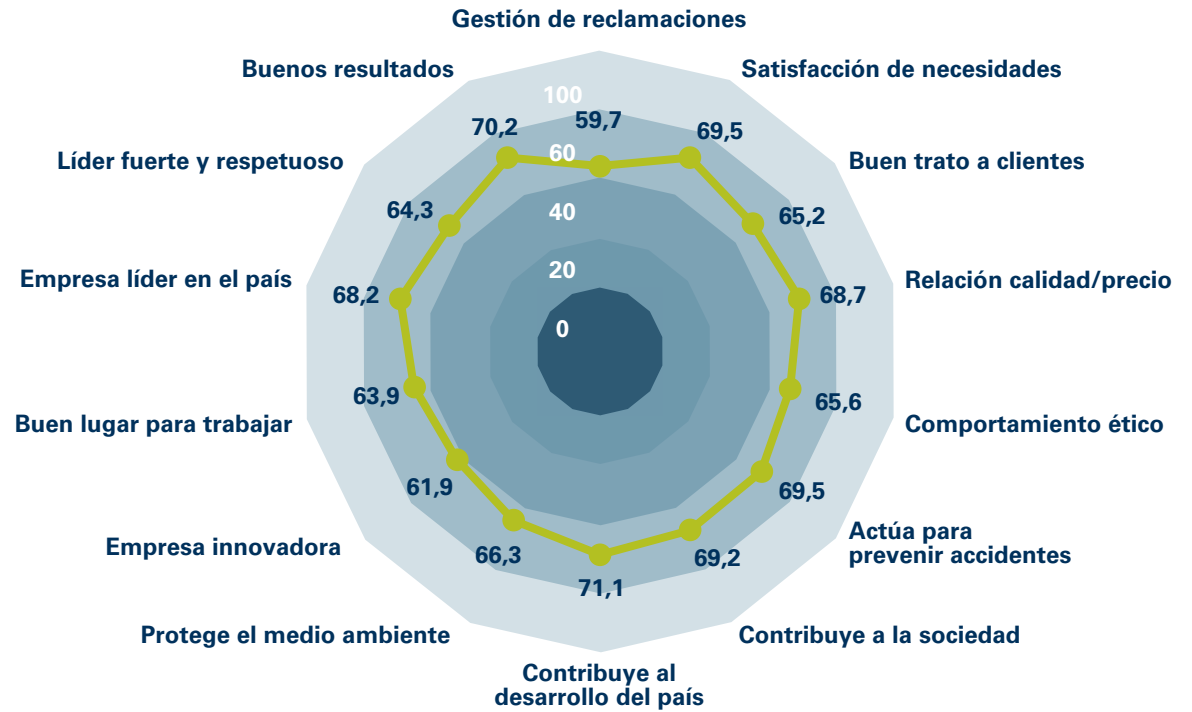
Oferta, Desempeño financiero, Liderazgo y Ciudadanía (*RepTrak Index* - Racional).

En 2014 se iniciaron encuestas vía *Online*, antes realizadas telefónicamente, lo cual generó una variación en los resultados hacia la baja, fruto del cambio de metodología.

Como resultado de esta última medición, la compañía obtuvo un puntaje en el *pulse* general de **67,2** puntos sobre 100.



### Resultados por atributo: medición Reptrak



### Sistema de gestión de riesgos

La gestión del riesgo en Gas Natural Fenosa tiene por objeto garantizar la predictibilidad y la sostenibilidad en el desempeño operativo y financiero de la compañía. Para ello se cuenta con diferentes organismos y ámbitos de responsabilidad claramente identificados.





Gas Natural Fenosa analiza su perfil global de riesgo por el impacto potencial sobre los estados financieros de la compañía. Con ello, se determina el máximo nivel aceptado de exposición al riesgo así como los límites admisibles para su gestión.

Las herramientas que permiten a la compañía una mejora continua en el proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo de Gas Natural Fenosa, son:



**Nota:** La compañía en Colombia desarrolla sus operaciones teniendo en cuenta el principio de precaución, en este sentido analiza los posibles impactos antes de realizar sus actividades en los temas laborales, sociales ambientales y propios de su operación.

## Multas y sanciones

Las multas y sanciones significativas son las impuestas a la empresa por organismos públicos u oficiales; que han cobrado firmeza durante el año del reporte. Estas son fruto del incumplimiento de las leyes y regulaciones y la compañía las clasifica porque tienen un valor individual superior a 60.000 euros, es decir, aproximadamente, ciento cincuenta millones setecientos ochenta mil pesos colombianos (\$150.780.000.00).

Así, en 2014 no se presentaron sanciones o multas significativas contra la sociedad. Por incumplimientos a comunicaciones de marketing o publicidad, ni relacionadas con la privacidad y la fuga de datos personales de clientes, ni 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.

## Política de Derechos Humanos

### Tema relevante: Evaluación del impacto en derechos humanos

Reconociendo el impacto que se tiene sobre los derechos humanos, se contemplan los desafíos de promover políticas públicas alineadas con estándares internacionales de derechos humanos, considerar la equidad en el acceso a recursos y servicios, definir mecanismos para reducir los índices de pobreza y desigualdad, realizar evaluaciones de impacto social de las actividades realizadas por la compañía, considerar el desarrollo económico y otras actividades que contribuyan al bienestar de las personas y de la sociedad, y analizar los riesgos de derechos humanos en la cadena de suministro.

Gas Natural Fenosa cuenta con una Política de Derechos Humanos que se articula con su Código Ético y con los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Así mismo, la política acepta lo establecido en el Informe del Representante Especial del Secretario General de Naciones Unidas (Informe Ruggie), sobre los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas comerciales, así como los órganos creados en virtud de tratados de derechos humanos.

Esta política se encuentra estructurada en diez compromisos, cinco de ellos responden a los derechos de los colaboradores y cinco a la relación de la compañía con terceros como proveedores, contratistas, empresas colaboradoras y la comunidad en donde opera.

El conocimiento y cumplimiento de la política se refuerza mediante el plan de comunicación y formación, que incluye un curso *online* de obligado seguimiento para todos los colaboradores. En 2014 se realizaron las siguientes formaciones a nivel local:

#### Los derechos humanos en Gas Natural Fenosa

Conocer y compartir los diez compromisos plasmados en la política de Derechos Humanos de Gas Natural Fenosa



308 participantes



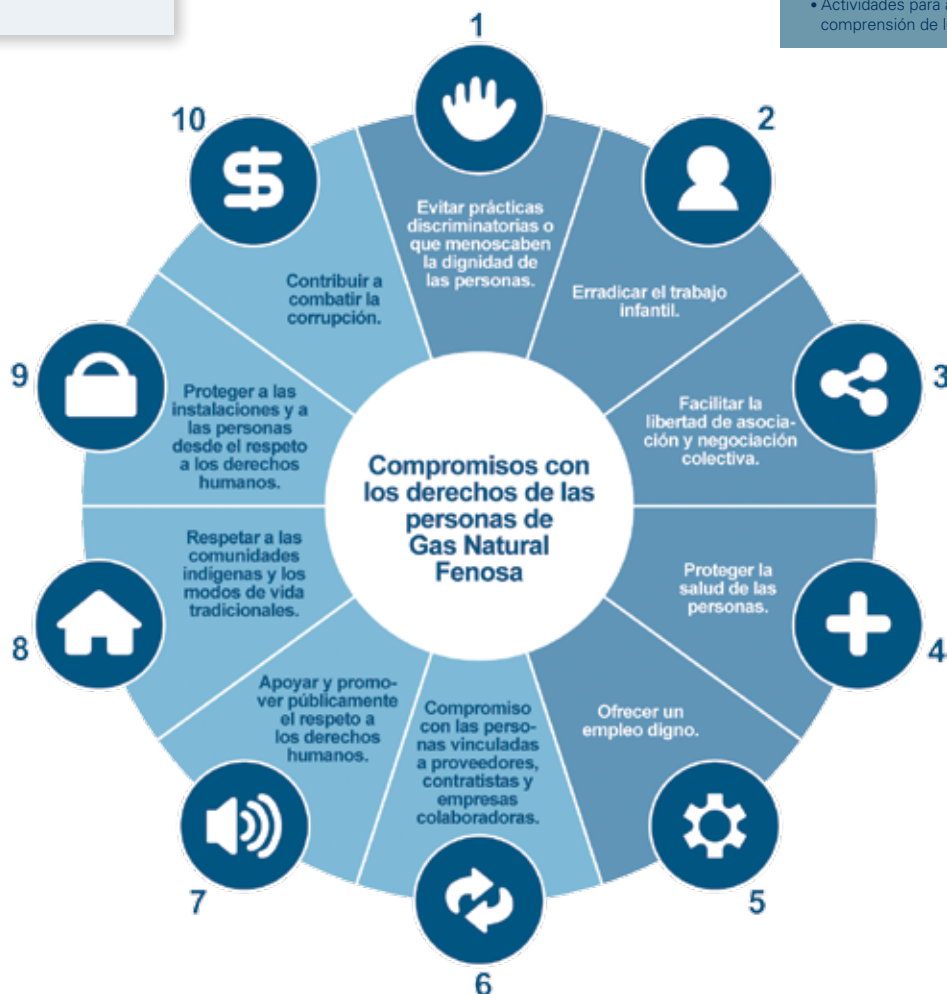
308 horas

#### Formación en derechos humanos con personal de seguridad



45 Personas formadas

- Definición e historia de los derechos humanos
- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Ley Internacional de Derechos Humanos
- Violaciones de los derechos humanos
- Actividades para aumentar conciencia y comprensión de los derechos humanos

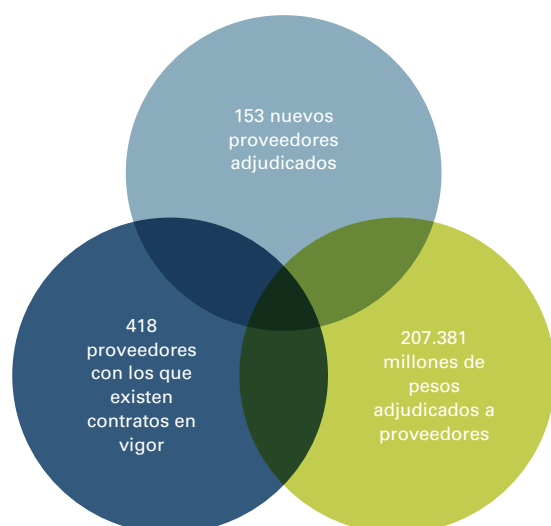


## Gestión con la cadena de valor

### Proceso de selección de proveedores y contratistas



### Adjudicación y evaluación de proveedores durante 2014



**Nota:** En la compañía no todos los proveedores adjudicados firman contrato, esto se evalúa de acuerdo al monto o riesgo en la relación comercial. En este sentido, durante 2014 se firmaron 63 contratos; de estos, el 100% incluyen la adhesión a la Política de Derechos Humanos de la compañía y el Código Ético.

Tema relevante: Calidad de la selección de proveedores y contratistas

Un enfoque hacia la calidad de los procesos de selección y contratación de proveedores y contratistas permite centrar la atención de la compañía en los parámetros de calificación previos a la asignación

o adjudicación de contratos, mejorando la productividad, la calidad y la competitividad tanto de la organización como de su cadena de suministro.

Durante el período reportado se llevaron a cabo evaluaciones a 62 proveedores en temas de homologación de productos clave para la operación del negocio, 55 auditorías de seguimiento y 25 inspecciones a proveedores de materiales para las sociedades Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP y Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.

Los requisitos de referencia para validar el cumplimiento de los productos o servicios que ofrecen los proveedores hacen parte de las especificaciones que se exigen en los contratos pactados con cada uno de ellos.

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados frente a la calidad de la cadena de suministro, se ha incrementado el número de visitas a las actividades realizadas por los proveedores con el fin de realizar una observación directa de sus equipos y al personal disponible. Del mismo modo, se ha llevado a cabo acompañamientos a los procesos de mejora establecidos para aquellos calificados con categoría condicionada, creando una cultura de calidad, seguridad y cuidado del medio ambiente.

En cuanto a los recursos para la ejecución de estas evaluaciones, anualmente se destina un presupuesto para contratar los servicios de homologaciones de proveedores y de inspecciones/recepciones; así como el seguimiento de la cadena de valor.

Resultados de las evaluaciones



A partir de los resultados obtenidos, se presta mayor atención a aquellos proveedores que fueron calificados en una categoría condicionada con el fin de mejorar su calificación. Los proveedores que tienen no conformidades en su proceso de homologación deben presentar un plan de acción correctiva aceptado por la compañía, al cual se le hace seguimiento durante un año. En caso de no cumplirse dicho plan el proveedor es suspendido.

## Actividades para proveedores

Durante 2014 se destacan las siguientes acciones:

### Registro de proveedores

Se estableció un sistema para la entrega de información por parte de los proveedores y aceptación de los mismos a las políticas corporativas en temas de seguridad, ambiente, responsabilidad corporativa, derechos humanos y código ético.

### Seminario de proveedores

Se realizó del segundo seminario de “Valor para Proveedores”, que contó con la asistencia de 80 proveedores con el fin de propiciar un espacio de diálogo, compartir la gestión, retos y compromisos adquiridos por la compañía, así como capturar sus expectativas y alinear sus actividades al desarrollo del negocio. En este espacio se incluyeron temas de negocio, relación comercial, responsabilidad corporativa, adhesión al código ético, temas de seguridad, entre otros.

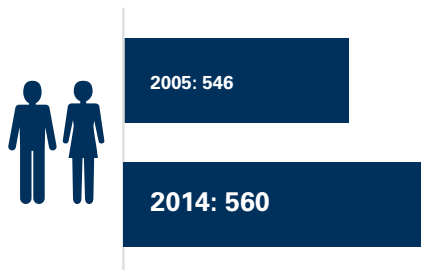




## Compromiso 3: Interés por las personas

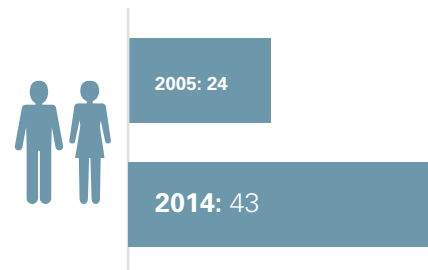
Promovemos un entorno de trabajo respetuoso con nuestros empleados e implicado en su formación y desarrollo profesional. Propiciamos la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y géneros.

### Colaboradores directos

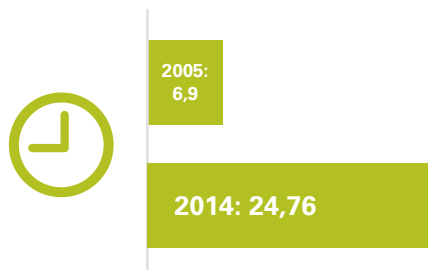


En 2014, se incluyen 79 colaboradores de Gas Natural Servicios Integrales para hacer comparativo el dato de 2005

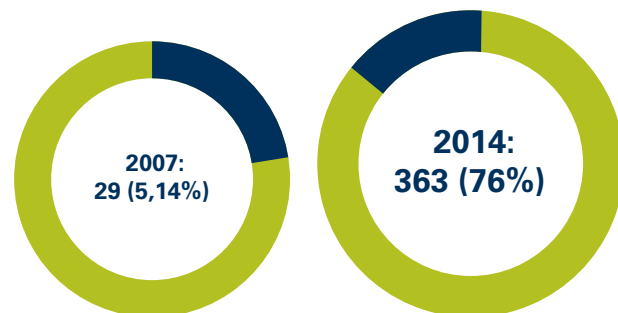
### Colaboradores promovidos



### Horas de formación promedio por colaborador



### Evaluaciones de desempeño



Lanzamiento de campaña "HacerLO mejor".



Lanzamiento de la Política de Movilidad Interna.



Certificación como Empresa Familiarmente Responsable (EFR) por parte de la Fundación Más Familia.



Lanzamiento de la Universidad Corporativa Gas Natural Fenosa.

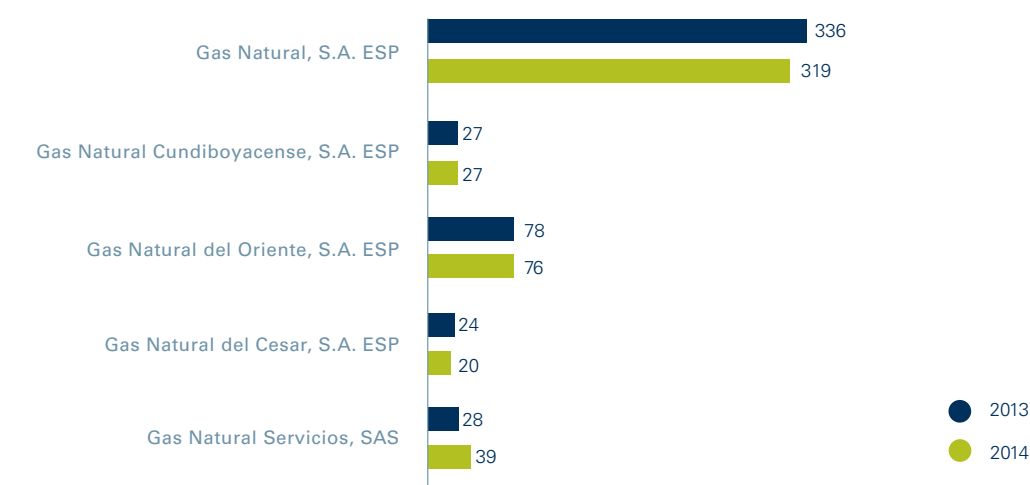
Los colaboradores de Gas Natural Fenosa en Colombia

Tema relevante: Diversidad

Tener un enfoque hacia la diversidad y la igualdad de los colaboradores permite promover un clima laboral igualitario, donde se valora el trabajo realizado por los colaboradores de la compañía independiente de su género y edad.

Colaboradores directos por sociedad





Durante 2014, Gas Natural, S.A. ESP y sus filiales contaron con **481 colaboradores directos**.



**Nota:** En misión temporal se contrataron 31 colaboradores, 24 en Gas Natural, S.A. ESP, tres en Gas Natural Servicios, SAS, dos en Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, y uno tanto en Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP como en Gas Natural del Cesar, S.A. ESP. Adicionalmente, la compañía cuenta con el apoyo de Gas Natural Servicios Integrales, SAS, sociedad de Gas Natural, SDG, con un total de 79 colaboradores que prestan servicios profesionales a diferentes empresas del grupo.












Colaboradores por sociedad, tipo de contrato y género

	Término fijo		Término indefinido	
				
Gas Natural, S.A. ESP	132	74	72	41
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	15	7	3	2
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	16	11	30	19
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	5	7	4	4
Gas Natural Servicios SAS	15	15	6	3
TOTAL	183	114	115	69
	38,05%	23,70%	23,91%	14,35%

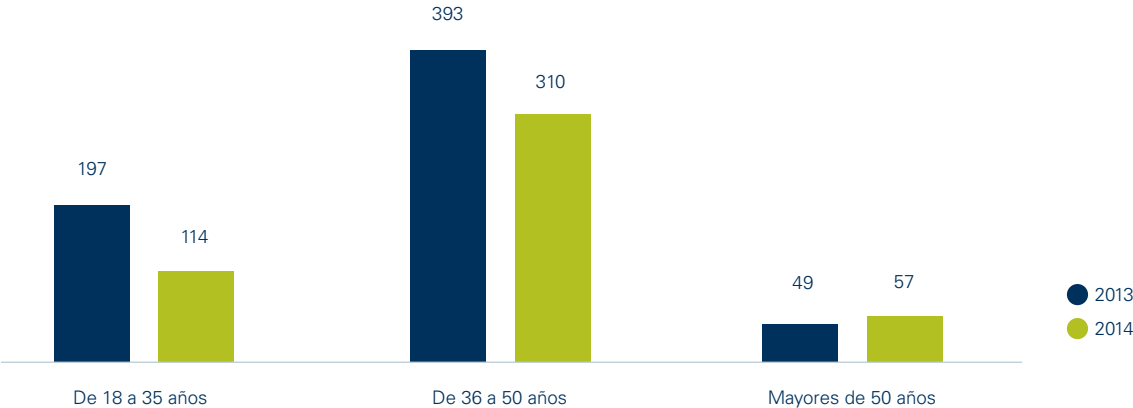
Colaboradores por tipo de cargo y género consolidado

El 38% de los colaboradores de la empresa son mujeres y el 62% son hombres.

<b>Comité directivo</b> Directivos con reporte directo a Country Manager	 4 (66,67%)	 2 (33,33%)
<b>Gerentes</b> Directivos responsables de área	 12 (60%)	 8 (40%)
<b>Técnicos</b> Profesionales especializados y altamente especializados	 245 (63,64%)	 140 (36,36%)
<b>Administrativos</b> Personal de asistencia	 7 (17,5%)	 33 (82,5%)
<b>Operativos</b> Operarios de gas	 30 (100%)	 0 (0%)

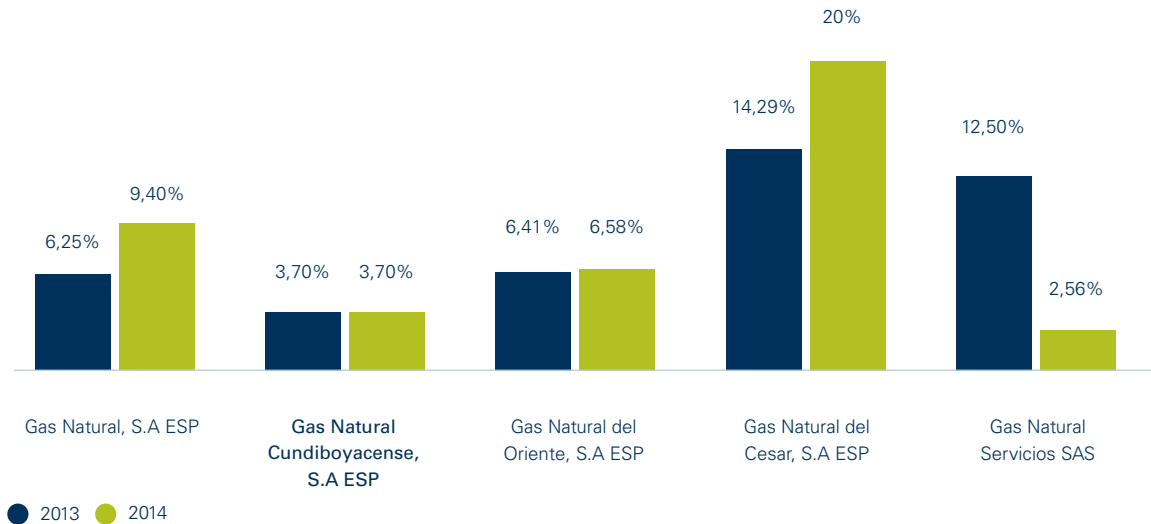


Consolidado de colaboradores por rango de edad



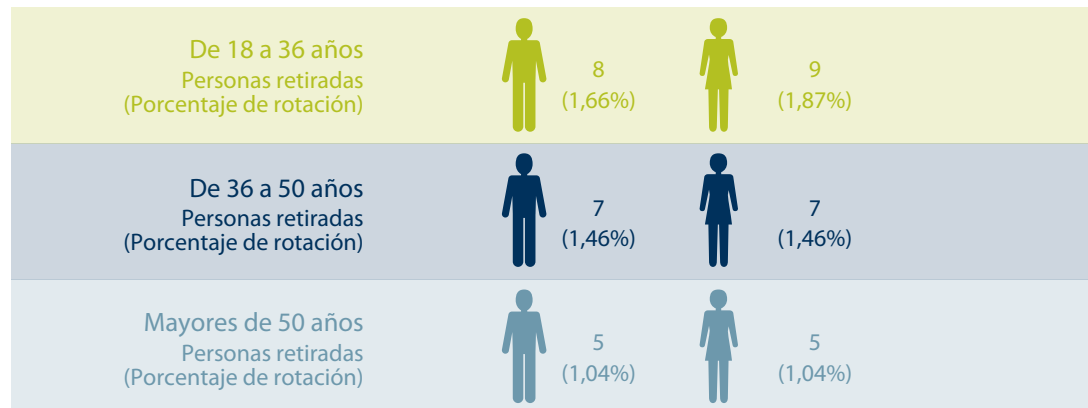
Rotación

En el año se presentaron 30 nuevos ingresos a la compañía, de los cuales 13 fueron mujeres y 17 hombres. A su vez se presentaron 41 retiros, 21 mujeres y 20 hombres. El índice de rotación general pasó de 6,90% en 2013 a 8,52% en 2014.



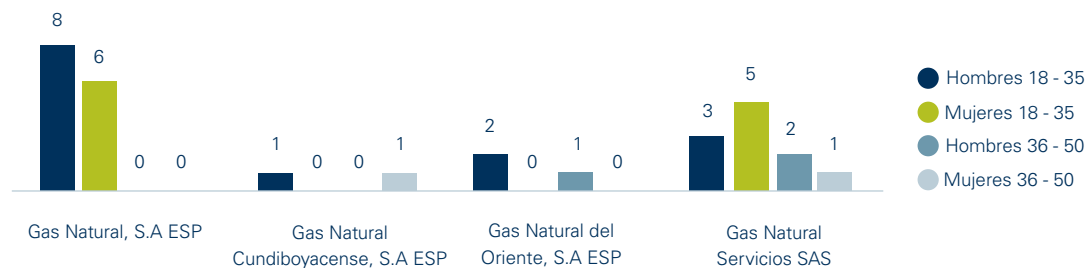
**Nota:** El cálculo del porcentaje de rotación se realiza tomando el número de retiros por cada sociedad, sobre el número total de colaboradores directos en cada una de ellas al final del año.

### Rotación por rango de edad y género

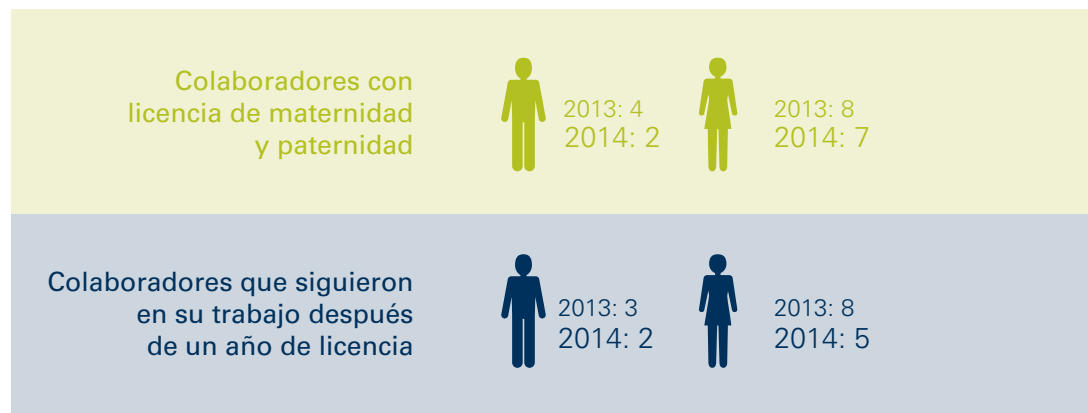


**Nota:** El índice de rotación por edad y género se calculó con el número de retiros por edad y género, sobre el número de colaboradores directos al cierre de 2014.

### Nuevas contrataciones por sociedad, grupo de edad y género



### Licencias de maternidad y paternidad



Libertad de asociación

Durante 2014 el 76% de los colaboradores de Gas Natural, S.A. ESP y sus filiales estuvieron cobijados por pactos colectivos, convenciones colectivas o acuerdos individuales. Adicionalmente, 26 personas de la empresa Gas Natural del Oriente, S.A. ESP estuvieron

afiliados en organizaciones sindicales, 18 de ellos vinculados a la Unión Sindical Obrera (USO) y 8 personas al Sindicato de los Trabajadores y Empleados de Servicios Públicos Autónomos e Institutos Descentralizados de Colombia (SINTRAEMSDES).

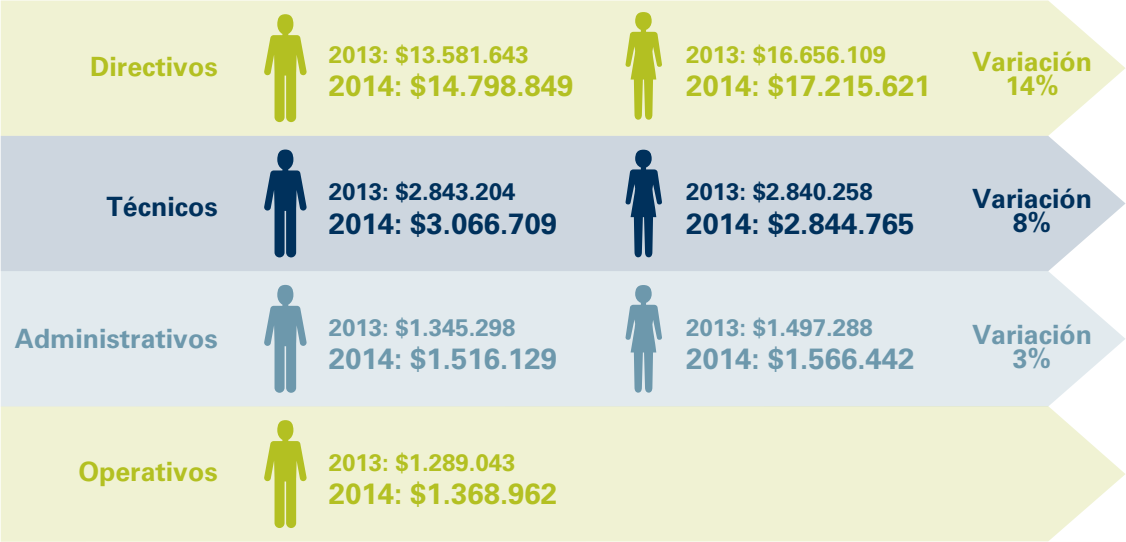


Retribución

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

- La previsión de incrementos salariales facilitada por expertos y el índice de precios al consumidor (IPC).
- Para colaboradores incluidos en convenciones colectivas, la retribución se determina de acuerdo con lo pactado en ella y aplicando la vigencia correspondiente.
- Para colaboradores incluidos en pactos colectivos, la retribución se determina en función del nivel de aporte o contribución a las actividades de la compañía y ubicación en la estructura organizacional, entre otros.
- Para directivos y colaboradores excluidos de convenios y pactos colectivos, la retribución se define de acuerdo a la política aprobada por el grupo.

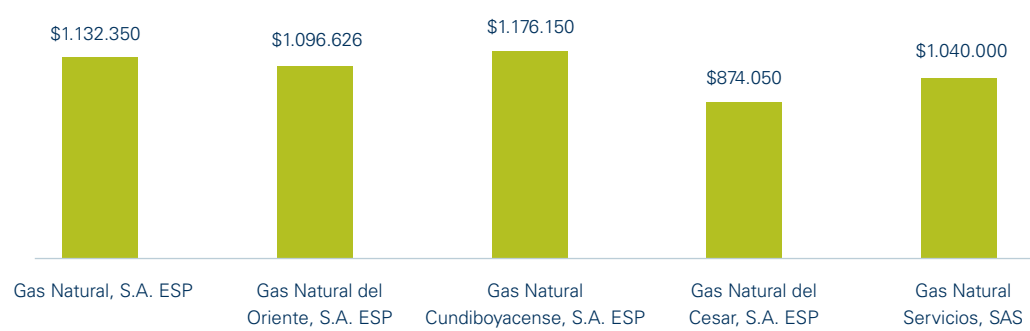
Variación salarial entre hombres y mujeres por tipo de cargo



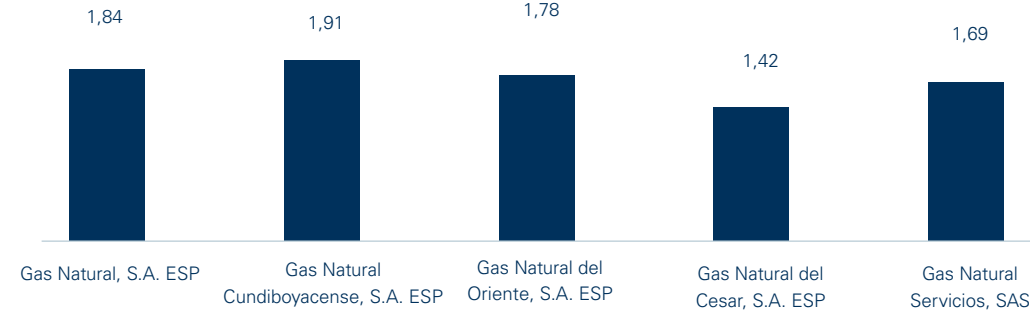
Variación salarial entre hombres y mujeres por sociedad

	Salario promedio		Variación
	Hombres	Mujeres	
Gas Natural, S.A. ESP	\$3.901.371	\$4.029.927	3%
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	\$2.146.269	\$2.675.414	20%
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	\$2.533.471	\$2.549.478	1%
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	\$1.716.523	\$1.546.305	11%
Gas Natural Servicios SAS	\$3.487.713	\$2.283.441	53%

Salario base por sociedad



Diferencia entre el salario base y el SMMLV por sociedad



**Nota:** Los datos presentados son puntos porcentuales por encima del salario mínimo mensual legal vigente en Colombia, el cual fue definido por el Gobierno para 2014 en \$616.000.

## Formación para el desarrollo y la mejora de la actuación profesional

Durante 2014 se dio continuidad a la gestión de la Universidad Corporativa de Gas Natural Fenosa, como una herramienta útil para la transformación y el desarrollo del talento humano de la compañía, cuyo principal objetivo es contribuir al desarrollo profesional de las personas. Para resaltar, se mencionan las siguientes acciones.



En la gestión llevada a cabo en el año se destaca la realización de las siguientes jornadas de formación presencial:



\* Programa Savia: Fortalecimiento de las capacidades de las jefaturas, como agentes del cambio en la implantación global de los nuevos procesos.

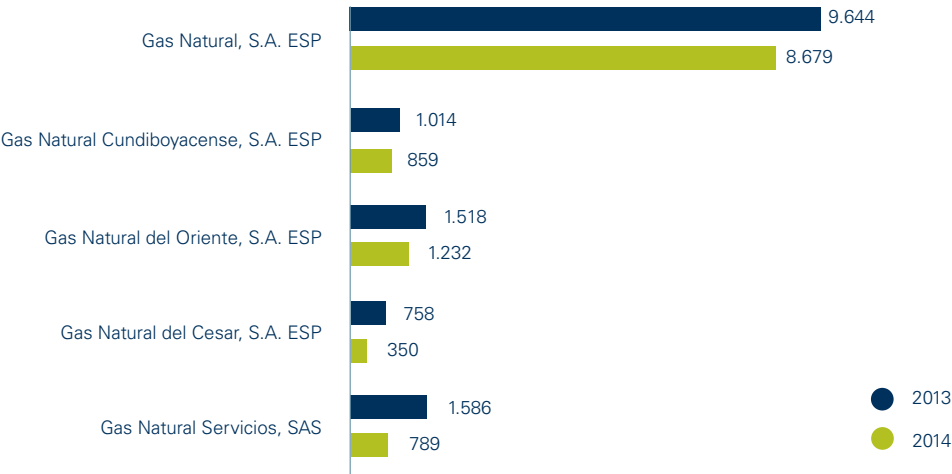
Formación presencial

En el año se dictaron 11.909 horas de formación presencial; en promedio 24,76 horas por colaborador.

Formación presencial por tipo de cargo



Horas de formación presencial por sociedad



Formación virtual

Se impartieron 1.880 horas de formación virtual, 1.458 más que el año anterior, para los colaboradores de Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP y Gas Natural Servicios, SAS.

La formación virtual se centró en dos aspectos, el primero en fomento de habilidades, y el segundo en la formación de aspectos funcionales para el ejercicio de las labores cotidianas de los colaboradores.

## Gestión del desempeño

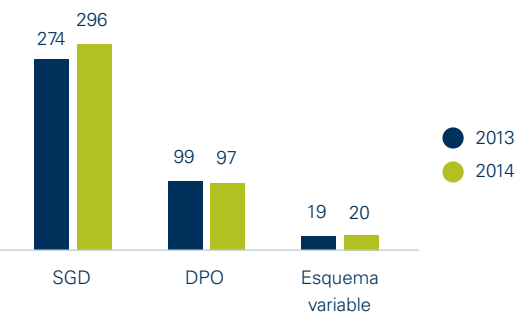
Con el objetivo de ofrecer oportunidades de movilidad interna y de mejoramiento continuo en el desempeño de las funciones de los colaboradores, se han desarrollado diferentes esquemas de evaluación del desempeño:

- **Sistema de Gestión de Desempeño (SGD):** Es la herramienta para evaluar las competencias y el logro de los objetivos planteados por los colaboradores. Los resultados de esta evaluación facilitan la construcción de planes de mejora para las competencias que han sido valoradas por debajo del nivel satisfactorio. Este esquema aplica para colaboradores que se encuentran cobijados por el pacto colectivo, la convención colectiva o acuerdos individuales.

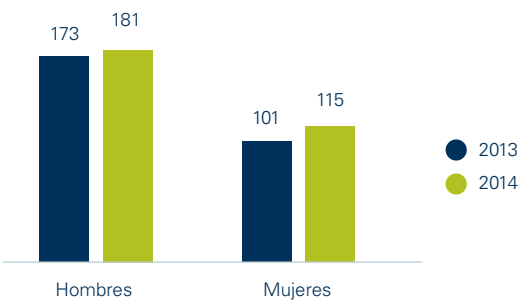
- **Esquema de Dirección por Objetivos (DPO):** Es uno de los sistemas básicos de gestión, mediante el cual se valoran los objetivos del país, los objetivos del grupo, la actuación profesional y el cumplimiento de objetivos individuales. Este esquema aplica para el nivel directivo.
- **Personal excluido con esquema variable:** Sistemas de reconocimiento por cumplimiento de indicadores acumulados.

Durante 2014 se realizaron evaluaciones de desempeño a 413 colaboradores, correspondiente al 86% de la plantilla de Gas Natural, S.A. ESP y sus filiales.

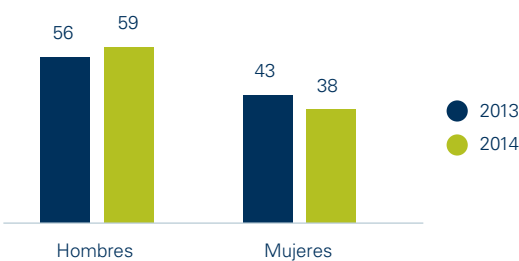
### Total de colaboradores evaluados



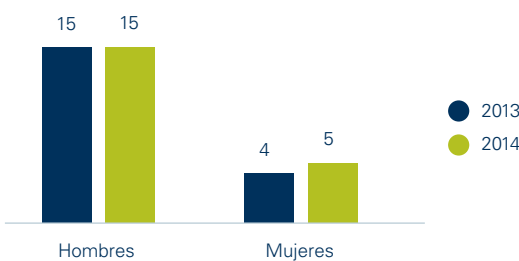
### Colaboradores evaluados con esquema SGD por género



### Colaboradores evaluados con esquema DPO por género



### Colaboradores evaluados con esquema variable por género





Como resultado de la aplicación de las evaluaciones de desempeño, 43 colaboradores fueron promovidos de sus cargos (20 hombres y 23 mujeres).

Para los colaboradores con brechas de desempeño se han realizado planes de mejora individuales que incluyen compromisos puntuales de desarrollo.

Modelo Empresa Familiarmente Responsable (efr)

Tema relevante: Relación empresa – trabajadores

Por medio de actividades en cada uno de los ejes del modelo efr, se busca generar bienestar para las personas dentro de un clima laboral respetuoso y amigable.

Actividades desarrolladas por cada línea de efr

En 2012 Gas Natural Fenosa en Colombia recibió la certificación por desarrollar el modelo de Empresa Familiarmente Responsable (efr) y en el que ha continuado trabajando para obtener los siguientes resultados:

Clima laboral

Durante el período reportado se llevaron a cabo actividades enfocadas al cierre de brechas encontradas en la aplicación de la encuesta de clima laboral y compromiso realizada en 2013:

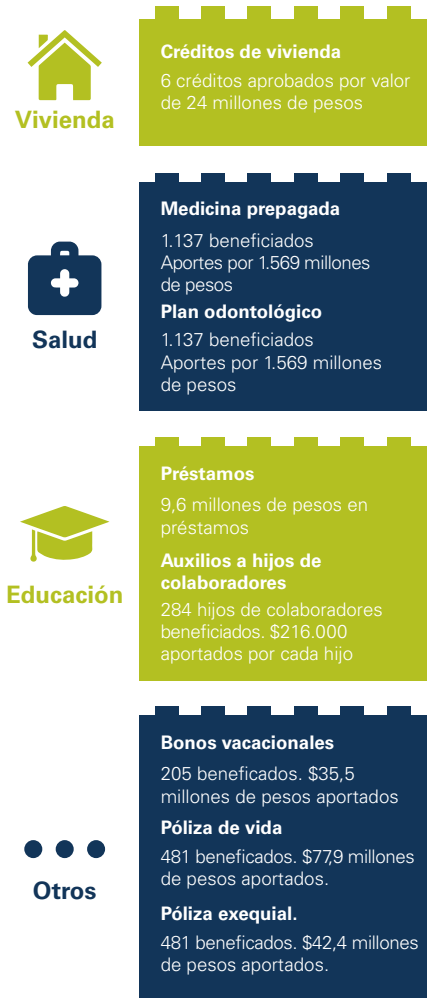
- Se ejecutó un programa de transversalidad y trabajo en equipo con la participación de colaboradores de diferentes áreas y niveles organizativos.
- Se realizaron varias sesiones del programa “hablando de la compañía” para facilitar un canal de comunicación directo que permitiera mayores conocimientos de los procesos.
- Se generó mayor participación de colaboradores en movilidades internacionales.
- Se desarrolló el plan de bienestar promoviendo la continuidad de las actividades deportivas y de integración en los colaboradores.
- Se adelantaron campañas de seguridad y salud dirigidas a todos los colaboradores.

Para el año 2015 se realizará nuevamente la encuesta de clima organizacional y compromiso, que permitirá conocer el impacto de las acciones tomadas y generar un nuevo plan de acción.

Calidad en el empleo - Bienestar	Nueva política de vacaciones. Campañas de salud. Reconocimiento a jubilados.
Flexibilidad temporal y espacial	Jornada flexible para posiciones que no afectan el desarrollo de los procesos.
Formación y desarrollo profesional	Movilidad internacional. Auxilios educativos. Itinerarios en Universidad Corporativa.
Apoyo a la familia	Creación de escuela de padres. Actividades de integración con la familia.

Servicios adaptados a las necesidades de los colaboradores

La organización cuenta con un plan de beneficios para los colaboradores. Su entrega está determinada por los acuerdos establecidos en los pactos y convenciones colectivas y los acuerdos individuales.



Plan de bienestar

Dentro del plan de bienestar, la compañía se preocupa por generar actividades para los colaboradores, tales como jornadas deportivas y culturales.

Actividad	Cobertura	Descripción
2014		
Jornadas deportivas	288	Bolos, tenis de campo, voleibol, tejo y minitejo.
Jornadas culturales	220	Caminata ecológica.
Atenciones colaborador	543	Nacimientos, fiesta fin de año, día de la mujer, cumpleaños.
Extensión con las familias	1.585	Fiesta niños, escuela de familia, vacaciones recreativas.

## Programas laborales para proveedores

### Área de Gestión Laboral

Durante 2014 se conformó el área de Gestión Laboral, encargada de hacer seguimiento a las prácticas laborales de los proveedores y contratistas que prestan sus servicios para las sociedades del negocio de gas en Colombia.

Para su ejecución, se ha establecido el desarrollo de auditorías laborales para terceros. Su finalidad es evaluar las prácticas en materia laboral, advirtiendo procesos susceptibles a mejoras legales y administrativas, así como minimizando los riesgos jurídicos para las empresas auditadas y para la compañía.

En 2014 se realizaron auditorías laborales a ocho empresas contratistas, número que se planea aumentar paulatinamente año a año para asegurar las mejores prácticas con los colaboradores en la cadena de suministros.

### Universidad Extendida

La Universidad Extendida tiene como finalidad formar y desarrollar a los colaboradores externos para transferir el conocimiento y generar mejores competencias en los proveedores y contratistas.

En el año se llevaron a cabo actividades de formación con la cadena de valor en temas de trabajo en alturas, Resolución 059, Servigas, proceso de lectura y asistencia, entre otros. En total se capacitaron a 1.085 personas con 6.843 horas de formación.





## Compromiso 4: Orientación al cliente

Dedicamos nuestros esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Queremos ser capaces de darles una respuesta rápida y eficaz y proporcionarles un servicio excelente que, además de cumplir con los requisitos legales, esté acorde con los compromisos voluntariamente asumidos por la compañía.

### Total de clientes

#### Residenciales



2005: 1,581.938

2014: 2,575.895

#### Comerciales



2005:  
31.101

2014: 58.483

#### Industriales



2005: 892

2014: 678

#### Gas Natural Vehicular



2005:  
38

2014: 575

### Canales de atención y servicio al cliente



#### Atención Telefónica

Llamadas recibidas

2006: 1.840.433

2014: 4.679.070



#### Central de Escritos

Comunicaciones recibidas

2006: 14.225

2014: 48.637



#### Atención virtual

Transacciones

2010\*: 51.072

2014: 386.289



#### Atención presencial

Centros de gas y puntos de atención presencial

2006: 6

2014: 58

\* Año de ingreso de este canal

2007



Creación de la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente.

2009



Implementación de la herramienta "Certim@il" para la atención de reclamaciones por parte de los clientes.

2014



Entrada en operación de la Oficina Virtual.

2008



Consolidación de Gas Natural Servicios, sociedad encargada de brindar soluciones energéticas a los clientes.

2010



Lanzamiento del programa "Pasión por el Servicio".

2011

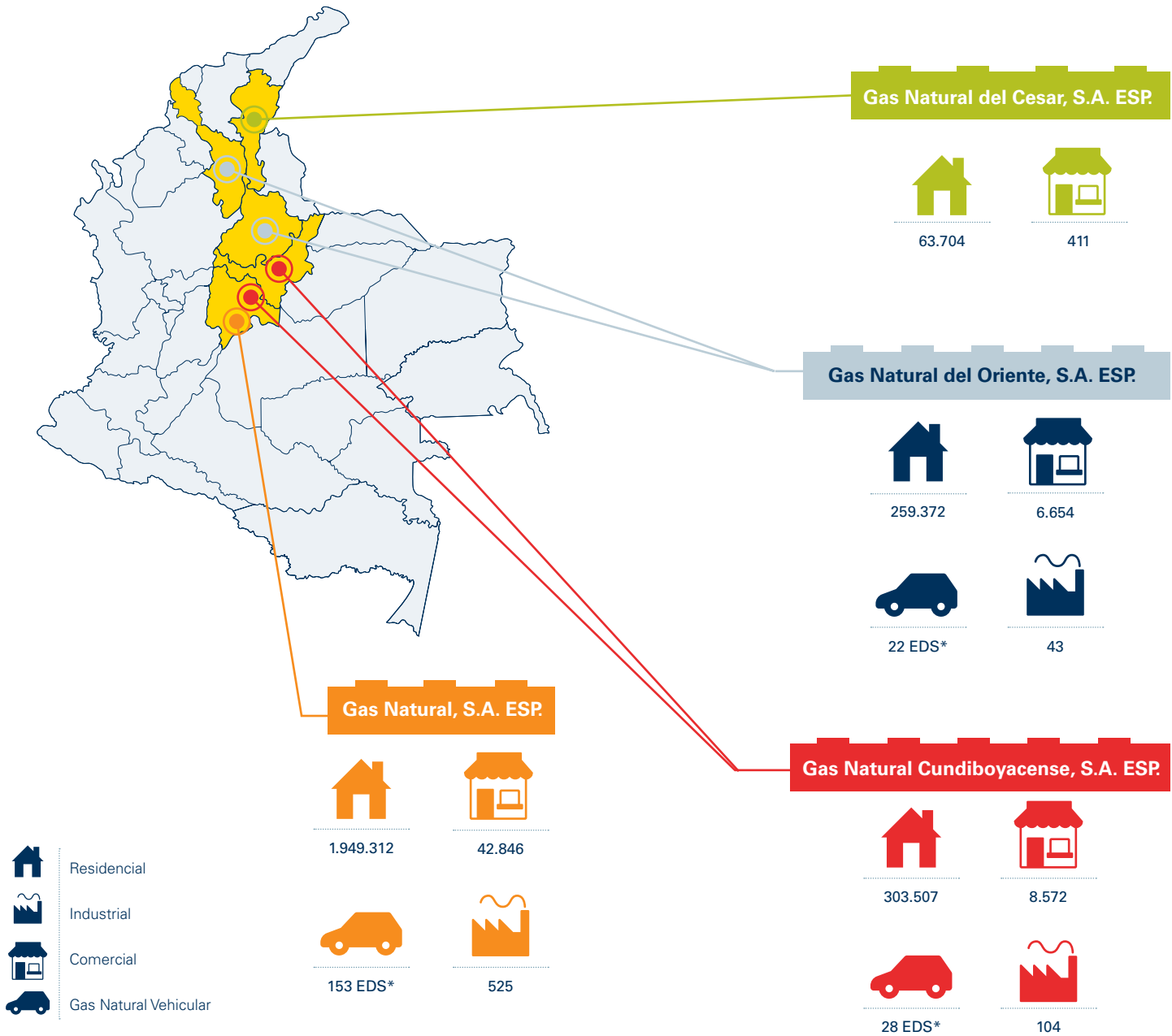


Entrada en operación el Call Center con sede en Colombia para clientes locales y de otros países del grupo.



## Segmentos del mercado

### Total de clientes 2014



\* Incluye estaciones propias de terceros y ATR  
EDS – Estaciones de Servicio, igual que las ATR – Acceso de terceros a la red.

## Residencial y comercial

### Nuevos clientes

Dentro del mercado residencial, se encuentra el mercado de nueva edificación, que se encarga de generar proyectos de expansión del servicio en diferentes unidades de vivienda.

En 2014 la compañía alcanzó un total de 2.634.378 de clientes sumando los mercados residencial y comercial, 4,6% más que el año anterior.



**Nuevos clientes residenciales: 114.484**  
Gas Natural, S.A. ESP: 69.916  
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP: 30.515  
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP: 11.647  
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP: 2.406

### Nuevos clientes comerciales: 2.539

Gas Natural, S.A. ESP: 1.686  
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP: 802  
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP: 46  
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP: 5



En 2014 destacan las siguientes actividades y programas:

### Programas comerciales para proyectos de Vivienda de Interés Prioritario (VIP) y Vivienda de Interés Social (VIS) a nivel nacional

- Se llevaron a cabo 84 acuerdos comerciales suscritos con 69 constructoras, que permitieron equipar con soluciones de agua caliente sanitaria, a 8.067 unidades de vivienda construidas en 2014 en las zonas de influencia de Gas Natural Fenosa en Colombia.
- Fueron aportados 1.286 millones de pesos para la masificación e incorporación, tanto de usos como de aplicaciones, del gas natural en proyectos de vivienda tipo VIP y VIS.

- Al proyecto “Plaza de la Hoja” (desarrollo urbanístico de VIP), la compañía aportó 544 millones de pesos. Esta iniciativa ha sido adelantado por la Alcaldía Mayor de Bogotá y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en beneficio de familias desplazadas por la violencia. Este apoyo permitió la instalación de 457 equipamientos en las viviendas para la producción de agua caliente sanitaria, calefacción y cocción de alimentos con gas natural.

### Formación especializada en ventas para el canal de firmas instaladoras

- En convenio con la Cámara de Comercio de Bogotá, se llevó a cabo un programa de formación especializada en técnicas de ventas, ello como incentivo a las firmas instaladoras más productivas que

trabajan en el mercado de expansión. En total se capacitó a 70 personas con una intensidad de 28 horas.

### Formación en sistemas de calefacción a gas

- Con motivo del acuerdo suscrito entre la compañía y la firma LONGIVE de Argentina, proveedor de soluciones de calefacción residencial con sistemas solo a gas, se llevó a cabo una jornada de formación técnica para la instalación y operación de esos sistemas.

En total se capacitaron 240 vendedores, técnicos y gerentes de las firmas instaladoras que se sumaron al programa de calefacción residencial del mercado de expansión.

### Jornadas para profesionales del diseño y la construcción

- Se realizaron, por primera vez, las jornadas profesionales en Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, espacio de formación desarrollado para los profesionales del diseño y la construcción en el país.

Se capacitó a 80 profesionales de ingeniería y arquitectura en diseño y construcción de instalaciones para el suministro de gas natural en proyectos residenciales, así como en el nuevo marco reglamentario y normativo aplicable al sector, con motivo de la entrada en vigencia del Reglamento Técnico de Instalaciones.



### Calidad y fiabilidad en la instalación del servicio

Al asegurar la calidad en la puesta del servicio se:

- Garantiza un suministro constante del servicio.
- Facilita los procesos de lectura, facturación y cobro del servicio.
- Disminuye el número de emergencias y reclamaciones.
- Garantiza la trazabilidad en redes, materiales, acometidas y clientes.
- Aumenta la satisfacción de los clientes.

La compañía cuenta con el siguiente procedimiento para asegurar la calidad y la fiabilidad en la puesta del servicio:

#### Proceso de venta

- Contacto con los clientes a través de las firmas instaladoras.
- Asesoría técnica en diseño, materiales y trazado de la instalación interna para el suministro del servicio.

#### Instalación de redes y acometidas

- Construcción interna de las instalaciones de acuerdo a las normas técnicas vigentes.
- Trabajo de acometida por parte del contratista, quien se encarga de evaluar la viabilidad técnica.
- Auditoría por parte de personal certificado en inspección de redes y acometidas.

#### Interventoría

- Visitas de verificación a las instalaciones por parte de los auditores para asegurar el cumplimiento de las condiciones técnicas basadas en las normas técnicas colombianas 2505 y 3631, en las que se realiza calibración de equipos, revisión de la vigencia de certificados de inspectores y seguimientos en terreno.

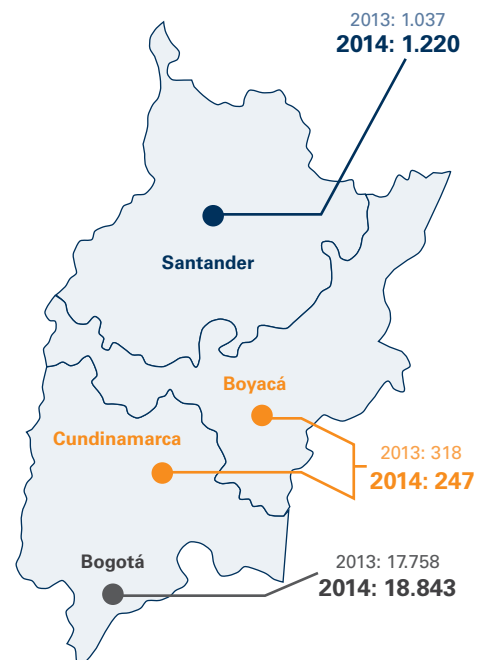
En materia de tecnología, la empresa hace uso del sistema ARGOS, que permite registrar y verificar la trazabilidad de las obras en campo, así

como controlar el desempeño de los gestores. Durante 2014 la compañía contó con 26 gestores de obra (internos y externos) encargados de la revisión en campo, del proceso de construcción de redes y acometidas. Para la zona de Bogotá se contó con 30 inspectores (quienes hacen parte de la interventoría), encargados de la certificación de las instalaciones.

### Gas Natural Comprimido Vehicular (GNCV)

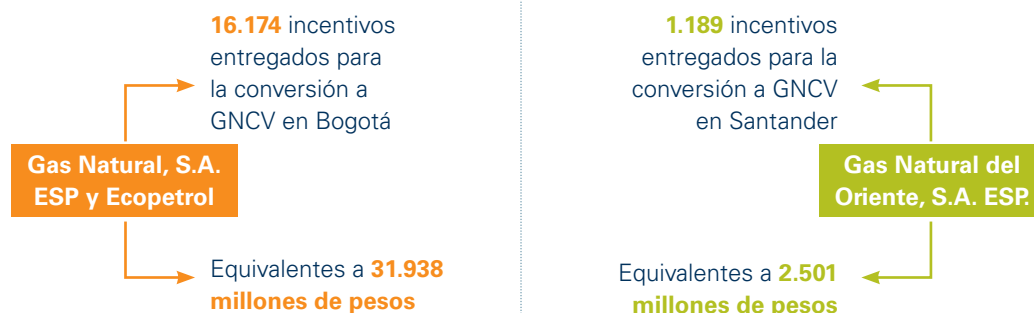
Durante 2014, se realizaron en Colombia 43.879 conversiones de vehículos a gas natural. De estas, el 46,28% se realizaron en los departamentos en los que opera la compañía, ello en parte por los incentivos promovidos para alcanzar estos resultados.

Vehículos convertidos a GNCV en la zona de influencia de la compañía



### Incentivos para la conversión a GNCV

En el período reportado se entregaron 17.363 incentivos para la conversión de vehículos a GNCV por un total de 34.439 millones de pesos, desglosados de la siguiente manera:



Así mismo, se firmó un nuevo convenio para estos incentivos por tres años más, en alianza con Ecopetrol y la Transportadora de Gas Internacional - TGI.

### Financiación de conversiones a GNCV

Se brindó financiación para la conversión a GNCV a través de la factura residencial a 6.366 clientes por un valor estimado de 8.468 millones de pesos, con la siguiente distribución por sociedades:

- **Gas Natural, S.A. ESP:** 5.510 clientes financiados con un monto de 7.211 millones de pesos.
- **Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP:** 424 clientes financiados con un monto de 699 millones de pesos.
- **Gas Natural del Oriente, S.A. ESP:** 432 clientes financiados con un monto de 558 millones de pesos.

### Estaciones de servicio (EDS)

En el negocio de compresión de gas natural vehicular, el volumen de ventas de gas fue 67,6 millones de m<sup>3</sup>, logrando un incremento del 15% frente a los resultados del año anterior.

A continuación se detalla la red de estaciones propias de Gas Natural Fenosa, que son operadas a través de la sociedad Gas Natural Servicios, SAS, la

red de estaciones de terceros y la red de estaciones que paga por el paso del gas natural a través de las redes de la empresa, llamadas ATR (Acceso de terceros a la red).



Lugares de operación	Estaciones	m³ vendidos 2013	m³ vendidos 2014
Santander y Cesar (Aguachica)	16 propias 5 terceros 1 ATR	22.685.276	20.664.056
Boyacá / Cundinamarca	8 propias 9 terceros 11 ATR	21.429.572	20.799.819
Bogotá D.C.	41 propias 70 terceros 42 ATR	265.840.444	277.078.900

Acciones para incentivar el consumo de GNCV

- Se realizaron alianzas con 25 marcas, a fin de ofrecer una garantía de fábrica en la instalación de gas natural vehicular para 47 líneas de automóviles cero kilómetros. Con este mercado se logró una participación del 23% del total de conversiones en Bogotá.
- Renegociación de cinco contratos de participación de estaciones de servicio con la marca Gas Natural Fenosa.
- Estudio de eficiencia energética, emisiones contaminantes y desempeño para el primer vehículo Euro 6 del país, en alianza con Scania. Con lo mencionado se aprobó el protocolo de pruebas de Transmilenio y se autorizó la entrada de tres vehículos de esta tecnología en el plan de ascenso tecnológico de Bogotá.
- Capacitación en competencias laborales y fundamentos de soldadura a 60 operarios de estaciones de servicio y 70 técnicos de talleres de conversión respectivamente, con el apoyo de la Fundación Gas Natural Fenosa y la formación del SENA y West Arco. Así mismo, en alianza con la Cámara de Comercio de Bogotá se fortaleció las competencias comerciales de los asesores de los talleres

de conversión de vehículos para lograr mejores resultados en la oferta del servicio.

- Desarrollo del programa de post-venta (B&M Contact), el cual permite registrar a los talleres de conversión y la empresa, las alertas de aquellos clientes que reportan no conformidades por la instalación de su equipo de gas natural vehicular.
- Desarrollo del proyecto de investigación con la Universidad Nacional de Colombia para comparar las diferencias de desempeño y emisiones en vehículos nuevos y de alto kilometraje convertidos a gas natural con diferentes tecnologías. Con el estudio se evidenció que los vehículos con equipos de inyección secuencial de gas (última generación) presentan emisiones más bajas frente a la operación con gasolina.
- Adjudicación del consumo en estaciones de Gas Natural Fenosa para los 1.397 vehículos de la flota operativa de la Policía Nacional.

## Industrial

Durante 2014 se contó con 47 nuevos clientes, 37 pertenecientes a Gas Natural, S.A. ESP. y 10 a Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, para un total de 672.

### Principales magnitudes del segmento

Indicador	Unidad	2013	2014
Margen GNV	Millones de pesos	141.612	145.492
Margen industria sin distribuidoras	Millones de pesos	141.971	145.810
Inversión acumulada industria	Millones de pesos	4.730	9.168,9
Volumen de venta clientes nuevos industria	Mm³/año	39,21	51,49
Volumen total industria sin distribuidoras	Mm³/año	668,7	1.135,5
Calidad del servicio	Calificación	8,41	8,41

En estas acciones se destaca el aumento en el volumen de ventas del segmento industrial en 31 %, debido a la entrada de nuevos clientes de diferentes mercados en el país.

### Proyectos desarrollados

#### Sustitución de carbón

- Club los Lagartos:** → Sustitución en calderas de 100 BHP para un consumo.
- Carvajal Empaques:** → Arranque de una nueva planta que está al 50% de su capacidad (1,37 Mm³ /año).
- Poltexas:** → Se logró conectar la red a finales del año, para realizar pruebas de generación de gas, con un consumo de 0,8 Mm³ /año).
- Conaceites:** → Se firmó contrato para la sustitución a gas natural de una caldera de carbón de 500 BHP.
- Koncord:** → Se instaló una caldera de 400 BHP a través de Gas Natural Servicios, logrando un incremento de 2,75 Mm³ /año).
- BIO D:** → Se firmó contrato de sustitución parcial de una caldera de 1.000 BHP, logrando un consumo nuevo de 3,7 Mm³ /año.
- Primadera:** → Se conectó la planta para realizar pruebas de arranque de equipos. Inicia consumo para producción en 2015 con un consumo anual de 3,6 Mm³.

## Bifuel

**Independence:** → Se realizó conversión a dos plantas de generación para consumir gas natural y ACPM, logrando un nivel de sustitución del 60%.

## Cogeneración Gas Natural, S.A. ESP.

**Colcerámica - Sopó:** → Conexión a turbina de 5 MW para generación parcial de la planta y utilización de gases calientes para secado, con un consumo anual de 11, 4 Mm³.

**Colcerámica - Madrid:** → Bajo los buenos resultados en la planta de Sopó, se inició el estudio para la operación de la planta en Madrid.

## Gas Natural Comprimido (GNC)

**Independence:** → Se realizó prueba por dos meses de suministro de GNC en un pozo petrolero en el Meta, con resultados técnicos y económicos favorables. Se proyecta la implantación del proyecto en más pozos y contratos a tres años para un consumo anual de 1,6 Mm³.

## Incremento de consumo

**Protela:** → Se realizó la conversión de una rama textil a gas natural para superar el nivel de 85.000 m³ por mes, alcanzando un incremento de 0,3 Mm³ al año.

**Encajes:** → Se realizó el paso a cliente no regulado a través de generación con motores de 0,34 MW, con el fin de superar su nivel de 85.000 m³ al mes.

## Sustitución de otros combustibles

**Esapetrol:** → Sustitución parcial del consumo de aceites quemados, que es referente en el mercado al ser productores de dicho aceite. Se proyecta un consumo de 0,05 Mm³ al año.

## Actividades informativas

- Se llevaron a cabo reuniones con clientes regulados que están cerca de pasar a clientes no regulados (con consumo mayor a 85.000 m³ por mes), con el fin de presentarles nuevos proyectos.
- Se realizó un desayuno con presidentes y gerentes de industrias no reguladas en el que se compartieron las perspectivas de aprovisionamiento del gas natural para los próximos cinco años, con el fin de poder ofrecer proyectos innovadores y eficientes para sus perspectivas de negocio.
- Se ofreció un ciclo de conferencias industriales y un seminario de seguridad y buen uso del gas natural, con el fin de capacitar a jefes de mantenimiento de industrias reguladas en este tema.



## Servicio y atención al cliente

Con el objeto de impulsar una nueva cultura del servicio en los colaboradores y los proveedores de los principales procesos relacionados con el cliente, durante el período reportado se llevaron a cabo las siguientes actividades, todas ellas enmarcadas en la estrategia de “Pasión por el Servicio”:

- Plan de comunicación y jornadas de sensibilización acerca de los principios de actuación de servicio en la compañía y en personal de contratistas.
- Plan de reconocimientos al personal destacado por su actitud y disposición de servicio.
- Construcción de los Fundamentos de Servicio para el negocio de gas en Colombia.
- Diseño y estructuración del Plan de Formación, orientado a sensibilizar y concienciar a colaboradores y contratistas en comportamientos y lenguaje unificados y para fortalecer conocimientos técnicos de los diferentes procesos relacionados con el cliente.

## Canales de servicio y atención al cliente

**Atención Telefónica**  
4.679.070 Llamadas recibidas  
78,09% Nivel de servicio  
96, 65% Nivel de atención

**Central de Escritos**  
48.637 Comunicaciones recibidas  
49.694 Comunicaciones finalizadas  
11,7 días Tiempo promedio de respuesta (TMR)

**Atención Virtual**  
386.289 Transacciones  
385.953 por Oficina Virtual  
336 por Redes Sociales  
155.455 Clientes registrados

**Atención Presencial**  
1.118.393 Contactos recibidos  
58 Centros de gas y puntos de atención presencial  
23 Cabinas telefónicas  
18 Quioscos de autoservicio



Solicitudes  
Tramitadas<sup>1</sup>

Peticiones:  
**1.079.506**

Quejas y  
recursos:  
**138.164**

8.772 quejas y reclamaciones por prestación del servicio<sup>2</sup>  
715 resueltas a favor del cliente

37.615 quejas y reclamaciones por facturación<sup>3</sup>  
18.414 resueltas a favor del cliente

**Nota 1:** Estos indicadores excluyen lo relacionado al mercado de Gas Natural Vehicular, industria y reparaciones Servigas.

**Nota 2:** Obedecen a la clasificación que se tiene en el Sistema Único de Información (SUI) y son reportados mensualmente a la Superintendencia de Servicios Públicos.

**Nota 3:** Corresponden a inconformidades de los clientes por conceptos inherentes al servicio incluidos en la factura.

## Atención al cliente

Las cifras presentadas en estos canales consolidan el reporte de las sociedades de Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, y Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.

### Atención telefónica

Se implementó un equipo de atención para todos los temas relacionados con Servigas (Cobertura, asistencia y solicitudes).

Se optimizó el IVR, mejorando los procesos de auto atención para los clientes y reduciendo el tiempo en línea.

Se desarrolló un equipo soporte para la atención de las redes sociales.

Se llevó a cabo un proyecto para evaluar la necesidad de solicitar soportes escritos a los clientes ante ciertos motivos de reclamación, se definieron nuevos guiones y protocolos de atención con el fin de atender los requerimientos desde el equipo de soporte sin necesidad de enviar al cliente a otro canal de atención.

### Indicadores generales de call center para el negocio de gas

En 2014 se presentó un aumento del 36% en las llamadas recibidas por medio de este canal de atención al cliente.

Indicadores de <i>call center</i>	2013	2014
Llamadas recibidas	3.428.144	4.679.070
Nivel del servicio (NS)	80%	78,09%
Llamadas atendidas / Llamadas recibidas (NA)	97,2%	96,65%

Encuesta de satisfacción IVR (Interactive Voice Response por su sigla en inglés)

Por medio de encuestas se mide el nivel de satisfacción de los clientes en la atención telefónica en cuanto a tres variables.

Encuesta de satisfacción IVR	2013	2014
Tiempo que el cliente tuvo que esperar para que le contestaran	89%	87%
Claridad y calidad de la información por el operador	92%	92%
Solicitud de la inquietud o la incidencia en la llamada	81%	82%

Central de escritos

Se implementó la impresión de las comunicaciones de respuesta a los clientes por las dos caras de la hoja, reduciendo así en un 37,9% el uso del papel.

Se desarrolló una nueva sede en Barranquilla para la atención de los escritos, con el fin de asegurar la continuidad de la operación.

Durante 2014 se recibieron un total de 48.637 comunicaciones por medio de la central de escritos, 19% más que el año anterior.

Indicadores	2013	2014
Total de comunicaciones recibidas	40.650	48.637
Total de comunicaciones finalizadas	40.735	49.694
Tiempo promedio de atención (días)	11,5	11,7

Nota: La cifra de comunicaciones finalizadas es superior a la de comunicaciones recibidas. Ello se debe a que en este reporte se incluyen requerimientos que fueron recibidos durante el año anterior, pero que están dentro del término legal de respuesta definido por ley.

El dato de tiempo promedio de atención corresponde al tiempo total desde el registro de la comunicación en la Central de Escritos, hasta la entrega de respuesta al cliente.

Atención virtual

En 2014 se implementó la nueva oficina virtual para la atención de clientes del negocio de gas en Colombia de acuerdo con los lineamientos corporativos y unificados para todas las empresas del grupo.

En el año se atendieron 386.289 transacciones y se recibieron 9.508 requerimientos a través de la Oficina Virtual, todos correspondientes a peticiones, quejas y solicitudes de información.

Se cuenta con un total de 155.455 clientes registrados en la oficina virtual. Durante 2014 se registraron 59.177 nuevos usuarios vigentes en el periodo reportado.

Adicionalmente, con el fin de incentivar el uso de la oficina virtual se desarrollaron las siguientes iniciativas:

- Instalación de un módulo con rotación en los diferentes centros de gas de Gas Natural, S.A. ESP que les permite a los clientes registrarse y conocer los beneficios de la herramienta.
- Actividades de capacitación a usuarios internos.
- Concurso dirigido a clientes externos.
- Divulgación de la oficina virtual en el dorso de la factura.

Servicio al cliente

Atención presencial

Centros de gas

Sociedad	Puntos de atención presencial	Contactos recibidos	
		2013	2014
Gas Natural, S.A. ESP.	26	769.778	804.722
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	8	146.021	117.137
Gas Natural Cundiboyacense, SA. ESP.	9	143.507	154.363
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	15	44.483	42.171

Nuevos puntos de atención:

Se implementaron dos puntos, uno en el municipio de Yondó para la gestión de Gas Natural del Oriente, S.A. ESP y otro en el municipio de Anapoima correspondiente a la gestión de Gas Natural, S.A. ESP.

Herramienta Certim@il

La compañía cuenta con la plataforma de correo electrónico certificado Certim@il, que permite notificar las decisiones tomadas por la distribuidora (actuación administrativa) frente a las reclamaciones presentadas por los clientes residenciales. Esta herramienta se encuentra soportada normativamente en el Código de Procedimiento Administrativo y en el Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

En 2014 se incentivó el uso de la plataforma, pasando de 1.364 en 2013 a 6.516 respuestas por correo certificado.

Distribución de los contactos recibidos:

Del total de contactos recibidos en el año, el 5% son reclamaciones, el 55% solicitudes de actuación y el 40% solicitudes de información.

### Digiturnos

De los 58 centros de gas y puntos de atención presencial, 34 cuentan con sistema de digiturno electrónico para mejorar la calidad de la atención al cliente.

Sociedad	Número de digiturnos electrónicos	Tiempo en sala (promedio minutos)
Gas Natural, S.A. ESP.	24	7:53
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	4	4:30
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	6	7:32

### Cabinas telefónicas

La compañía cuenta con cabinas telefónicas que permiten la comunicación directa de los clientes por medio del *call center* en los municipios apartados de los principales centros urbanos donde la empresa tiene operación. En total se han instalado 23 cabinas telefónicas distribuidas de la siguiente manera:

Sociedad	Número de cabinas	Lugar
Gas Natural, S.A. ESP.	10	Centros de Gas de Madelena, Chapinero, Soacha, Santa Lucía y Bulevar Niza; Supercades: Bosa y Américas; y municipios de La Mesa, La Calera y El Rosal.
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	8	Municipios de Cogua, Samacá, Belén, Tabio, Sopó, Santa Sofía, Simijaca y Subachoque
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	5	Corregimientos El Llanito en Barrancabermeja, Puente Sogamoso y El Pedral en el municipio de Puerto Wilches y Cantagallo.

### Quioscos de autoservicio

Sociedad	Número de quioscos	Número de transacciones	
		2013	2014
Gas Natural, S.A. ESP.	14	314.088	365.821
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	2	31.456	26.189
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	2	43.236	43.494



### Oficina de Garantía de Servicio al Cliente

Durante 2014, la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente llevó a cabo las siguientes acciones:

#### Plan de mejora en la información y comunicación con los clientes

- Folleto de preguntas frecuentes asociadas a los procesos que generan mayor contactabilidad y reclamos, con respuestas en lenguaje sencillo y concreto.
- Cambios en el contenido de la factura para facilitar a los clientes el entendimiento de algunos conceptos (fecha de pago oportuno, cobro por reconexión, historial de consumos, mensajes de alerta de Revisión Periódica).
- Actualización de las comunicaciones que emite la compañía desde la Central de Escritos, de acuerdo con los cambios regulatorios y del contrato de condiciones uniformes.
- Inclusión en el portal *web* de la compañía de un artículo didáctico que explica de manera sencilla el marco tarifario.

#### Apoyo al plan de divulgación de los cambios de la Resolución CREG 059/12

- A través de diferentes mecanismos tales como el portal *web* de la compañía, redes sociales, pantallas de televisión (Centros de Gas y en la Red CADE) factura e insertos, así como en espacios con la comunidad, autoridades

y vocales de control y líderes, se divulgaron los cambios a nivel regulatorio e impactos en términos de servicio y construcción de los fundamentos de servicio para el negocio de gas en Colombia. Ver información relacionada con la Revisión Periódica en el capítulo de Seguridad y Salud de este mismo informe.

#### Plan de Formación Servicio al Cliente

- Diseño y estructuración del Plan de Formación, orientado a sensibilizar a colaboradores y contratistas sobre la importancia de un comportamiento y lenguaje unificados, que permita fortalecer los conocimientos técnicos de los diferentes procesos relacionados con el cliente.

#### En el marco del programa Pasión por el Servicio

- Mesas de trabajo interdisciplinarias con los principales procesos relacionados con el cliente para detectar problemáticas en la prestación del servicio, evaluar alternativas e implementar mejoras en el corto plazo.
- Se continuó impulsando acciones para promover una nueva cultura de servicio: i) Plan de comunicación y jornadas de sensibilización acerca de los principios de actuación de servicio en la compañía y en personal de contratistas; ii) Plan de reconocimientos al personal destacado por su actitud y disposición de servicio.

Se han obtenido los siguientes resultados:

**Tasa de reclamos en procesos relacionados con el cliente**

Resultado: 7,85%, meta: 8,65%, cumplimiento: 109%

**Tasa de reclamos justificados**

Resultado: 2,95%, meta 3,54%, cumplimiento: 115%

**Tasa de contactos**

- En procesos relacionados con el cliente, la tasa de contactos disminuyó así: en lectura: 8.375, en facturación 22.247, en asistencia técnica 7.045 y en servicios técnicos 220.
- En Revisión Periódica los contactos aumentaron en 624.542 producto de la nueva reglamentación CREG 059 (ver capítulo de Seguridad y salud).
- En procesos comerciales, debido al incremento de la estrategia comercial, la tasa de contactos aumentó en 25.470 contactos (Servigas, seguros y servicios exequiales).

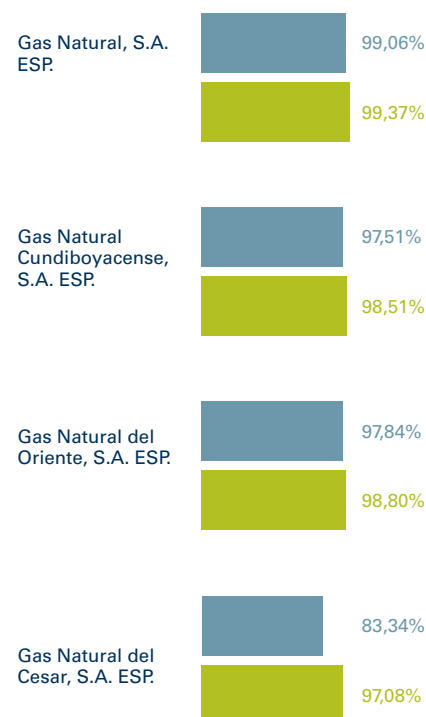
Ver indicadores de satisfacción de clientes en la página 83.

**Indicadores de gestión**

- Se gestionaron y resolvieron 333 peticiones, quejas y reclamos a través de redes sociales (*Facebook y Twitter*), 28,5% más que el año anterior.
- Se realizó el acompañamiento a 45 casos críticos por medio de gestión de solicitudes en actuación administrativa; 5 casos en instancia adicional, 19% menos que el año anterior.
- Se entregaron 3.889 facturas en *braille*, 291 menos que el año anterior.

- Se gestionaron 3.294 solicitudes relacionadas con la protección de datos personales (*Habeas Data*).
- En cumplimiento de la ley anti-trámites expedida en 2012, se mejoraron los indicadores correspondientes a la reconexión del servicio dentro de las 24 horas siguientes al pago efectuado por el cliente.

**Reconexión del servicio en 24 horas**



● 2013 ● 2014

## Control social

En el año se llevaron a cabo actividades de socialización con autoridades, vocales de control y líderes comunitarios, relacionadas con el Contrato de Condiciones Uniformes y el nuevo marco reglamentario de la Revisión Periódica. En este contexto, se desarrollaron jornadas en Bogotá, Bucaramanga, Barrancabermeja, Aguachica, Barranquilla y Agustín Codazzi.

Asimismo, se brindó apoyo al evento de la Confederación colombiana de comités de desarrollo y vocales de control social a los servicios públicos domiciliarios y tecnologías de la información y las comunicaciones (CONFECOLTICS), para el desarrollo del IV Congreso de Vocales de la Nueva Generación en el Control Social Siglo XXI, llevado a cabo en la ciudad de Bogotá.

## Planes para la mejora del servicio

- Implementar, divulgar y reconocer a colaboradores y contratistas que se esfuerzan por mantener los fundamentos promovidos por el programa “Pasión por el Servicio”.
- Transmitir información sencilla y concreta a los clientes, resolviendo sus inquietudes más frecuentes, así como sus necesidades.
- Migrar los contactos hacia canales más fáciles y cómodos para los clientes, posicionando la Oficina Virtual como fuente de información efectiva.
- Promover y optimizar la resolución de solicitudes en el primer contacto.

## Satisfacción del cliente

### Tema relevante: Servicio al cliente

Manteniendo los objetivos de alcanzar una cultura de ser, sentir y hacer el trabajo con excelencia, la compañía ha trabajado en mejorar sus procesos internos. Se busca dar una mejor calidad en la prestación del servicio, que se refleje en los resultados de satisfacción de los clientes.

### Encuesta de satisfacción

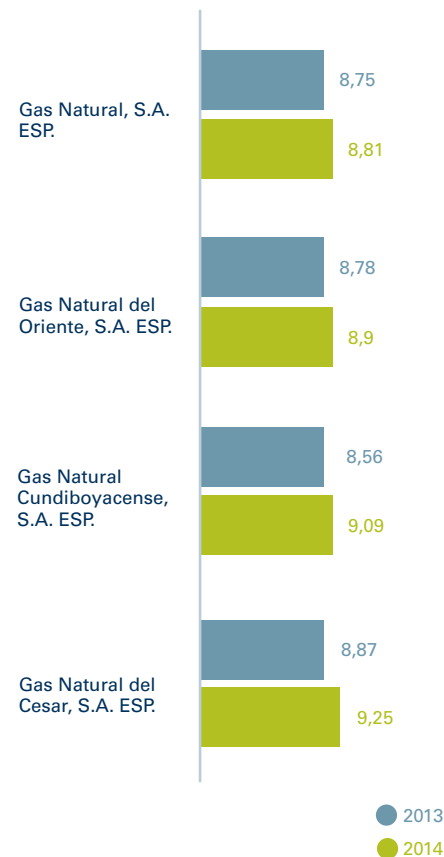
En 2014 se llevaron a cabo encuestas de satisfacción trimestrales para el mercado residencial, implementadas en un total de 2.410 clientes de las sociedades distribuidoras del negocio de gas natural. Ellas permitieron evaluar la percepción del servicio en criterios muy específicos.

### Calidad global del servicio

En cuanto a la calidad global del servicio se presentó una mejora en la percepción, pasando de un nivel de satisfacción de 8,74 en 2013 a 8,86 (indicador total acumulado mensual) en 2014, pese a la entrada en vigencia de la Resolución CREG 059 que modificó el esquema de la Revisión Periódica.

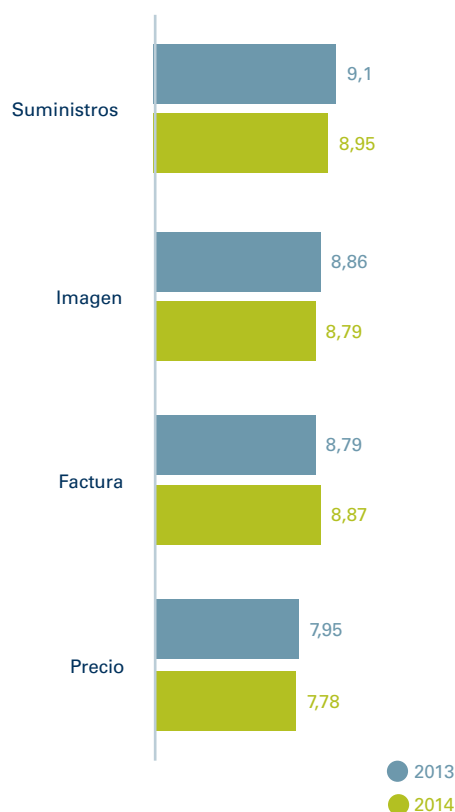
El 86,3% de los clientes encuestados manifestaron estar satisfechos con el servicio, dando una calificación superior a 8 puntos, resultado positivo para la compañía.

### Calidad global del servicio

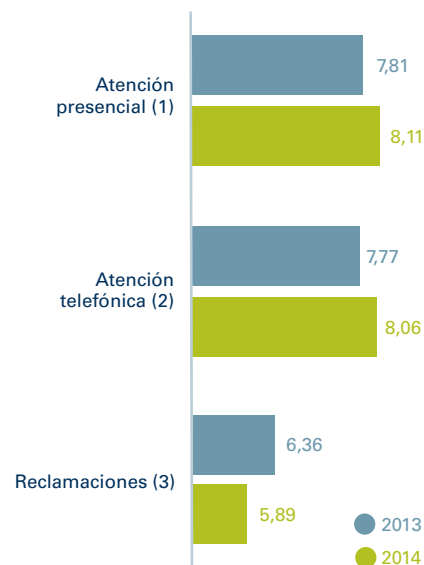


### Atributos globales de calidad del servicio

Los atributos globales de calidad del servicio al cierre de 2014 presentaron una mejora en sus índices de satisfacción, siendo el índice de precio el de mayor disminución frente a los resultados del año anterior, que fue seguido por la imagen y el precio.



### Indicadores específicos de satisfacción en la atención al cliente



#### Atención presencial (1)

El porcentaje de clientes satisfechos aumentó, correspondiendo al trato recibido por el personal de los centros de atención, el principal motivo de satisfacción mencionado.

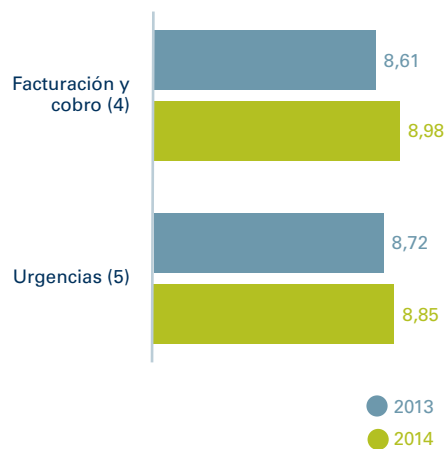
#### Atención telefónica (2)

Se produjo un aumento generalizado en la calificación global en parte por la cortesía y el trato recibido, el conocimiento demostrado por el asesor, la habilidad de escuchar la petición y el tiempo empleado en la gestión.

Los atributos con valoración en esta atención están relacionados con la solución dada y el tiempo empleado en la gestión.

#### Reclamaciones (3)

La atención recibida se sitúa como el aspecto mejor valorado, mientras que la claridad de la respuesta se mantiene como el peor valorado por los clientes.



#### Facturación y cobro (4)

Los aspectos mejor valorados por los clientes son la calidad de la impresión de la factura, el papel utilizado y la periodicidad del cobro.

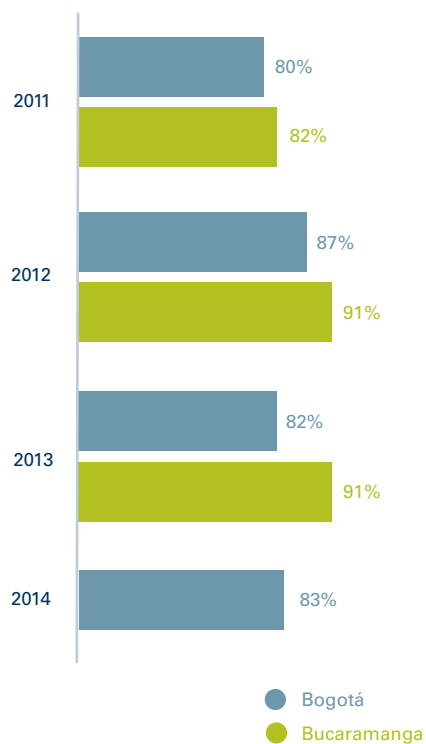
#### Urgencias (5)

Los aspectos mejor valorados son los relacionados con la actuación de la compañía ante las situaciones reportadas, mientras que el aspecto peor valorado fue el de tiempo de actuación.

### Encuestas locales, Bogotá y Bucaramanga

Las encuestas de percepción ciudadana promovidas por las alcaldías de Bogotá y Bucaramanga, son un referente importante para la compañía, en tanto que evidencian la satisfacción de las personas frente al servicio que se ofrece en estas ciudades.

Como resultado, la compañía se mantuvo, por séptimo año consecutivo, como líder en la satisfacción de la prestación de servicios públicos en la ciudad de Bogotá, con un porcentaje del 83%.





## Compromiso 5: Seguridad y salud

Planificamos y desarrollamos nuestras actividades asumiendo que nada es más importante que la seguridad y la salud. En este sentido, nuestra actuación va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales y otros requisitos que voluntariamente adoptemos, impulsando la mejora continua en las condiciones de trabajo y en la gestión de la seguridad y la salud, involucrando a nuestros proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés, con el objetivo de eliminar los accidentes y los daños a la salud.

### Indicadores de accidentes e incidentes en distribución y utilización del servicio

#### Distribución



Índice de frecuencia

**2010:** 0,12

**2014:** 0,1

Índice de gravedad

**2010:** 0,58

**2014:** 0,25

#### Utilización



Índice de frecuencia

**2010:** 18,29

**2014:** 7,59

Índice de gravedad

**2010:** 36,58

**2014:** 14,04



#### Avisos atendidos por Línea de Atención de Urgencias

**2008:** 19.206

**2014:** 98.680



#### Revisiones Periódicas (antes RTR)

**2005:** 257.913

**2014:** 485.380

Los aumentos presentados son proporcionales al crecimiento de número de clientes de la compañía.



#### Casos de hurto de infraestructura

**2007:** 1.567

**2014:** 932



#### Total de accidentes con víctimas mortales

**2005:** 0

**2014:** 0



#### Inspecciones de seguridad a contratistas

**2011:** 11

**2014:** 54

**2007**



Lanzamiento de la campaña "Despierta, el monóxido de carbono mata"

**2009**



Lanzamiento de la campaña "Viviendas seguras"

**2010**



Lanzamiento del programa "Calentadores salvavidas"

**2014**



Campaña "Compromiso con la seguridad y la salud"

Seguridad y salud para los colaboradores y terceros

Tema relevante: Seguridad y salud para colaboradores y terceros

La seguridad y la salud de los colaboradores y terceros, está relacionada con el compromiso de la Alta Dirección en el cumplimiento de los objetivos en este tema y es parte de los indicadores que se han trazado como meta de seguridad. Cuentan

en estas medidas, la disminución de los índices de frecuencia, las observaciones preventivas de seguridad, las inspecciones documentadas de seguridad y los planes de acción personal, entre otros.

Para el cumplimiento de los objetivos relacionados con la seguridad y la salud de colaboradores y terceros, la compañía desarrolla el programa “Compromiso con la Seguridad y Salud”, con la asesoría de una empresa líder en estos programas, por medio de la cual se desarrollan las siguientes acciones:

- Implantación de herramientas de intervención a los riesgos en salud y seguridad.
- Formación de liderazgo en seguridad.
- Desarrollo del Plan de choque de seguridad, en el que se incluyó la entrega de indumentaria para motociclistas; entre otros, contenía el *airbag*.
- Entrega de dotación ignífuga (que protege contra el fuego) al personal interno.

Adicional a estas acciones, en temas de salud laboral se destacan las actividades desarrolladas en la semana de la salud:

- Circuito de salud y bienestar.
- Valoración nutricional.
- Medición de densitometría ósea.
- Gimnasia laboral.
- Odontología.
- Exámenes de prevención de cáncer de mama y de cuello uterino.
- Foro sobre el estrés.
- Jornada de donación de sangre donde participaron 83 trabajadores de personal interno y contratistas.

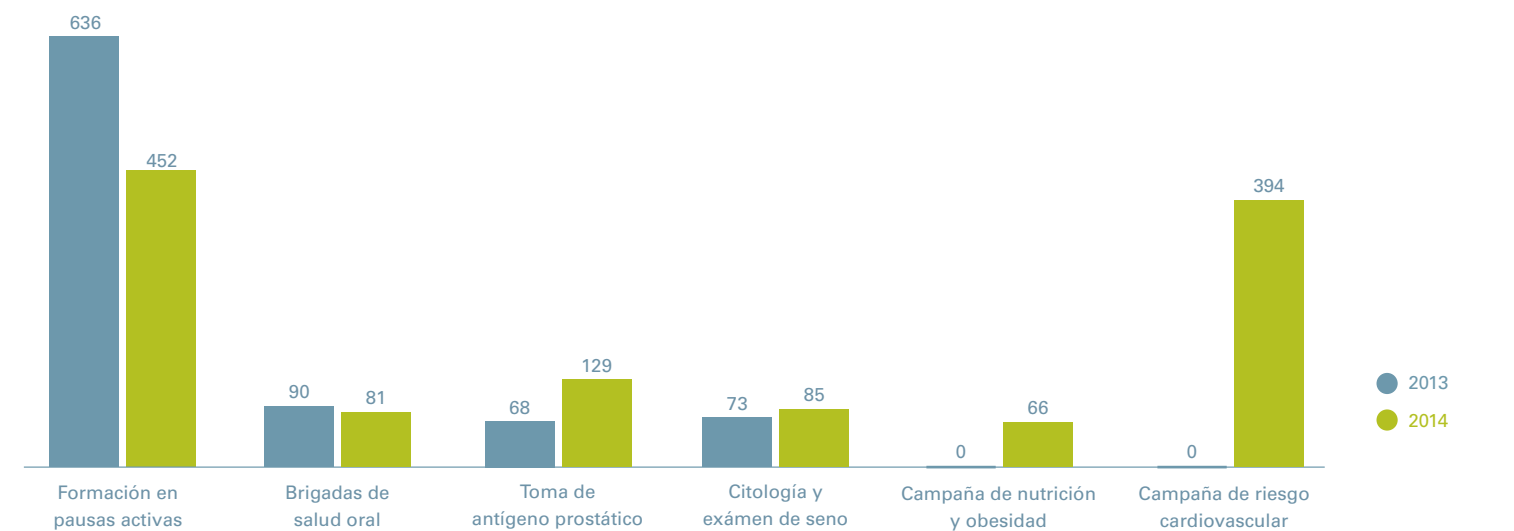
Prevención de riesgos laborales y salud ocupacional

Con el objetivo de minimizar la accidentalidad relacionada con el ejercicio de las funciones diarias de los colaboradores directos de la empresa, se han identificado las labores que implican mayor riesgo para la seguridad y se han establecido medidas de prevención:

Trabajo en alturas	Riesgo: Caídas Atrapamiento	127 colaboradores expuestos	Medidas de prevención: Uso de equipos para ascenso y descenso, adaptación de nuevas estructuras, uso de elementos de protección personal, formación en el tema
Trabajo en espacios confinados	Riesgo: Asfixia Atrapamiento	90 colaboradores expuestos	Medidas de prevención: Uso de equipos para ascenso y descenso, adaptación de nuevas estructuras, uso de elementos de protección personal, formación en el tema y procedimiento para ingreso a espacios confinados.
Trabajo con sustancias químicas	Riesgo: Quemaduras Asfixia Intoxicación Incendio Explosión	47 colaboradores expuestos	Medidas de prevención: Uso de elementos de protección personal, uso de hojas de seguridad, pictogramas informativos de seguridad y procedimiento para el manejo integral de sustancias químicas.
Trabajo con exposición a materiales inflamables	Riesgo: Quemaduras Incendio Explosión	289 colaboradores expuestos	Medidas de prevención: Uso de elementos de protección personal (dotación ignífuga), personal capacitado y con experiencia en la manipulación de los productos, procedimiento para el manejo integral de sustancias químicas y procedimiento de intervención en líneas en servicio.

Adicionalmente, se llevaron a cabo diferentes actividades con los colaboradores para promover y prevenir los riesgos en seguridad y salud de sus trabajos.

Colaboradores vinculados en programas de prevención

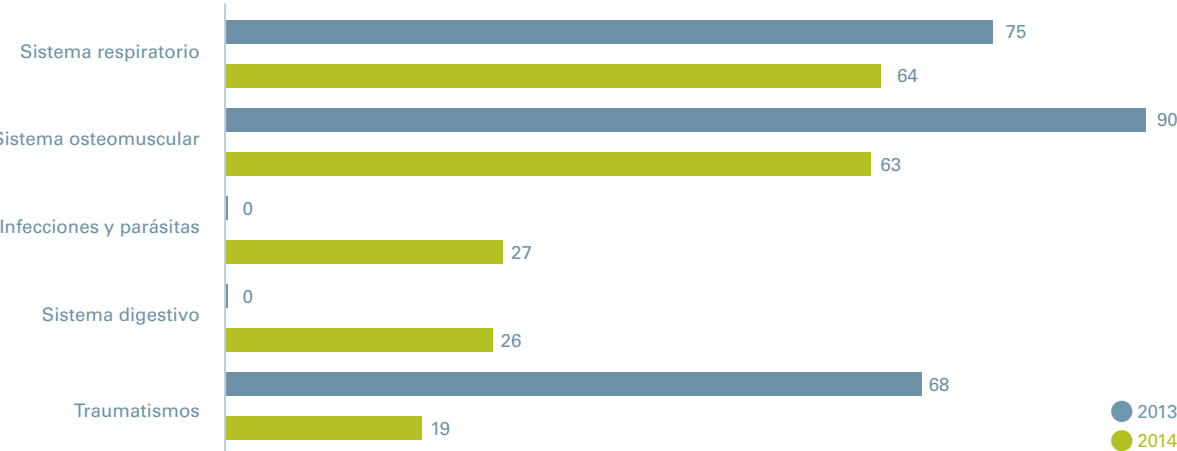


Nota: El dato de formación en pausas activas corresponde al promedio de participación en las actividades durante el año en Bogotá.



En 2014, fueron atendidos 341 colaboradores en consultas médicas, en donde se presentaron las siguientes enfermedades más frecuentes:

Enfermedades más frecuentes



Finalmente, el 100% de los colaboradores está representado en el Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo (COPASST), a través de miembros que son elegidos por ellos mismos.

Sociedad

	Personas vinculadas
Gas Natural, S.A. ESP	8
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	8
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	4
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	4
Gas Natural Servicios, SAS	4

Acuerdos de salud y seguridad en convenios sindicales

En temas relacionados con salud ocupacional y seguridad, las convenciones y los pactos colectivos se remiten al cumplimiento de las disposiciones legales sobre la materia. En cuanto a salud general, en las convenciones colectivas de trabajo de la sociedad Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, existe lo siguiente:

**Unión Sindical Obrera - USO:** Se tiene una póliza colectiva de hospitalización y cirugía para los trabajadores beneficiarios de la convención, administrada de acuerdo con lo establecido en ella. También, está pactado un auxilio para

medicamentos y consulta médica, así como un auxilio para lentes.

**Sindicato de Trabajadores y Empleados de Servicios Públicos, Corporaciones Autónomas, Institutos Descentralizados y Territoriales de Colombia -SINTRAEMSDS:** Se cuenta con un auxilio para medicamentos, copagos y cuotas moderadoras.

Ausentismo y accidentalidad

Durante 2014 se hizo seguimiento a los indicadores de ausentismo y accidentalidad a los colaboradores directos y a los colaboradores de

contratistas. Los cálculos aquí presentados se definen según la normatividad del grupo Gas Natural Fenosa; para el índice de frecuencia (IFAT), índice de severidad (ISAT), índice de incidencia, índice de lesiones incapacitantes (ILI), tasa de días perdidos, tasa de absentismo y tasa de enfermedades profesionales, no se ha sistematizado la información por género. Durante 2014 no se presentaron accidentes con víctimas mortales, ni en personal directo, ni contratistas.

## Sociedad

## Colaboradores directos

## Trabajadores externos y contratistas

### Hombres

### Mujeres

### Hombres

### Mujeres

**Accidentes laborales con incapacidad:** Son aquellos accidentes en los que el período de inactividad motivado por las lesiones sufridas de la persona accidentada es mayor a 24 horas, siempre que dicha baja sea prescrita por un médico facultado.

Gas Natural, S.A. ESP.	4	1	99	9
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	1	0	19	2
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	2	1	18	0
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	1	2	2	1
Gas Natural Servicios, SAS.	0	0	18	4

**Número de días de incapacidad:** Esta contabilización se registra por días calendario, teniendo en cuenta la caracterización de los accidentes laborales con incapacidad.

Gas Natural, S.A. ESP.	22	20	679	84
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	3	0	262	7
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	10	5	169	0
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	2	8	35	2
Gas Natural Servicios, SAS.	0	0	139	18

**Índice de frecuencia (IFAT):** Representa el número de accidentes de trabajo con baja por cada millón de horas trabajadas en la empresa. Cálculo:  $((\text{Número de accidentes de trabajo} / \text{número de horas trabajadas}) * 1.000.000)$ . Las horas trabajadas se calculan de acuerdo a las horas laborales en un día (8) por 30 días de trabajo, más las horas extras, menos las horas de absentismo.

Gas Natural, S.A. ESP.	5,60	30,90
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	13,33	23,69
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	14,02	25,88
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	52,01	11,79
Gas Natural Servicios, SAS.	0	28,49

**Índice de gravedad o severidad (ISAT):** Representa el número de días de incapacidad originado por accidentes de trabajo por cada mil horas trabajadas. Cálculo:  $((\text{Número de días con incapacidad} / \text{número de horas trabajadas}) * 1.000)$ .

Gas Natural, S.A. ESP.	0,05	0,24
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	0,04	0,30
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	0,07	0,24
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	0,17	0,15
Gas Natural Servicios, SAS.	0	0,20

**Índice de incidencia:** Representa el número de accidentes con baja que se producen por cada cien trabajadores. Cálculo:  $((\text{Número de accidentes de trabajo} / \text{número de colaboradores}) * 100)$ .

Gas Natural, S.A. ESP.	1,5	8,10
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	3,6	4,65
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	3,9	6,60
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	13,9	2,78
Gas Natural Servicios, SAS.	0	6,21

**Índice de lesiones incapacitantes (ILI):** Corresponde a la relación entre los índices de frecuencia y severidad de accidentes. Cálculo:  $((\text{Índice de frecuencia IFAT} * \text{Índice de severidad ISAT}) / 1.000)$ .

Gas Natural, S.A. ESP.	0,0002632	0,0081210
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	0,0005333	0,0071861

Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	0,0009823	0,0062887
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	0,0090169	0,0017144
Gas Natural Servicios, SAS.	0,0000000	0,0057919
<b>Tasa de días perdidos:</b> Indica el total de días perdidos por cada 200 mil horas trabajadas en la empresa. Cálculo: ((Número total de días con incapacidad por enfermedad general / número de horas trabajadas)* 200.000).		
Gas Natural, S.A. ESP.	245	No estimado
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	59	
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	200	
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	510	
Gas Natural Servicios, SAS.	129	
<b>Tasa de absentismo:</b> Representa el número de horas perdidas por accidentes de trabajo, enfermedades laborales, enfermedades comunes, licencias de maternidad y paternidad, permisos no remunerados que se producen por cada doscientas mil horas laboradas. Cálculo: (Número total de horas perdidas / número de horas trabajadas)* 200.000).		
Gas Natural, S.A. ESP.	15.817	No estimado
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	13.760	
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	12.573	
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	19.778	
Gas Natural Servicios, SAS.	10.467	
<b>Tasa de enfermedades profesionales:</b> Las enfermedades profesionales son las que producen daños a la salud, originadas por la exposición a lo largo del tiempo a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral. Se entiende como tal la contraída a consecuencia del trabajo por cuenta ajena en actividades que se especifiquen en la normatividad local o a criterios internacionales reconocidos. Cálculo: ((número de enfermedades profesionales / número de colaboradores)* 1.000).		
Gas Natural, S.A. ESP.	3	No estimado
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	0	
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	0	
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	45	
Gas Natural Servicios, SAS.	0	

Actividades de seguridad y salud para la cadena de valor

Con el objetivo de promover la cultura de trabajo seguro en la cadena de valor, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- **Formación de liderazgo en seguridad:** Inicio de la formación, como una prueba piloto, en seguridad para contratistas de las áreas de negocios. Tres empresas formadas.
- **Verificación de seguimiento a empresas contratistas:** Verificación del cumplimiento de los requisitos de seguridad y salud para los contratistas. 54 visitas realizadas.
- **Jornadas de inducción:** Inducción en temas de prevención de riesgos en las áreas de gas natural vehicular y lectura. 300 asistentes.

- Adicionalmente, se han analizado aquellos casos relevantes que puedan aportar a la construcción de planes de mejora en los procesos internos. Las acciones se han implementado conjuntamente con las áreas relacionadas a los mismos.
- En este sentido, se ha hecho un gran esfuerzo por integrar actividades en las que se incluyan a proveedores y contratistas:
- Acciones preventivas relacionadas con los daños asociados a roturas de las redes de gas. Para ello se llevaron a cabo reuniones con entes gubernamentales (alcaldías), formación a contratistas, patrullaje a las redes y obras identificadas y distribución de material informativo.
  - Auditorías de seguridad técnica industrial, lideradas por personal experto en temas de distribución de gas.

- Se implementaron elementos de lectura de actividad sísmica RTU (*Remote Terminal Unit*), en la red de gas de media presión. Esto incluyó adecuaciones al sistema Scada para la lectura de la información entregada por los sensores sísmicos, logrando medidas de protección en la red de distribución.
- Desarrollo de base de datos para gestionar los recorridos de patrullaje en función del nivel de riesgo de las obras identificadas por estar cerca a las redes de gas en Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.

## Seguridad en la operación del negocio

### Tema relevante: Seguridad de productos y servicios

Anualmente se desarrollan actividades orientadas a la prevención de accidentes e incidentes tanto en la distribución como en la utilización del gas. Esto se logra

a través de actividades de seguridad de las redes y campañas del uso seguro del gas que generan efectos positivos relacionados con la seguridad del servicio.

### Accidentes e incidentes en la distribución y utilización del servicio

La compañía consolida la información de los sucesos relacionados a la distribución del servicio de gas natural en su zona de influencia y así mismo los clasifica. Se entiende por accidentes e incidentes en distribución, aquellos que se originan en la red de gas natural hasta el centro de medición, sin incluirlo. A su vez considera los relacionados con la utilización, que son aquellos ocurridos en la red interna de los clientes e incorpora el centro de medición.

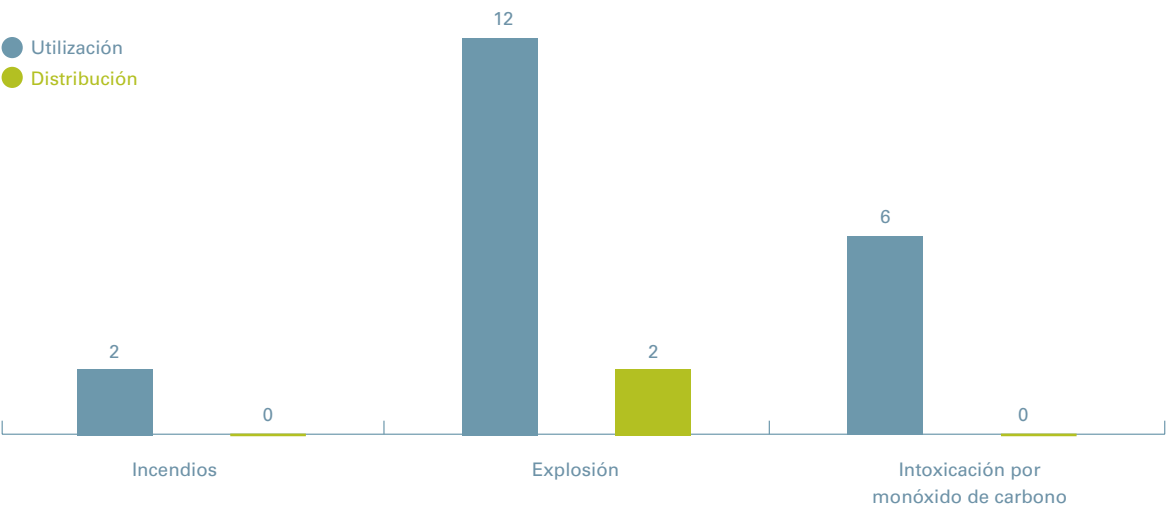
Los registros presentados a continuación consolidan los datos de las sociedades: Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, y Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.

### Accidentes

Se entiende por accidentes aquellos sucesos imprevistos y fortuitos en los que la presencia o el uso del gas, por parte de los clientes, es un factor determinante en la generación de daños con consecuencias sobre las personas o deterioros materiales.

En 2014 se presentaron 22 accidentes en las redes de distribución y utilización del servicio de gas, lo que representa una disminución del 35,2% frente a los registrados el año anterior.

Distribución de accidentes 2014

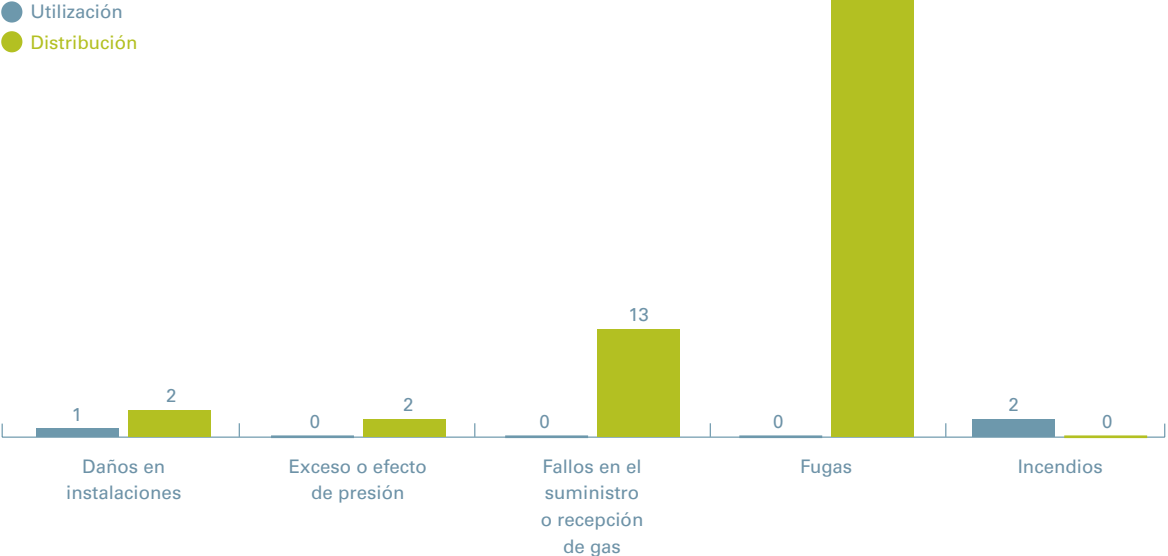


Incidentes

Se entiende por incidentes aquellos sucesos en los cuales la presencia o el uso de gas por parte de los clientes es un factor determinante, pero en los cuales no hay daños a personas ni a bienes materiales.

Durante el período reportado se presentaron 70 eventos de este tipo en las redes de distribución y utilización del servicio, con una disminución del 10,3% frente al número de incidentes reportados en 2013.

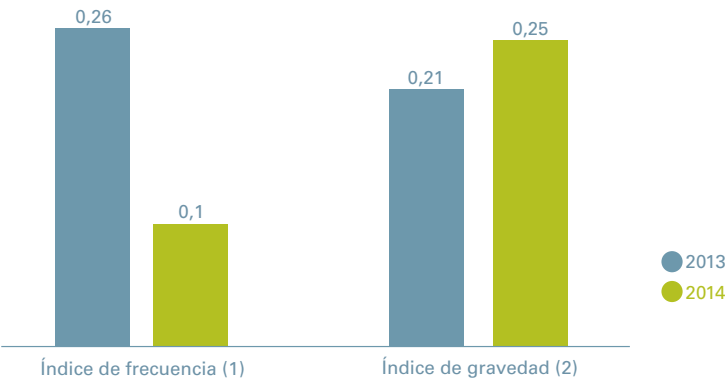
Distribución de incidentes 2014



Indicadores de accidentes e incidentes

En la distribución del servicio el índice de frecuencia disminuyó en un 61%, dado a que en 2013 se presentaron 5 accidentes, lo cual nos arrojó un índice de 0,26 y en 2014 la cifra bajó a 2 accidentes, con un índice de 0,10. Por otra parte, el índice de gravedad aumentó en un 19% debido a un evento que dejó como consecuencia a tres personas afectadas.

Frecuencia y gravedad en distribución del servicio

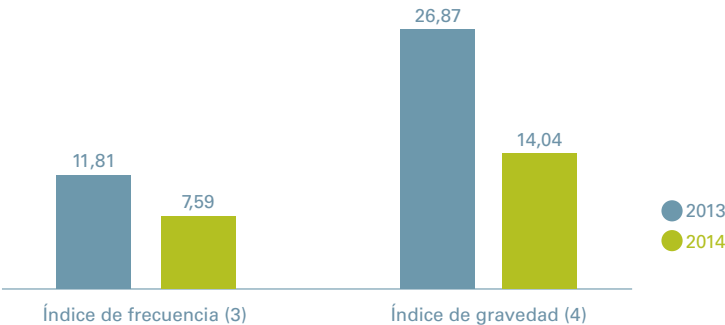


**Nota 1: Índice de frecuencia en distribución:**  $((\text{Número de accidentes ocurridos en la red} / \text{número de km de red construidos}) \times 10^3)$

**Nota 2: Índice de gravedad en distribución:**  $((\text{Número de personas lesionadas} + \text{número de fallecidos} \times 10) / (\text{número de km de red construidos})) \times 10^3$ .

En lo referente a la utilización del servicio, el índice de frecuencia presentó una disminución considerable de un 40% gracias a las campañas de uso seguro del gas adelantadas por la compañía, al igual que el índice de gravedad también mostró una disminución del 38%, debido al menor número de personas afectadas por este tipo de eventos.

Frecuencia y gravedad en utilización del servicio



**Nota 3: Índice de frecuencia en utilización:**  $(\text{Número de accidentes ocurridos en la utilización} / (\text{número de clientes})) \times 10^6$ .

**Nota 4: Índice de gravedad en utilización:**  $((\text{Número de personas lesionadas} + (\text{número de fallecidos} \times 10)) / (\text{número de clientes})) \times 10^6$ .

Servigas

Servigas es un contrato de prestación de servicios que se ofrece a los clientes, quienes por un pago mensual acceden a un paquete de beneficios. Entre estos se encuentran la revisión anual del correcto funcionamiento de la instalación interna para el suministro de

gas natural y los gasodomésticos que estén conectados y la reparación de los defectos y fallas asociadas al resultado de dicha revisión. Esto se realiza por solicitud del cliente dentro del alcance del contrato.

Número total contratos Servigas suscritos por sociedad:

Sociedad	2012	2013	2014
<b>Gas Natural, S.A. ESP</b> Bogotá, Soacha y Sibaté	162.492	177.274	234.820
<b>Gas Natural del Oriente, S.A. ESP</b> Bucaramanga, su área metropolitana y Barrancabermeja	29.753	30.343	40.608
<b>Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP</b> Sabana de Bogotá, Cundinamarca y Boyacá	8.304	20.162	30.127
<b>TOTAL</b>	<b>200.549</b>	<b>277.779</b>	<b>305.555</b>

Referente a las revisiones preventivas realizadas a los clientes durante el año, se realizaron 315.977 revisiones preventivas, distribuidas así:

Sociedad	2012	2013	2014
<b>Gas Natural, S.A. ESP</b> Bogotá, Soacha y Sibaté	92.616	83.992	246.618
<b>Gas Natural del Oriente, S.A. ESP</b> Bucaramanga, su área metropolitana y Barrancabermeja	21.287	28.869	39.614
<b>Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP</b> Sabana de Bogotá, Cundinamarca y Boyacá	3.414	9.743	29.745
<b>Total</b>	<b>117.317</b>	<b>122.604</b>	<b>315.977</b>

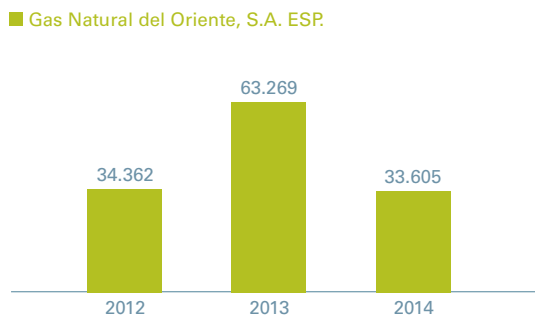
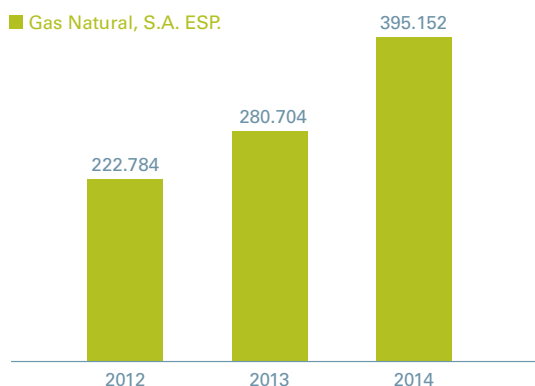
**Nota:** Para mayor información consulte el Informe Anual de Gas Natural Servicios, SAS.

## Revisiones periódicas

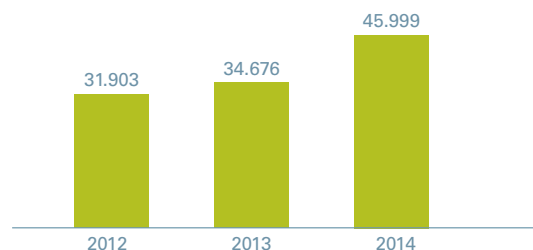
En mayo de 2014 se dio inicio a la aplicación de la Resolución CREG 059, en la cual la responsabilidad de solicitar la Revisión Periódica pasó a ser obligación de los clientes. Este cambio plantea retos importantes para la organización debido a que a partir de su aplicación, se ha generado un incremento en la programación de operaciones de suspensión del servicio por vencimiento mensual de los términos para realizar la revisión y por desacuerdo en el valor de los cobros generados por cada visita efectiva, en el caso de los clientes que inician ciclo.

A pesar de esto, en el año se llevaron a cabo 485.380 revisiones periódicas, 25% más que el año anterior.

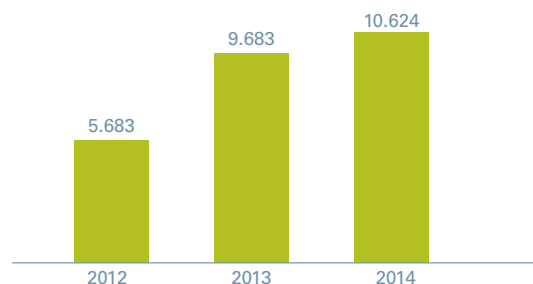
### Número de clientes revisados por sociedad



### ■ Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.



### ■ Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.



## Resultados de calidad

- El promedio de inconsistencias del proceso en la muestra revisada fue de 0,91%, por debajo del 2%, con lo cual se mejoró la meta prevista. Entre las inconsistencias encontradas se destaca el inadecuado diligenciamiento de registros.
- El nivel de clientes con defectos al cierre del año fue del 5,9% lo que representa 6,7 puntos menos con respecto al año anterior.

## Resultados de satisfacción

- El reporte de operaciones de inspección en línea fue de 77,8%, lo cual representa 6,9 puntos menos que el año anterior. La disminución en este indicador se debe a que algunas funcionalidades salieron de operación mientras se realizan los ajustes originados por los cambios regulatorios introducidos por la Resolución 059/2012.



- El indicador de reclamos justificados sobre operaciones programadas fue del 1,3%, frente al 0,94% obtenido en 2013.
  - Los resultados de las encuestas de medición de satisfacción general realizadas a los clientes fue de 8,8 sobre 10. La encuesta engloba aspectos relacionados con la percepción del cliente al momento de la inspección,
- el desempeño del inspector, gestión telefónica desde el *call center*, entre otros.
- Actividades de socialización**
- Como parte de las acciones realizadas por la empresa para socializar los cambios y procesos incluidos en la nueva Resolución CREG 059, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Actividad	Descripción	Resultados
Asistencia a las convocatorias de sesiones en concejos municipales	Presentación de la aplicación de la Resolución CREG 059 con sus implicaciones.	Mejora en la canalización de reclamaciones a nivel de personerías, concejos municipales y vocales de control.
Gestión de comunidades	Reunión con los administradores o presidentes de acción comunal donde se da a conocer el proceso y la importancia de la revisión	Mejor efectividad, mayor sensibilización de los clientes sobre el proceso y presentación de la empresa que realiza la revisión.
Divulgación por medios/canales de comunicación	Comunicación por medio de la factura, piezas publicadas en página <i>web</i> , correspondencia, redes sociales y programas radiales, entre otros.	Sensibilización de los clientes sobre la Revisión Periódica.

Línea de Atención de Urgencias 164

Tema relevante: Calidad y fiabilidad del servicio	
Anualmente se desarrollan actividades orientadas a la prevención de accidentes e incidentes, tanto en la distribución como en la utilización del gas. A través de actividades	de seguridad de las redes y campañas del uso seguro del gas se generan efectos positivos relacionados con la seguridad del servicio.

- La compañía cuenta con la línea exclusiva de atención de urgencias, donde los clientes pueden hacer sus llamadas en caso de fuga de gas natural, presencia de monóxido de carbono, entre otros.
- Los avisos de urgencias se clasifican en:
- Avisos de urgencias (P1):** Toda situación que presuponga un riesgo para las personas o bienes y/o entorno en términos de seguridad y continuidad.
  - Avisos de visitas técnicas (P2):** Temas relacionados con incidencias que no afectan el funcionamiento de los sistemas de distribución y que no involucran situaciones de riesgo para las personas, los bienes y/o el entorno.

### Avisos recibidos por la Línea de Atención de Urgencias 164, por sociedad

Sociedades	# Avisos de urgencia (P1)	Tiempo promedio de atención	# Avisos de visitas técnicas (P2)
Gas Natural, S.A. ESP.	52.319	00:42:07	14.718
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	9.395	00:36:58	3.806
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	9.687	00:38:43	3.301
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	3.281	00:35:29	2.173

Desde el Centro de Control de Atención de Urgencias (CCAU) se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Quinta Convención Nacional de Bomberos y Tercera con Entidades Municipales, con el fin de fortalecer las sinergias de actuación en situaciones de urgencia en redes de distribución y compartir experiencias operativas para el análisis de eventos de alto impacto.
- Coordinación de la puesta en marcha de los simulacros en la localidad de Bosa, Bucaramanga y San Alberto (Cesar).
- Junto con las entidades municipales, los bomberos y la Policía, la empresa se unió a la jornada nacional de simulacros en las actividades correspondientes a los alojamientos temporales. El evento fue realizado en Bogotá.

- Entrega de equipos como prensas y detectores de gas a todos los cuerpos de bomberos localizados dentro del área de operación de la empresa.

### Plan de rehabilitación del servicio

Se refiere al proceso por medio del cual se realiza la rehabilitación del servicio a aquellos clientes que sin previo aviso quedan sin servicio, a causa de los daños ocasionados por terceros, transportadores y contratistas de la empresa a la red de distribución de gas natural. En 2014 no se presentaron accidentes e incidentes relacionados con este proceso.

En esta situación pueden presentarse dos escenarios:

- **Tipo 1:** Afectación menor a 200 clientes.
- **Tipo 2:** Afectación mayor a 200 clientes.

Sociedades	Tipo de escenario	2013		2014	
		Casos de rehabilitación	Clientes rehabilitados	Casos de rehabilitación	Clientes rehabilitados
Gas Natural S.A. ESP.	Tipo I	1.732	26.266	2.115	39.308
	Tipo II	66	95.379	96	82.296
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	Tipo I	364	4.977	305	3.783
	Tipo II	14	6.090	18	32.856
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	Tipo I	523	7.455	558	7.489
	Tipo II	30	80.396	27	37.498
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	Tipo I	122	1.144	98	855
	Tipo II	5	3.808	10	19.515

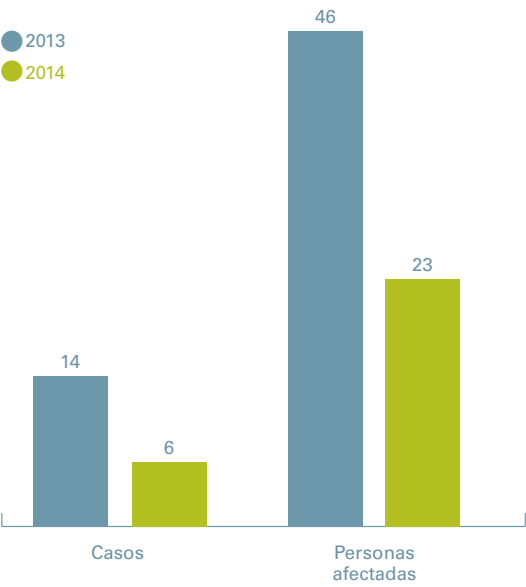
Plan de prevención de roturas de la red de acero

Durante 2014 se diseñó e implementó el Plan de prevención de roturas en la red de acero de Gas Natural, S.A. ESP. El Plan tiene por objeto prevenir posibles daños a la red de acero, motivando y sensibilizando a toda la comunidad localizada en el área de influencia directa de la red de gas natural. Con este programa se llevaron a cabo 28.943 visitas a predios, llevando información a 16.754 personas, también se entregaron 121.146 cartillas en las que se indica la línea de atención al cliente mediante la cual pueden comunicarse en caso de observar trabajos sobre la red.

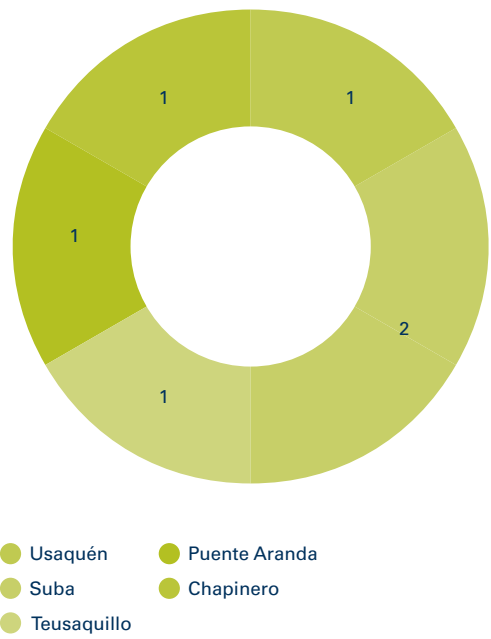
Seguridad de la sociedad

“Despierta, el monóxido de carbono mata”

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 la mala ventilación. Se puede detectar si la llama es amarilla y hay presencia de hollín (tizne negro).



Incidentes con monóxido de carbono por localidad



Durante 2014 se presentaron 6 incidentes por monóxido de carbono en la ciudad de Bogotá, 57% menos que el año anterior, en los cuales se vieron afectadas 23 personas. La reducción frente a los resultados de 2013 se debe a la sensibilización a las personas, que se ha logrado por medio de las actividades desarrolladas por la compañía para el uso seguro del gas y especialmente a través de su campaña bandera “Despierta, el monóxido de carbono mata.” Entre otras acciones se destacan:

- Pautas en televisión (City TV y referencia comercial en Caracol), artículos en revistas especializadas y programas de radio.
- Formación a firmas instaladoras y organismos de inspección en Bogotá y Cundinamarca.
- Talleres y concurso estudiantil en colegios públicos y privados de Kennedy, Tunjuelito, Usaquéen y San Cristóbal (17.560 estudiantes formados en 444 talleres).
- Mensajes a través de redes sociales.

Otros programas o acciones con las comunidades

Actividad	Resultados
Gas Natural Fenosa en la Escuela	A través del recorrido de la energía realizado en el Centro Interactivo Maloka y de la sala de gas natural con la que cuenta la compañía en este espacio, se formaron 14.000 estudiantes de colegios públicos y privados de Bogotá.
Gas Natural Fenosa al Parque	Con el fin de acercar a la comunidad a los temas de uso seguro del gas natural y la Revisión Periódica, la compañía definió un espacio lúdico para desarrollar en parques comunales. En 2014, se realizaron 12 eventos en Bogotá, alcanzando una cobertura total de 7.138 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 2014, la empresa participó en 6 eventos en donde se orientó al cliente en temas de servicio y asuntos de seguridad a través de la obra de teatro ¿Dónde está Margarita?, con una participación de 3.790 personas.

Hurto y vandalismo

Durante 2014 se presentaron 932 casos de medidores hurtados, 17% más que en 2013, de los cuales 926 fueron reportados por Gas Natural, S.A. ESP, y 6 por Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.

Como mecanismo para evitar este tipo de hurtos y sensibilizar a las comunidades sobre la importancia de este tema frente a su salud y seguridad, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- 39 reuniones con autoridades civiles, militares y policiales, en las cuales se acordaron aspectos relacionados con los

apoyos oportunos en los casos en los que se requiera de su participación.

- Desarrollo de actividades con líderes comunitarios con apoyo de los frentes de seguridad empresarial de la policía nacional.
- Apoyo a 466 cuadrillas en zonas de difícil gestión para llevar a cabo los trabajos sin ningún contratiempo.
- Apoyo de la Policía Nacional y de vigilancia privada para el desarrollo de actividades con las comunidades, tales como: Gas Natural Fenosa al Parque y simulacros de activación de alarma.





## Compromiso 6: Sociedad

Aceptamos nuestra responsabilidad y contribuimos al desarrollo económico y social de los países en los que estamos presentes aportando nuestros conocimientos, capacidad de gestión y creatividad. Dedicamos parte de nuestros beneficios a la inversión social, manteniendo un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción.

### Pilares Estratégicos

#### Uso responsable del gas natural

Gas Natural en la Escuela

**2005:** 9.420 estudiantes

**2014:** 14.000 estudiantes

#### Valor para proveedores

**2006:** Inicio de Formación de instaladores

**2014:** Formación de técnicos de talleres de conversión

### Otras Finalidades

#### Cultura

- Cultura viva
- Navidad es querer
- Festivalito Ruitoqueño
- Casa Ensamble
- Patrocinios

#### Educación

Pequeños Científicos

37.605 estudiantes y 90 docentes formados desde 2002

2005 →



Programa Pequeños Científicos recibe el premio internacional Pur Kua por la alfabetización científica de niños en el mundo.

2006 →



Medalla José Acevedo y Gómez otorgada por el Concejo de Bogotá a la compañía por su aporte realizado en los 20 años de gestión en la ciudad.

2008 →



Premio Andesco por el desarrollo de la Campaña "Despierta, el monóxido de carbono mata".

2011 →



Implementación del esquema de inversión social para el grupo en Latinoamérica – Energía para crecer.

2012 →



Inicio del programa de Formación para Liderar.

2013 →



Premio Andesco de Responsabilidad Social Empresarial en la categoría de Gran Empresa.



## Inversión Social

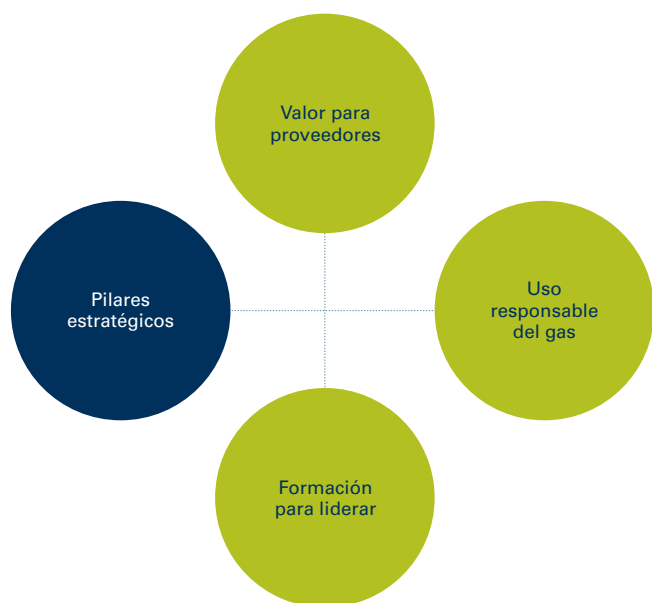
La compañía trabaja para contribuir al desarrollo económico y social de los lugares en donde tiene presencia, aportando conocimientos, capacidad de gestión y creatividad.

Es por ello que en este capítulo se describen los programas de **inversión social**, que se desarrollan bajo el proyecto bandera “Energía para Crecer”; que describe tres pilares estratégicos,

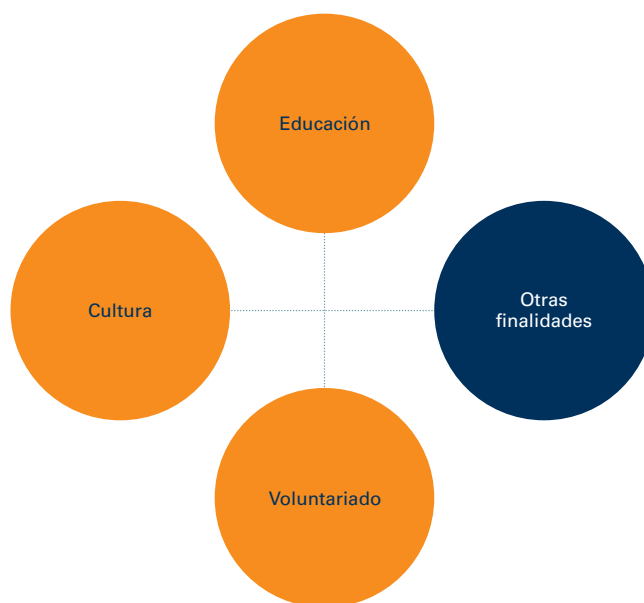
así como programas en otras finalidades que se desarrollan localmente de acuerdo con las necesidades del país de operación.

Además de la gestión presentada en este frente, también se incluye información relevante de las actividades de relacionamiento con las comunidades.

### Pilares estratégicos



### Programas otras finalidades



Parte de los programas del compromiso con la sociedad son apoyados por la **Fundación Gas Natural Fenosa**, que fue creada en 1992 por Gas Natural SDG, S.A (casa matriz en España).

La Fundación desarrolla acciones a nivel internacional en diferentes países de Latinoamérica, el Magreb e Italia, con programas adaptados a las realidades

locales. Su objetivo es impulsar los valores esenciales de la interrelación y mutuo beneficio en los ámbitos cultural, social, medioambiental, científico y tecnológico, enseñanza y formación.

Mayor información en

[www.fundaciongasnaturalfenosa.org](http://www.fundaciongasnaturalfenosa.org)

Pilares estratégicos

Para una información más detallada sobre los pilares estratégicos de “Valor para proveedores” y “Uso responsable del gas” diríjase a los capítulos de Orientación al Cliente y de Seguridad y Salud en las siguientes páginas:

Pilar estratégico	Programa	Cobertura	Página
Valor para proveedores (estos programas son apoyados por la Fundación Gas Natural)	Programa para formación de técnicos especialistas en conversión de vehículos a gas natural	60 técnicos y 32 talleres de conversión	67
Uso responsable del gas	“Despierta, el monóxido de carbono mata”	17.560 personas	99
	Gas Natural Fenosa en la Escuela	14.000 personas	100
	Gas Natural Fenosa al Parque	7.638 personas	100
	Feria de Servicio al Ciudadano	3.790 personas	100
	Sketch de seguridad	1.550 personas	-
	Capacitaciones en seguridad	1.911 personas	-

Otras finalidades

Educación

En este ámbito la empresa se interesa por apoyar la mejora en la calidad de la educación en colegios públicos y privados, a través de los siguientes programas:





### Pequeños Científicos

Con el fin de renovar la enseñanza y el aprendizaje de las ciencias naturales por medio de la metodología de indagación guiada a través de la experimentación, la Fundación Gas Natural Fenosa ha venido apoyando la educación básica en colegios públicos del Distrito con el programa “Pequeños Científicos”, liderado por la Universidad de los Andes.

Con apoyo de las alcaldías locales, durante 2014 se amplió la cobertura a colegios de Tunja y Mosquera. Así mismo, en la ciudad de Bogotá se atendieron cuatro nuevos colegios que suman a los cincuenta que se han venido beneficiando desde 2002, para un total de 37.605 estudiantes y 90 docentes formados.

En el municipio de Mosquera se capacitaron 40 docentes de seis instituciones oficiales y se beneficiaron 1.600 niños; en Tunja se dio capacitación a 48 docentes de dos instituciones educativas, para un total de 1.920 niños y niñas beneficiados.

Con este programa además del conocimiento en las ciencias naturales, los niños y niñas han encontrado una nueva manera de aprender y comunicarse, al igual que desarrollar competencias ciudadanas.



### Kits escolares

En aras de apoyar la educación escolar, desde 2002 la compañía ha entregado 17.362 morrales escolares a estudiantes de colegios públicos en alianza con las secretarías de educación y las alcaldías municipales en Bogotá, zona Cundiboyasence, zona Santander y Cesar.

De estos, 800 kits fueron entregados a los estudiantes de primero y segundo grado, en los barrios Bellavista, Paraíso y en la Vereda Bocas del municipio de Girón; en Barrancabermeja en el barrio El Palmar y en Yondó en el barrio Luis Eduardo Díaz.

### Plan Padrino Colegio la Medalla Milagrosa

Gas Natural del Oriente, S.A. ESP continuó apoyando como padrino al Colegio la Medalla Milagrosa, con el fin de fortalecer el programa de educación “Proyecto de Vida” y la sala de ensamble de computadores; estas acciones han beneficiado alrededor de 700 niños y niñas del sector.

### Cultura

En la línea de cultura, la compañía ha trabajado para facilitar el acceso de comunidades de Bogotá a escenarios culturales; para ello se han mantenido las siguientes alianzas y actividades:



socio-económicos de la ciudad, que recibe más de 130.000 visitas al año.

### Patrocinios de Cultura

- Museo Nacional de Colombia
- Festival Música Sacra Corporación Cultural Intercolombia
- Teatro Nacional
- Corporación Casa de la Historia
- Muestra de Cine Español - Cámara de Comercio Hispano Colombiana
- Hay Festival
- Fundación Batuta
- Fundación Ayuda a la Infancia Hogares Bambi
- Fundación Formemos
- Campaña Soy Capaz
- Fiesta Nacional de España
- Casa Ensamble
- Embajada de España- Fiesta Nacional 2014
- Fundación Cerrejón Guajira Indígena
- Mochila Cantora

### Cultura viva

En 2014 continuaron las alianzas con el Museo Nacional, el Centro Interactivo Maloka y el Teatro Nacional la Castellana para realizar visitas guiadas a las comunidades; se beneficiaron a 3.995 personas con este programa.

### Navidad es querer

Con el apoyo a la Corporación Mochila Cantora, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP por octavo año consecutivo, patrocinó el concierto “Navidad es querer”, ofrecido por más de 120 niños y niñas de esta Corporación.

Se realizaron cuatro funciones para la sociedad, clientes, proveedores, autoridades, colaboradores y sus familias.

### Festivalito Ruitoqueño

En Santander se continuó con el patrocinio al Festivalito Ruitoqueño. El apoyo al festival tiene como fin preservar, defender y difundir el patrimonio cultural colombiano. En 2014 se celebró en memoria de Carlos Gabriel Acevedo Álvarez; con una asistencia de cerca de 5.000 personas.

### Casa Ensamble

La empresa le ha apostado al nuevo escenario cultural de formato innovador y artístico, promovido por Casa Ensamble, que permite al espectador elegir entre diez opciones de micro teatro (obras completas narradas en 15 minutos); este es el único espacio multiplex teatral en Bogotá accesible a todos los niveles

## Voluntariado

### Programa día solidario

Cada año la compañía promueve, entre los colaboradores que voluntariamente lo deseen, realizar la donación de un día de su sueldo. Con este aporte la empresa entrega la misma cantidad a fin de apoyar un proyecto educativo en países en donde tiene presencia el grupo. En el último año, 41 colaboradores se vincularon a la actividad.

### Otros patrocinios y donaciones

Adicionalmente, la compañía ha aportado a las siguientes entidades:

- Estímulo al ahorro - Fagas
- Hogares de infancia Bambi
- Congreso Naturgas
- Congreso Andesco
- Fundación el Nogal
- Taller Sostenibilidad y Valor Compartido
- Cuarto Congreso del Pacto Global
- Consejo Mundial de Energía WEC 2014
- Foro Universidad Javeriana
- Corporación Visionarios por Colombia

## Relación con la comunidad

### Tema relevante: Marco de relacionamiento con la comunidad. Socialización revisión preventiva.

Con el fin de minimizar los posibles impactos sociales que se puedan generar por la prestación del servicio y al mismo tiempo establecer y mantener relaciones de confianza entre los grupos de interés, la compañía cuenta con un área de relaciones con la comunidad. Ella se ha encargado de atender los requerimientos que se deriven de solicitudes de las áreas internas y de organizar los acompañamientos de socialización de las operaciones propias del negocio, hechas a solicitud directa de las comunidades y sus líderes. Las solicitudes recibidas por este medio se clasifican de acuerdo a su impacto y al número de personas que se puedan ver afectadas por determinada situación relacionada con la operación del negocio.

Durante 2014 se llevó a cabo un trabajo especial para la socialización del cambio de reglamentación de la Revisión Periódica, antes llamada Revisión Técnica Reglamentaria, que según la Resolución CREG 059, define que a partir de 2014 es responsabilidad de los clientes solicitar dicha revisión. Esto ha generado un incremento en la programación de operaciones de suspensión del servicio por vencimiento mensual (en el mes 60) y desconocimiento de la nueva ley, a pesar

del trabajo realizado por la compañía en la divulgación del proceso a través de diferentes canales de comunicación.

Previendo lo anterior, la compañía definió una estrategia de sensibilización y comunicación para los clientes; así, se llevaron a cabo mesas de trabajo internas con las áreas de operación Jurídica, Servicio al Cliente y Comunicación. Esta acción definió el plan de trabajo y con él, los acercamientos a los líderes comunitarios. De este modo se aclararon dudas sobre el nuevo proceso en reuniones con la comunidad, se desarrollan piezas de comunicación y se adoptó el guión pedagógico para los programas con comunidades.



## Compromiso 7: Medio ambiente

Desarrollamos nuestras actividades prestando una especial atención a la protección del entorno y al uso eficiente de los recursos naturales que necesitamos para satisfacer la demanda energética. En el respeto al medio ambiente actuamos más allá del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos ambientales que voluntariamente adoptemos, involucrando a nuestros proveedores y fomentando en nuestros grupos de interés el uso responsable de la energía.

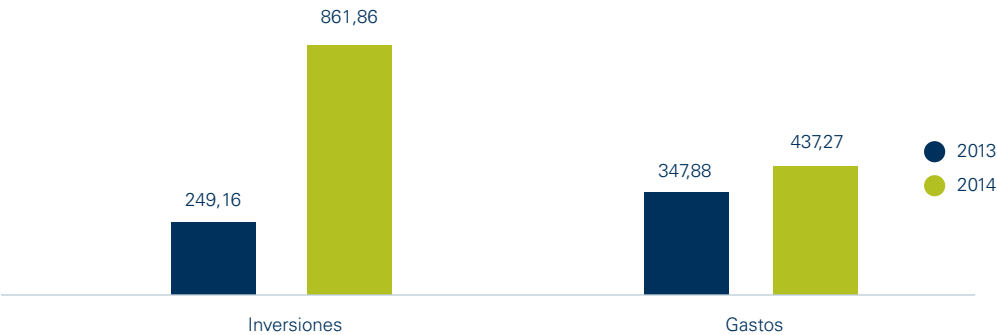


### Sistema de gestión ambiental

En 2014 se dio continuidad a los programas del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), que se sustenta en el desarrollo de estrategias comunes para todas las áreas de la empresa con el compromiso de la alta gerencia, los colaboradores y la cadena de suministros.

De este modo, se promovió una cultura de mejora continua. Así, mediante una metodología de auditorías internas, se identificó y definió estrategias de control de impactos ambientales de los procesos.

### Inversiones y gastos en gestión ambiental (millones de pesos)



#### Inversiones

La compañía realizó inversiones por un total de 861,8 millones de pesos, destinados principalmente a sistemas de insonorización, estudios ambientales, vigilancia ambiental y componentes para la gestión de la biodiversidad y el agua.

El aumento de la inversión con respecto a 2013 se debe principalmente al incremento de las obras de subterranización para tener mayor cobertura de ERM modificadas que impactan el indicador de ruidos y vibraciones. Así mismo, en 2014 se desarrollaron

documentos para la vigilancia ambiental de la compañía en cumplimiento a requisitos legales que no fueron requeridos en 2013.

Por otra parte, se presenta una actualización en la estructura del informe contable de la compañía, integrando en éste los ítems específicos para las inversiones por biodiversidad. La información referida plantea acciones relacionadas con los proyectos desarrollados en ese campo. El informe incluye, el proceso de distribución y el componente de agua, con relación a las inversiones por trámite de permisos requeridos por las autoridades ambientales que regulan el uso de este recurso.

Indicador (millones de pesos)	2013	2014
Ruidos y vibraciones	249,16	545,42
Estudios ambientales / Vigilancia ambiental	0	272,57
Biodiversidad	0	31,00
Agua	0	12,85
<b>Total</b>	<b>249,16</b>	<b>861,86</b>

### Gastos

Por otra parte, se presentaron gastos por valor de 437,2 millones de pesos, destinados al mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental, la medición y monitoreo de ruidos y vibraciones, así como el desarrollo de campañas ambientales para la gestión de residuos, programas de reforestación, conservación de ecosistemas y compras de *kit* de manejo de derrames.

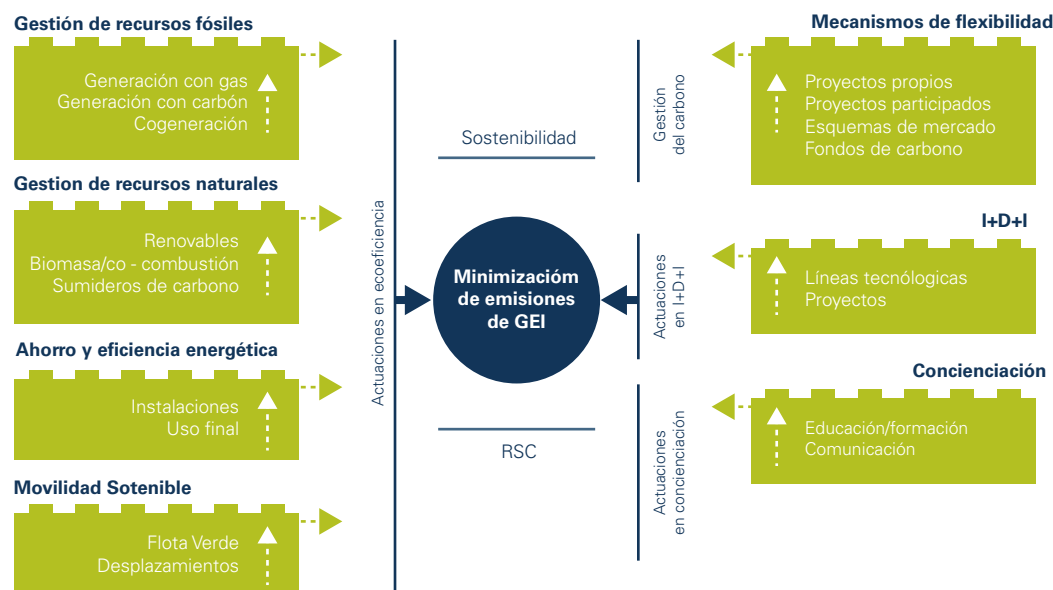
Indicador (millones de pesos)	2013	2014
Residuos	48,38	61,22
Estudios ambientales / Vigilancia ambiental	243,77	209,67
Formación ambiental	15,18	67,88
Biodiversidad	8,05	23,52
Ruidos y vibraciones	32,5	72,87
Emergencias ambientales	0	2,04
<b>Total</b>	<b>347,88</b>	<b>437,273</b>

## Gestión del cambio climático

### Estrategia “Menos GEI – Gases Efecto Invernadero”

La compañía cuenta con una estrategia llamada Menos GEI, cuyo diseño se ha enfocado en combatir el cambio climático por medio de la minimización de gases de efecto invernadero. Es por ello que se promueven

planes de acción enmarcados en los cuatro ejes principales que componen la estrategia: mejora de la ecoeficiencia, gestión del carbono, I+D+I (Investigación, desarrollo e innovación) y concienciación de la sociedad.



## Emisiones de gases efecto invernadero

### Tema relevante: Emisiones

Se ha desarrollado la estrategia “Menos GEI” con el objetivo de combatir el cambio climático. Dentro de ella se han establecido procesos para la gestión de recursos naturales, el ahorro y la eficiencia energética, el control de emisiones por movilidad, la sensibilización de los colaboradores sobre el tema, entre otros.

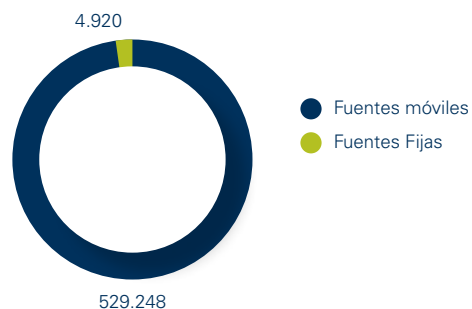
La compañía se ha propuesto como uno de sus objetivos disminuir el impacto del cambio climático en el desarrollo de sus actividades, con la reducción de emisiones GEI.

A continuación se describen los campos de acción en los que se trabaja para lograr reducciones en la generación de emisiones:

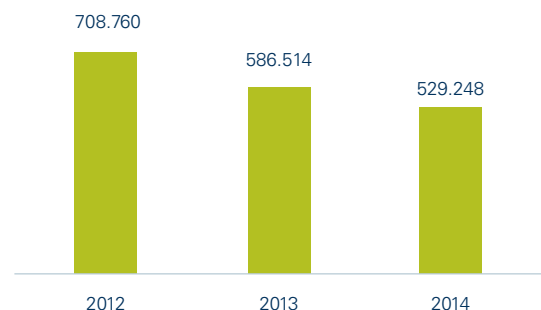
### Emisiones directas (alcance 1)

Las emisiones directas de GEI son las generadas por el consumo de un recurso natural para obtener energía, como es el caso de los combustibles fósiles. En el reporte se presentan las emisiones producidas por el consumo de combustibles para los vehículos de la compañía.

Emisiones directas de 2014 (Kg CO<sub>2</sub>)



Centro de trabajo, fuentes móviles (Kg CO<sub>2</sub>)

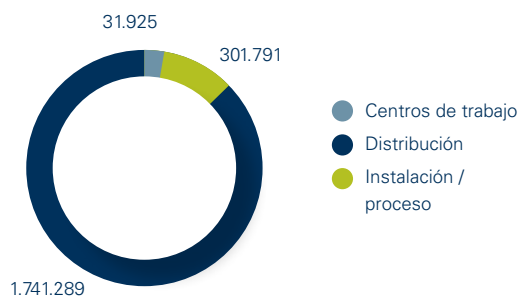


En 2014 se presentó una reducción de este tipo de emisiones, equivalente al 11% por consumo de combustibles en la flota vehicular propia. Adicionalmente, se contabilizaron las emisiones en fuentes fijas, fruto del consumo de combustibles en sistemas de apoyo para la generación de energía por medio de plantas eléctricas y calentadores, las cuales se estimaron en 4.919,62 Kg de CO<sub>2</sub>.

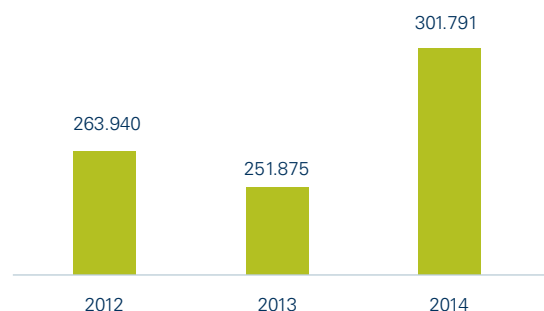
### Emisiones indirectas (alcance 2)

Son las generadas por el consumo de energía eléctrica, que en el caso de la compañía es suministrada por un tercero. Incluye los procesos de distribución, centros de trabajo e instalaciones.

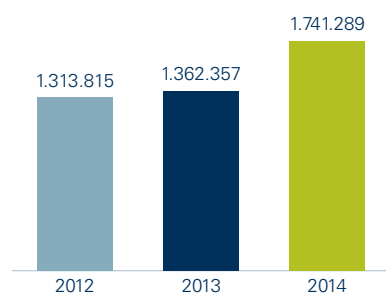
Emisiones indirectas de 2014 (Kg CO<sub>2</sub>)



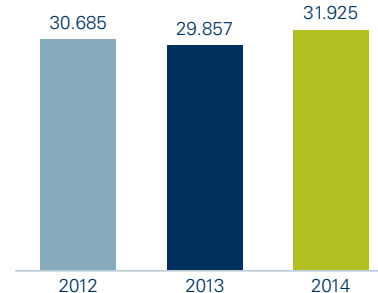
Centro de Trabajo (Kg CO<sub>2</sub>)



Distribución (Kg CO<sub>2</sub>)



Instalación / proceso (Kg CO<sub>2</sub>)





En el período reportado, las emisiones indirectas presentaron un aumento del 21 % debido al incremento en el consumo de energía eléctrica en los centros de trabajo por la instalación de 42 nuevos puestos de trabajo. Ello fue resultado del funcionamiento continuo del extractor de la sede técnica, la instalación de mecanismos de aire acondicionado y el incremento del consumo de los compresores de las estaciones de gas natural vehicular.

**Nota:** El factor de emisiones fue actualizado pasando de 0,108 KgCO<sub>2</sub>/Kwh en 2013, a 0,123 KgCO<sub>2</sub>/Kwh para el año del reporte, de acuerdo a la publicación anual de la Agencia Internacional de la Energía “CO<sub>2</sub> Emissions from fuel combustion, highlights”. Esta actualización afecta la comparabilidad de las cifras.

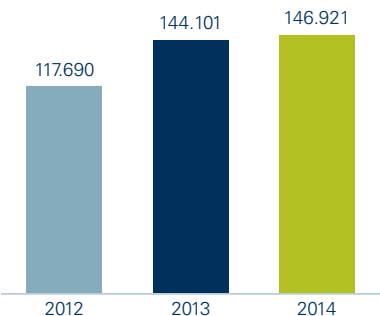
### Otras emisiones (alcance 3)

Las emisiones de alcance 3 incluyen las generadas por viajes de negocio que no son controladas directamente por la empresa; Para el 2014 la compañía continuó aplicando la política de reducción de viajes y promoción del uso de videoconferencias que influyó en la reducción de los trayectos en vuelos mayores a 1.600 Km, generando un total de 238.527 Kg emisiones de CO<sub>2</sub> (este dato no incluye la sociedad Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP).

### Emisiones de metano

El cálculo de las emisiones de metano corresponde a las generadas en la operación de la red de distribución de Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP. y Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.

Metano (toneladas)

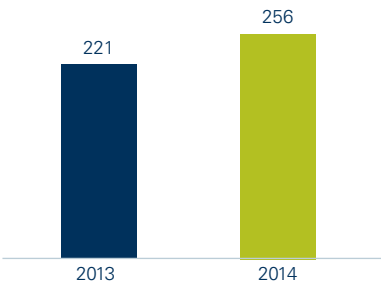


En el año se incrementó la generación de emisiones de metano en un 2 %, resultado que está directamente condicionado a los metros lineales de nuevas redes construidas, que se suman a los metros de tuberías ya instaladas.

**Nota:** El cálculo se obtiene considerando un estimado del promedio de la longitud de la red (expresada en metros al 31 de diciembre de 2014), tipo de material y la presión de trabajo de las tuberías y acometidas por las que circula el gas natural para su distribución. Dicho procedimiento se realiza de acuerdo al método de cuantificación de las emisiones de metano en las redes de distribución de gas.

### Eficiencia del control de emisiones

Emisiones por colaborador (Kg CO<sub>2</sub>)



Se presentó un incremento en la generación de emisiones por colaborador, lo que fue equivalente a puestos de trabajo del 13 %. Esto se debió a la actualización del factor de emisiones, al funcionamiento continuo del extractor de la sede técnica y a la instalación de nuevos aires acondicionados.

**Nota:** El cálculo corresponde a las emisiones generadas por el consumo indirecto de energía en centros de trabajo (alcance 2), en relación al total de puestos de trabajo de las sociedades de Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural del Cesar, S.A. ESP. y Gas Natural Servicios, SAS.

## Estrategia para la reducción de emisiones

### Ahorro y eficiencia energética

Campaña	Descripción	Reducción emisiones (kg CO <sub>2</sub> )	Observaciones
Campaña Deja tu Huella Positiva Natural, "ahorro de energía"	Programa de uso eficiente y ahorro en el consumo de recursos, enfocado a la utilización en los principales centros de trabajo de las sociedades de la empresa en Colombia.	0	En 2014 se siguió promoviendo una cultura de uso eficiente de los recursos entre los colaboradores; sin embargo, se presentaron variables locativas que afectaron la reducción de GEI, específicamente por la instalación de dispositivos y la prolongación de horas de uso de equipos de alto consumo de energía (extractores).
Conversión de la flota vehicular	Durante el período analizado se logró un ahorro de emisiones derivado de la conversión de la flota vehicular, reemplazando el consumo de gasolina por el de gas natural vehicular (GNV).	62.837,49	La compañía tiene un total de 139 vehículos con un sistema dual de combustible (gasolina - gas natural). El cálculo proyectado de ahorro de emisiones derivado de la conversión de la flota vehicular, se asume del consumo de GNV en vez de gasolina para los vehículos convertidos.
Paneles solares para sistemas de odorización	Se ha venido trabajando en la sustitución del consumo de energía eléctrica de los sistemas de odorización por inyección, con la instalación de paneles solares. En 2014 se instaló un total de 39 paneles.	630,33	Los paneles solares se instalaron en las sociedades de Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, y Gas Natural del Cesar, S.A. ESP. Las emisiones son calculadas con el consumo de Kwh de los paneles solares por el factor de emisión actualizado para 2014.

### Movilidad sostenible

Campaña	Descripción	Reducción emisiones (kg CO <sub>2</sub> )	Observaciones
Ahorro en el consumo de combustibles de la flota vehicular operativa	Disminución de emisiones derivadas del ahorro en el consumo de combustibles.	55.916,53	Dentro de las políticas de ahorro se ha incluido el control de eficiencia en los traslados y del consumo de combustibles en la flota vehicular operativa.
Reducción de emisiones por disminución de trayectos de viajes	Menos trayectos de viajes realizados por tierra y aéreos para distancias de: <500 Km; 500 — 1.600 Km; >1.600 Km.	58.806	Esta estrategia se ha favorecido a partir de la política de reducción de viajes e incentivos del uso de videoconferencias. Para los cálculos de 2014, nose uncluye la sociedad Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.

### Control de calidad del aire

Se gestiona la generación de energía a través de un combustible más limpio y menos contaminante. Ello se alcanza al implementar proyectos relacionados con el uso de gas natural en industrias y vehículos.

Programa	Descripción	Resultados
Amigos del aire	Plan de reducción de gases efecto invernadero, que pretende la transacción de bonos de carbono en el mercado internacional del consumo de los vehículos que usan gas natural vehicular como combustible sustituto.	13.636 cesiones de emisiones de los usuarios que han convertido sus vehículos a GNV.
Proyectos de cogeneración, bifuel, sustitución de carbón y gas natural comprimido	Proyectos con clientes industriales para la generación de energía, transformación de motores y sustitución de carbón por gas natural.	Vinculación de empresas a los proyectos. (Ver: Capítulo Orientación al cliente, página 74)

### Ruido

De acuerdo con la normatividad y los criterios internos de la compañía, en 2014 se llevó a cabo el seguimiento y la medición de ruido ambiental a:

- 23 *City Gates*, lugar donde llega el gas para distribución del mismo a los diferentes mercados.
- 17 estaciones de regulación y medición de la red de distribución y transporte.
- 64 estaciones de gas natural vehicular de la red de estaciones de Gas Natural Fenosa (incluye propias y compartidas).

Adicionalmente, durante el año de reporte no se tramitaron quejas de la comunidad o la autoridad ambiental en temas asociados al ruido.

### Energía

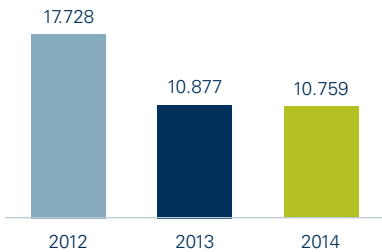
En relación con el año anterior, en 2014 hubo una reducción en el consumo de gas natural del 3,2%, de gasolina del 18% y de diésel del 1,1%, debido a la optimización de los procesos con los responsables de la flota vehicular.

Adicionalmente, se cuantificó el consumo de combustibles por uso de plantas eléctricas

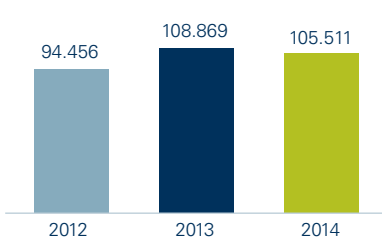
empleadas en centros de trabajo para el sistema de apoyo de la red de energía y el uso de calentadores a gas, lo que equivale a un consumo de 1.385 m³ de gas natural y 718,2 litros de diésel.

### Consumo de combustibles

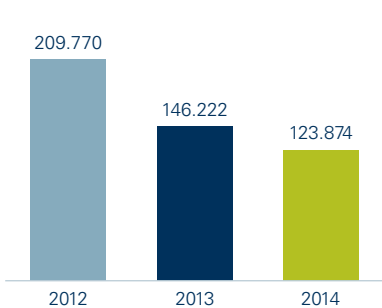
Diésel en flota propia (lts)



Gasolina en flota propia (lts)



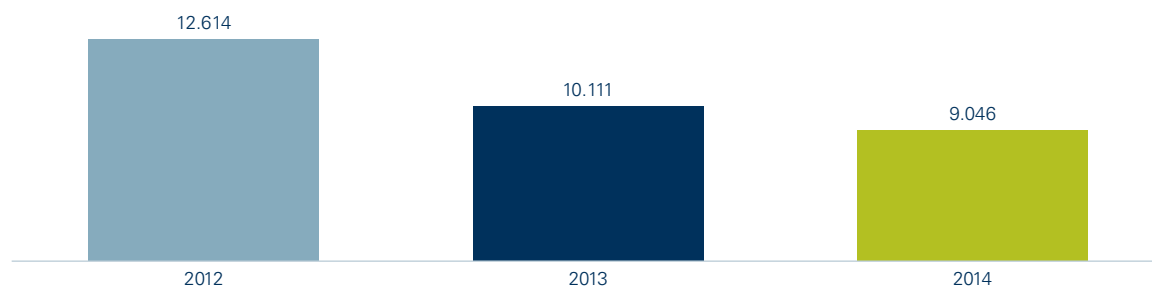
Gas natural en flota propia (m³)



## Consumo de energía

### Energía directa

Energía directa (fuentes móviles GJ)



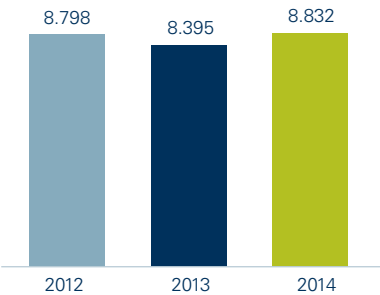
En el consumo de energía directa generada por fuentes móviles, se evidenció una reducción del 12% frente al año anterior. Esto se obtuvo gracias a los ahorros logrados por las políticas de movilidad implantadas en el año y los controles efectuados sobre el recurso.

Adicionalmente, se reporta un consumo directo de energía en fuentes fijas de los centros de trabajo por el consumo de gas natural y diésel, equivalente a 85,23 GJ.

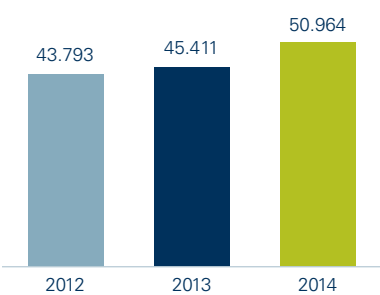


Energía indirecta

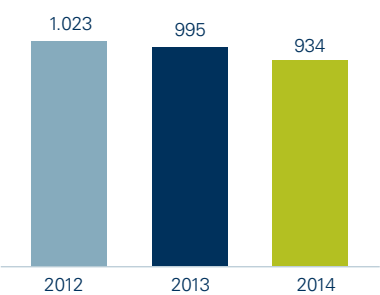
Centros de trabajo (GJ)



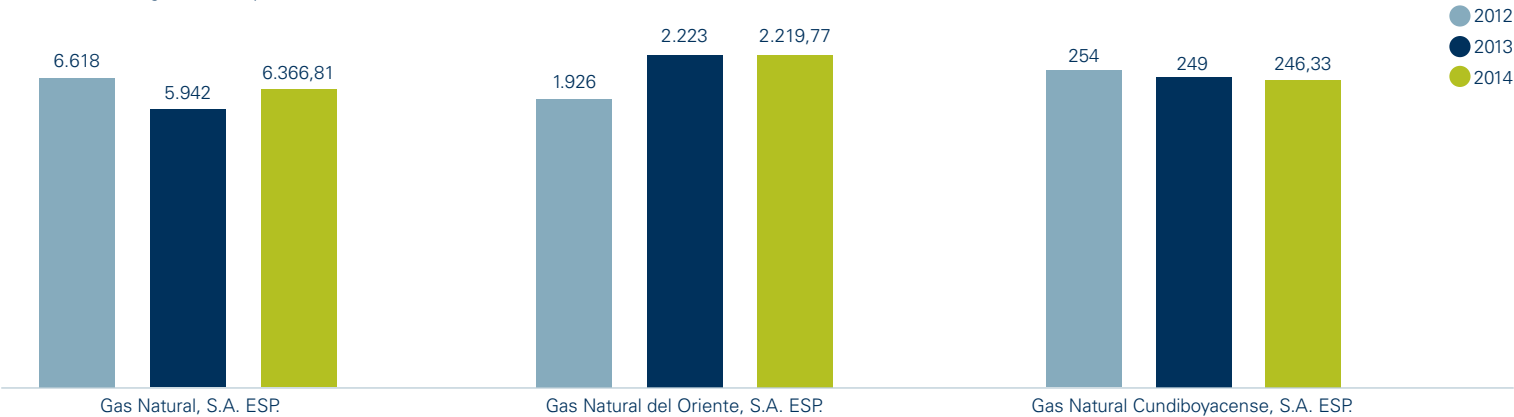
Distribución (GJ)



Instalación / proceso (GJ)



Consumo de energía eléctrica por sociedad (GJ)



Durante 2014, el consumo de energía indirecta en procesos de distribución correspondiente a la energía eléctrica consumida en estaciones compresoras de gas natural comprimido vehicular, aumentó un 11 % frente al año anterior. Esto es el resultado del incremento en ventas de las estaciones de servicio, específicamente por parte de Gas Natural Servicios, SAS.

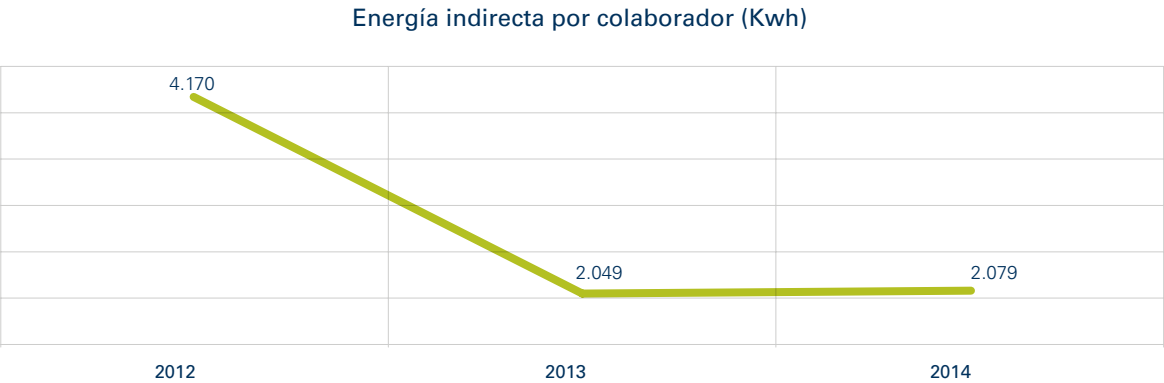
La energía reportada por concepto de instalación/proceso, corresponde al consumo eléctrico de las instalaciones de apoyo para diferentes operaciones. Se menciona aquí las bodegas, los centros operativos y administrativos a cargo de la compañía, entre otros. Este consumo disminuyó un 7% frente a 2013.

En los centros de trabajo se presentó un aumento del consumo energético del 5% con respecto a 2013 debido al incremento de los puestos de trabajo, la instalación de nuevos equipos y el uso continuo del extractor de la sede Técnica.

La fuente primaria para la energía indirecta, consumida en centros de trabajo y en los procesos de distribución proviene de: 75% hidráulica, 19% termoeléctricas, 5% menores y 1% cogeneración (Fuente: Ministerio de Minas y Energía).

Eficiencia energética

Energía indirecta por colaborador (Kwh)



El cálculo corresponde al total del consumo indirecto de energía (Kwh) dividido por el total de puestos de trabajo disponibles para 2014, correspondiente a 1.180 colaboradores entre plantilla y contratistas de las filiales de Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Servicios, SAS, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP y Gas Natural del Cesar, S.A. ESP. Para realizar el comparativo con el dato de 2013, se ajustó el valor de intensidad energética con el número de los puestos de trabajo disponibles para este período.

Gestión de residuos

En 2014 se dio continuidad a la gestión integral de residuos. Ello llevó a mejorar las estrategias de reporte para el control y seguimiento con los responsables de procesos y a centralizar la gestión desde el área de Calidad y Medio Ambiente con el proveedor Lito SAS.

Por otro lado, se continúa el acompañamiento a cada uno de los responsables directos de la gestión de los residuos peligrosos y especiales. Para lograrlo se realizaron inspecciones periódicas de los puntos de acopio, lo cual permitió mantener y mejorar la gestión interna en cuanto a compatibilidades, almacenamientos, manipulación, balance de generación mensual y entrega a gestores externos autorizados.

Así mismo, se establecieron cuatro convenios de reciclaje para formalizar y ampliar la gestión en once centros de trabajo de Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, y Gas Natural del Cesar, S.A. ESP, con la recolección de los siguientes residuos:

- Papel archivo
- Papel periódico
- Policarbonato
- Plegadiza
- Cartón
- P.V.C
- Polietileno
- Plástico
- PET
- PEAT
- Polipropileno
- Chatarra
- Vidrio

## Convenios establecidos para la gestión de residuos

### Ecorecicla

- Su gestión asegura el manejo ambiental adecuado de los residuos entregados, al contar con convenios de comercialización con compañías reconocidas nacionalmente.
- **Cobertura:** Centros de trabajo de Bucaramanga, Barrancabermeja y Centro del Gas de Tunja.

### Caviplas

- Con la comercialización de los elementos reciclados además de brindar una alternativa a la problemática de los residuos en los municipios donde opera, es una fuente de empleo estable para las personas de Aguachica y sus alrededores.
- **Cobertura:** Centros de trabajo de Aguachica, Curumaní y Codazzi.

### Fundación Medalla Milagrosa

- Entidad que desarrolla una estrategia social de rehabilitación e inclusión de habitantes de la calle, por medio de la ocupación laboral con actividades de reciclaje.
- **Cobertura:** Sedes empresariales Bogotá (Calimas, Expansión y Técnica).

### Fundación del quemado

- A través del programa de reciclaje la Fundación, obtiene nuevos recursos para rehabilitar integralmente, mediante tratamiento médico y apoyo psicológico a niños, jóvenes y adultos que padecen traumas por quemaduras, y que no tienen cobertura en salud.
- **Cobertura:** Chía y Mosquera.

## Actividades para la gestión de residuos

En el año se presentó una nueva versión del programa de motivadores ambientales, proyecto implementado en 2013 como estrategia de sensibilización para personal de la compañía. Esta actividad fortaleció la campaña de ahorro y uso eficiente de recursos “Deja tu huella positiva natural”, invitando de manera personalizada a los colaboradores a hacer uso racional de la energía

y el agua, tanto en la oficina como en el hogar. Así mismo, esta acción dio conocer la crítica situación de sequías presentadas en el país, e invitó a realizar una adecuada clasificación de residuos, fomentando las 4 R's, reducir, reutilizar, reciclar y recomendar. La última R implica la estrategia de divulgación de las buenas prácticas ambientales, adoptándolas como cultura.

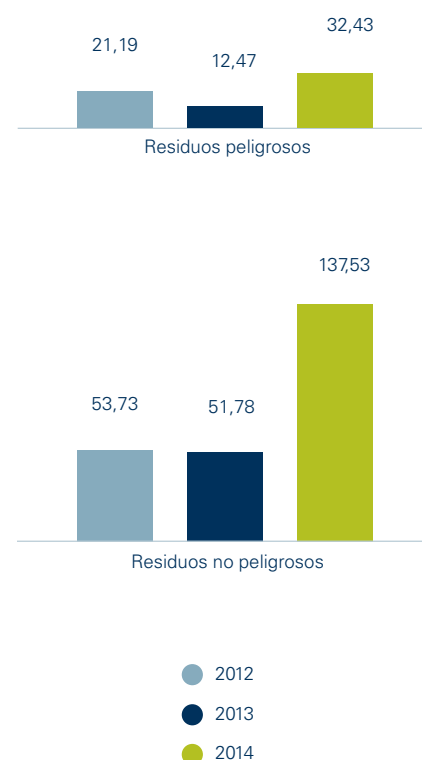
## Resultados de las acciones para el control de residuos



- Actividades de formación integral a 1.087 personas, entre personal propio y contratistas. Con esta actividad se abordaron temas en gestión de residuos, promoviendo el concepto de la 4R's.
- Inspecciones de seguimiento y control operacional de la gestión integral de residuos en la cadena de contratistas críticos, quienes hacen parte de los procesos de distribución y comercialización de gas. Se amplió el alcance a 53 contratistas que integran actividades operativas del negocio y de servicios.
- Registro de la generación de residuos peligrosos en las bases de datos del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM) y ante las autoridades ambientales. Se registraron 77 puntos entre centros de trabajo de las sociedades distribuidoras, junto con las estaciones de gas natural vehicular.
- Mantenimiento de los puntos de acopio existentes con control y seguimiento por medio de inspecciones periódicas.
- Gestión de residuos peligrosos a través de una empresa autorizada para tal fin, siguiendo un enfoque de aprovechamiento de residuos. Con esta estrategia se incrementó en un 97,2% el tratamiento de reciclaje y valorización energética de residuos peligrosos generados por distribución y centros de trabajo y en un 69% el reciclaje de los residuos no peligrosos sobre el total producido.

## Residuos generados

### Total de residuos peligrosos y no peligrosos (Ton)



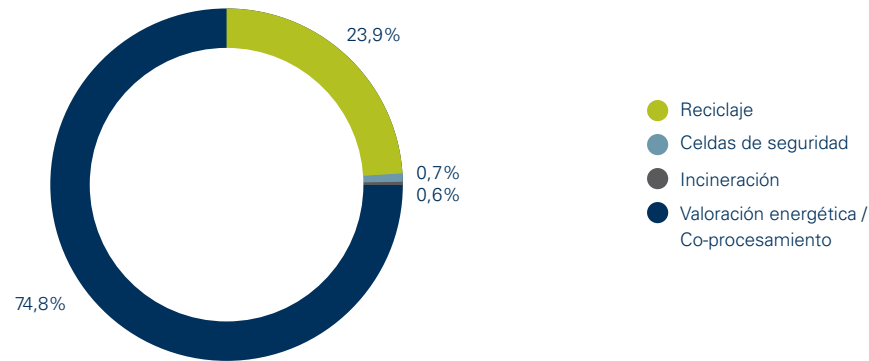


## Residuos peligrosos

### Residuos peligrosos en distribución

Tipo de residuo (ton)	2013	2014
Aceite usado	2,50	3,53
Aerosoles vacíos	0,01	0,07
Envases vacíos contaminados	0,27	1,04
Hidrocarburos más agua	0,19	0,10
Lodos de aceite y combustible	0,31	0,42
Pilas, baterías y acumuladores	0,33	0,52
Residuos eléctricos y electrónicos	0,15	3,16
Residuos sólidos contaminantes con hidrocarburos	2,41	1,77
Tierras contaminadas con hidrocarburos	0,04	7,26
Tubos fluorescentes	0,002	0,22
Lodos de tratamiento de aguas residuales	3,91	12,5
Otros RP (residuos de sustancias químicas)	0,007	0,07
<b>Total</b>	<b>10,18</b>	<b>30,74</b>

### Tratamiento



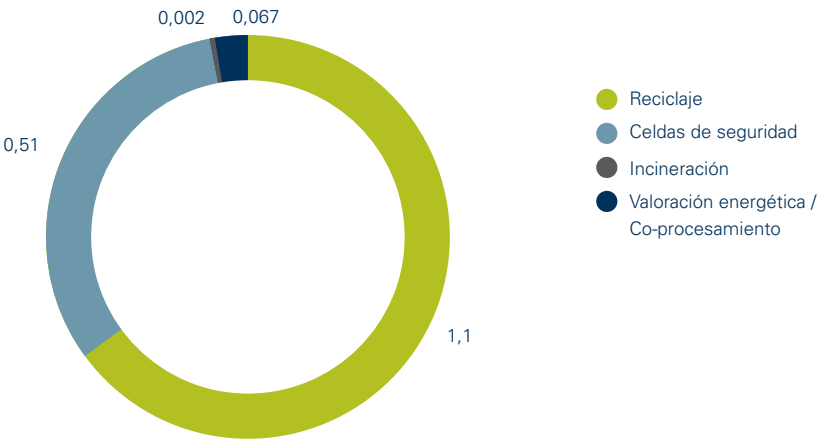
El aumento de 66,9% en la generación de residuos peligrosos en distribución se presentó por el incremento de los lodos de tratamiento de aguas residuales ocasionado por los mantenimientos realizados en las *City Gates* (Cota, Guaymaral y Cogua) que en años anteriores no se había realizado con la misma periodicidad. Aquí se incluye información de

la temporada de lluvias durante los meses de noviembre y diciembre que generaron contingencias por reboce. Los residuos de tierras contaminadas con hidrocarburos también presentaron un incremento significativo debido a las jornadas de limpieza de cárcamos, realizadas en las estaciones de gas natural vehicular.

Residuos peligrosos en centros de trabajo

Tipo de residuo (ton)	2013	2014
Aceite usado	0,065	0,035
Envases vacíos contaminados	0,009	0,037
Pilas, baterías y acumuladores	0,06	0,012
Residuos biosanitarios	0,009	0,002
Residuos eléctricos y electrónicos	1,670	1,057
Residuos sólidos contaminantes con hidrocarburos	0,09	0,03
Tubos fluorescentes	0,389	0,516
<b>Total</b>	<b>2,29</b>	<b>1,68</b>

Tratamiento (Ton)



La generación de residuos peligrosos en centros de trabajo se redujo en un 35,7% con respecto al año anterior, debido a la disminución de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, ya que

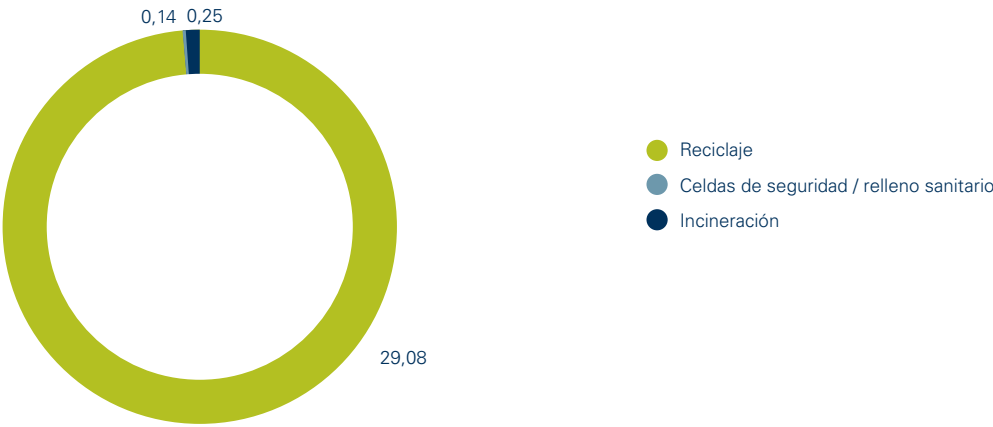
no se reportaron equipos de computadores y periféricos (insumos de hardware) dados de baja para el período reportado.

Residuos no peligrosos

Residuos no peligrosos en distribución

Tipo de residuo (ton)	2013	2014
Chatarra	11,18	21,92
Escombros	0,35	0
Filtros de aire	0,83	0,49
Madera	0	1,11
Material contaminado no peligroso	4,47	5,43
Papel y cartón generado	0,12	0,02
Pilas alcalinas	0,28	0,21
Plásticos	0,01	0,13
Vidrio	0	0,06
Otros (fibra de vidrio, caucho)	0,01	0,005
<b>Total</b>	<b>17,29</b>	<b>29,49</b>

Tratamiento (Ton)

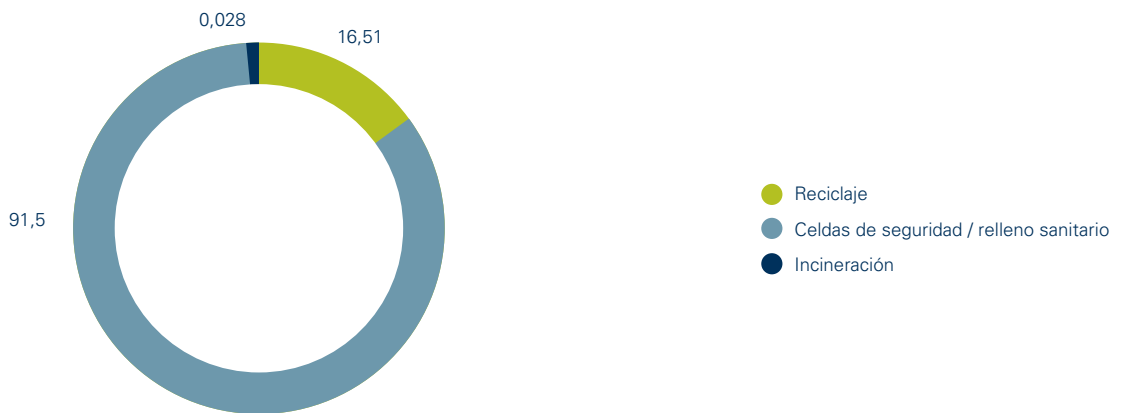


Se presentó un aumento del 41,4% en la gestión de los residuos no peligrosos en las sociedades distribuidoras, debido a la disposición de piezas y equipos metálicos que se encontraban almacenados en años anteriores.

Residuos no peligrosos en centros de trabajo

Tipo de residuo (ton)	2013	2014
Chatarra	0,52	1,90
Escombros	4,31	71,5
Medicamentos	0,005	0
Papel y cartón generado	15,94	13,27
Pilas alcalinas	0,02	0
Plásticos	0,14	0,24
Residuos asimilables urbanos	12,27	20,00
Tóner, cartuchos o CD	0,47	0,29
Vidrio	0,77	0,84
Fibra de vidrio	0,008	0
Icopor	0,0014	0
<b>Total</b>	<b>34,49</b>	<b>108,04</b>

Tratamiento (Ton)

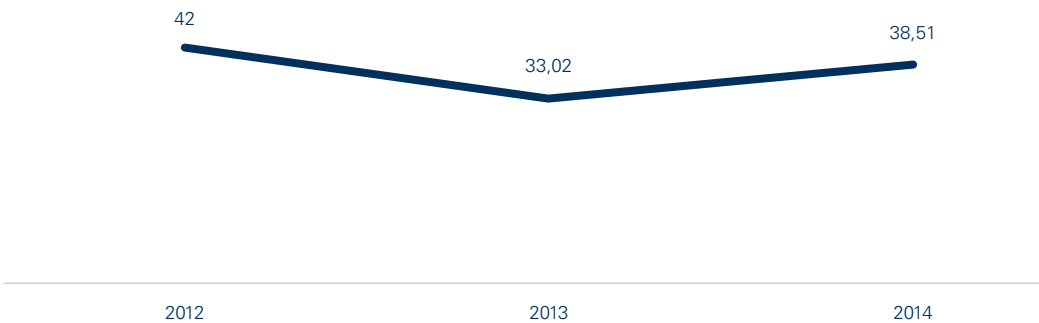


Se presentó un aumento del 68,1% en la gestión de residuos no peligrosos en centros de trabajo por la generación de escombros ocasionados en la obra de mantenimiento de fachada de una de las sedes de Bogotá, el seguimiento de la

generación de residuos asimilables a urbanos por medio de básculas para su medición en cinco nuevos puntos y la producción de chatarra en la ejecución del proyecto de eficiencia energética en el edificio principal de la compañía en Bogotá.

Generación de residuos sólidos por colaborador directo

Residuos sólidos por colaborador



El cálculo realizado corresponde a los residuos no peligrosos que se generan en los centros de trabajo sobre la cantidad de puestos disponibles entre plantilla propia y contratistas de las sedes en las que se cuenta con puntos de acopio.

Frente al año anterior, se incrementó en un 14% este indicador, debido a que se

amplió la cobertura de registro de datos de residuos convencionales (asimilables urbanos, chatarra, papel, cartón, plástico y vidrio). Esto se concretó por la implantación de seis básculas que permiten llevar el reporte de la disposición de este tipo de residuos.

Consumo de materiales

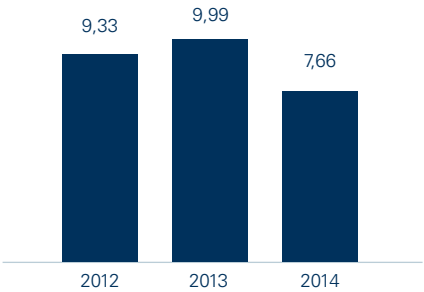
Materiales consumidos (ton)

Tipo de material	2013	2014
Papelería	9,99	7,66
Tubería de polietileno	259,02	191,77
Tubería de acero	132,71	429,5
Odorante	0,014	0,017
Gases (helio, hidrógeno, aire, nitrógeno, gas patrón)	0,032	0,073
Pinturas	0,020	0,024
Toners y cartuchos	0,37	0,29
Aerosoles	0,12	0,00046
Alcohol industrial	0,18	0,015
Grasas	0,002	0,00
Masillas y pastas fundentes	0,34	0,35
Aceite lubricante/hidráulico	0,05	0,11

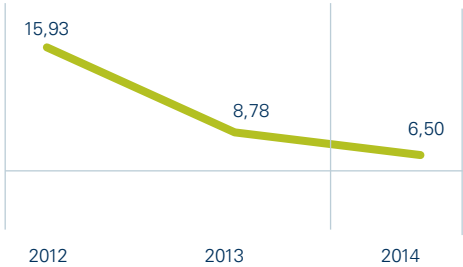
Se reporta la información disponible de materiales correspondiente a papelería, tubería y fungibles, entre otros. Del total reportado, la tubería representa un 98,6% de los materiales que provienen de recursos no renovables como metales y petróleo; sin embargo, estos son susceptibles de reciclaje junto con la papelería que equivale al 1,2%.

Papel

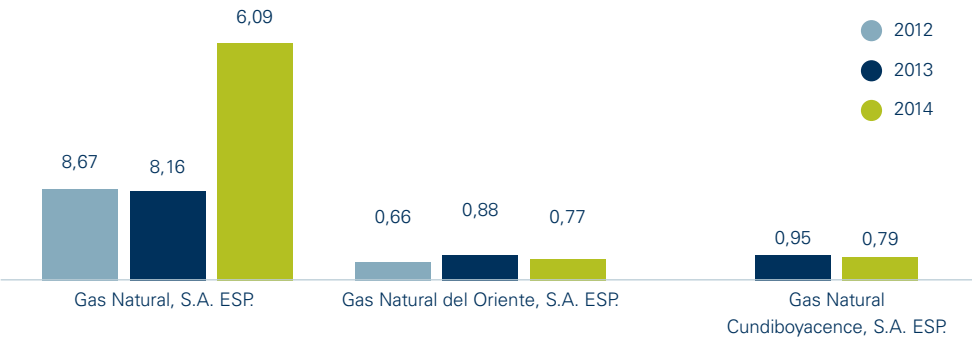
Consumo total de papel (Ton)



Consumo de papel por colaborador (kg)



Consumo de papel por sociedad (Ton)



En 2014 se redujo en un 30,3% el consumo de papel debido a la centralización de los pedidos a través de un proveedor de papelería que influyó en la estabilización de los consumos desde las áreas solicitantes.

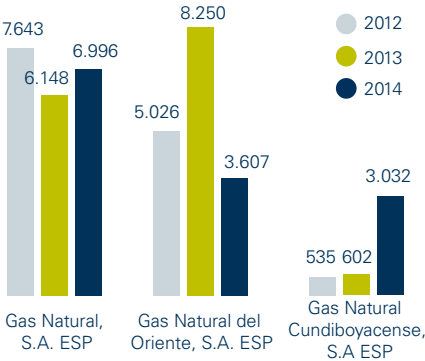
Así mismo, se redujo el consumo de papel en cada una de las sociedades, en especial en Gas Natural, S.A. ESP., que representa el 34% de la reducción total.

El consumo de papel por colaborador, corresponde al consumo registrado en kilogramos dividido la cantidad de puestos de trabajo disponibles. Para 2014, este cálculo refleja una reducción del 35% con respecto a 2013, como evidencia de una regulación en el consumo de este recurso por parte de las áreas responsables.

# Agua

## Consumo de agua

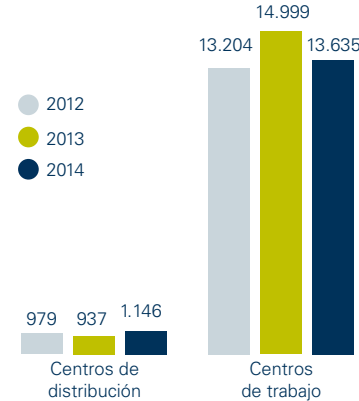
Consumo de agua por sociedad (m³)



El consumo de agua para centros de trabajo corresponde a la captación de la red de abastecimiento. En 2014 este se contabilizó en los centros de trabajo de Gas Natural del Cesar, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP y Gas Natural, S.A. ESP. El cálculo mostró una reducción del 10% gracias a las buenas prácticas de ahorro de recursos adoptadas por los colaboradores como resultado de las campañas educativas que se han establecido.

El consumo de agua por pruebas hidrostáticas disminuyó en 54,3 m³ debido a que la construcción de redes de tubería en acero al carbón se redujo en un 75%. Por otra parte, aumentó el consumo de agua captada de la red de abastecimiento para las instalaciones del sistema de distribución, puesto que se incluyó una instalación adicional en Zipaquirá.

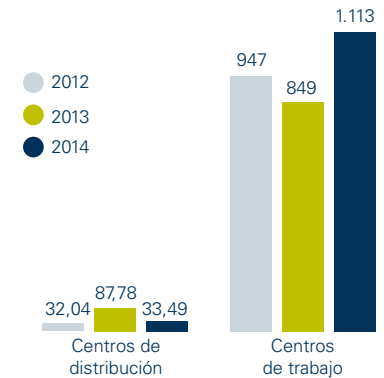
Agua captada de la red (m³)



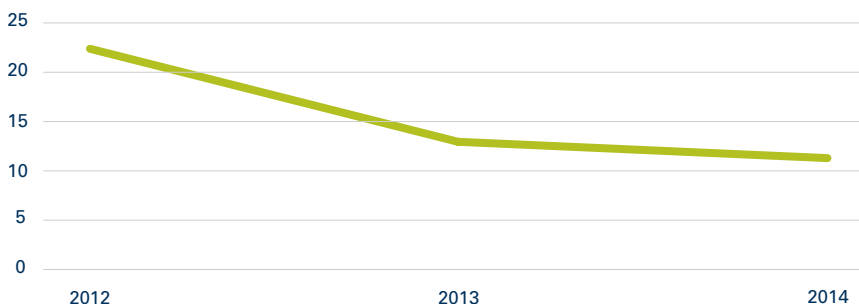
Al igual que los anteriores datos per cápita, este indicador corresponde al consumo registrado en metros cúbicos sobre la cantidad de puestos de trabajo disponibles para 2014, equivalente a 1.180 colaboradores entre plantilla y contratistas de las filiales de Gas Natural, S.A., ESP, Gas Natural Servicios, SAS, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A., ESP y Gas Natural del Cesar, S.A. ESP. Para realizar el comparativo con el dato del 2013, se ajustó el valor per cápita con el dato de los puestos de trabajo disponibles para el 2013, equivalente a 1.138, pasando de 25,12 m³ a 11,56 m³.

Se presentó una reducción en el consumo de agua por puesto de trabajo del 14%, debido al resultado positivo de las campañas de ahorro y uso eficiente de recursos.

Agua de procesos (m³)



Promedio de consumo agua (m³) por colaborador directo



## Sostenibilidad, biodiversidad y eficiencia

### Tema relevante: Biodiversidad

Aunque las operaciones de la compañía no afectan directamente hábitats protegidos, la empresa se ha comprometido con la divulgación de su cuidado a través del desarrollo de una agenda ambiental.

### Deja tu huella positiva natural

Se continuó con la campaña de ahorro y fortalecimiento de buenas prácticas ambientales dirigida a los colaboradores en centros de trabajo, con el propósito de incidir en los consumos de energía, agua, papel y en la aplicación de las 4R's (reducir, reutilizar, reciclar y recomendar).

### Metodología:

- Obras de teatro interactivas con los colaboradores en los centros de trabajo (253 participantes).
- Instalación de piezas publicitarias.
- Boletines informativos por correo electrónico.
- Entrega de regalos recordatorios de la campaña.

### Feria ambiental

Se realizó la primera feria ambiental *"Experiencia Ambiental"* en la cual se adecuaron salas para emular tres escenarios:

- Mundo vivo - comercial, con temas ambientales en cuatro estaciones: comida orgánica, reciclaje, empresa gestora

de residuos y formación con Parques Nacionales Naturales de Colombia-PNN.

- Zona de juegos, en donde se realizó el lanzamiento de un videojuego con tres niveles para reforzar el plan de gestión integral de residuos.
- Mundo oscuro, en el cual se sensibilizó a los asistentes a través de sensaciones físicas por medio de un espacio con basuras, arcilloso y con actores reflexionando sobre el medio ambiente.

La feria contó con la asistencia de 276 colaboradores, quienes calificaron la actividad en promedio con 9,5 puntos sobre 10.

### Preservación del recurso hídrico y conservación de la biodiversidad

Aunque la organización no genera directamente impactos negativos sobre el agua, apoya programas para preservarla en cuencas e incentivar la reforestación cerca de sus áreas de influencia.

### Cuenca alta del Río Bogotá

- Reforestación en zonas de la ribera del río Bogotá con 400 especies arbóreas nativas sembradas en 2014, apoyando a la Fundación Al Verde Vivo para lograr la meta de 1.500.000 árboles.

### Municipio de Cogua

- Reforestación quebrada San Antonio (1 hectárea)

### Municipio de Sopó

- Reforestación superficie la Chucua (2 hectáreas)

**Nota:** El trabajo en Cogua y Sopó corresponde al mantenimiento anual de acuerdo al programa de reforestación del gasoducto de la Sabana.



Por otra parte, se divulgó a 141 colaboradores información sobre programas desarrollados en el marco de la conservación de la biodiversidad con Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNN). El objetivo de esta actividad consistió en la sensibilización de los asistentes con información del sistema nacional de parques protegidos, los ecosistemas que representan y el desarrollo de actividades lúdicas, que incluyó la entrega de elementos alusivos a las especies representativas de los ecosistemas de páramo.

## Gestión ambiental con la cadena de valor

### Formación ambiental

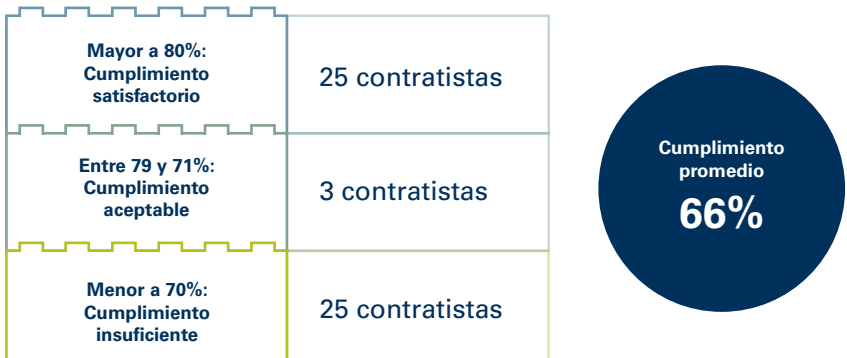
En el transcurso del año, 1.087 colaboradores y contratistas recibieron formación en temas relevantes a la gestión ambiental, con un total de 1.742 horas de programa. Adicionalmente, gracias a las campañas de ahorro y uso eficiente de recursos y Deja tu Huella Positiva Natural, se formó a más de 253 personas a través de los motivadores ambientales.

Curso	Actividades de formación	Colaboradores	Horas totales
Formación en medio ambiente para gestores de obra - Identificación de impactos y legislación asociada.	5	187	293
Formación en ficha para el manejo de contingencias en obra – Aplicación de simulacros de mesa.	3	48	96
Manejo y control de derrames, plan de contingencia ambiental - Personal de atención de urgencias y mantenimiento.	3	92	144
Formación en medio ambiente para personal de servicios técnicos (Matriz de aspectos e impactos ambientales).	4	69	69
Residuos - Control operacional y legislación ambiental.	1	53	106
Socialización de resultados de indicadores ambientales y registro RESPEL-2013.	0	81	162
Socialización Documento de Manejo Ambiental de nuevos proyectos (El Colegio).	1	7	14
Matriz de aspectos e impactos ambientales – Residuos - Control operacional y legislación ambiental para el personal de Gas Natural del Oriente, S.A. ESP y Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	1	113	170
Gestión de residuos sólidos.	2	96	96
Condiciones ambientales en obra.	2	8	8
Charla de la Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá sobre Resolución 1115 de 2012, Guía de Manejo Ambiental para el sector de la construcción y aplicativo web.	1	5	15
Socialización de la guía de manejo ambiental para la gestión de residuos de construcción y demolición – RCD.	1	44	132
Generalidades del Sistema Integrado de Gestión (contratistas nuevos y Transgas de Occidente).	2	123	130
Actividad ambiental 1 - reutilización de discos compactos.	1	19	24
Taller ambiental Parques Nacionales.	1	141	282
Divulgación externa de formato de residuos.	1	1	1

Evaluación ambiental a proveedores y contratistas



El criterio de calificación se representa teniendo en cuenta el porcentaje de cumplimiento total de los componentes evaluados:



Las inspecciones realizadas se basan en la evaluación del cumplimiento de los requerimientos ambientales establecidos a nivel normativo y contractual contemplados en los siguientes componentes:

- Procedimiento de gestión ambiental de la compañía.
- Control de emisiones a la atmósfera.
- Control de ruido.
- Plan de Gestión Integral de Residuos.
- Manejo de residuos peligrosos.
- Gestión de escombros y adquisición de materiales en obra.
- Manejo de derrames y vertimientos.
- Programa de capacitación.
- Tratamiento de no conformidades.

Los componentes evaluados en el control operacional se incluyen como anexo del contrato, relacionando los requerimientos en materia ambiental que debe cumplir el contratista, lo que va a depender de las actividades o servicios que preste.

# Tabla GRI - G4

## Contenidos básicos generales

Indicador	Descripción	Ubicación / Respuesta directa	Verificación externa
<b>Estrategia y análisis</b>			
G4-1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	p. 6, 7, 8	No
<b>Perfil de la organización</b>			
G4-3	Nombre de la organización.	p. 9	No
G4-4	Principales marcas, productos y servicios.	p. 18	No
G4-5	Ubicación de la sede principal de la organización.	p. 2	No
G4-6	Número de países donde opera la organización, y nombres de aquellos países donde la organización tiene operaciones significativas o que son específicamente relevantes para los temas de sostenibilidad incluidos en el reporte.	p. 13	No
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	p. 19	No
G4-8	Mercados servidos (incluyendo desglose geográfico, sectores servidos, y tipos de clientes y beneficiarios).	p. 18	No
G4-9	Dimensiones de la organización.	p. 31	No
G4-10	Desglose de colaboradores por contrato, tipo de empleo, región y género.	p. 55, 56	No
G4-11	Porcentaje del total de empleados cubierto por convenios colectivos.	p. 59	No
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	p. 51	No
G4-13	Cambios significativos durante el periodo reportado en relación al tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización.	En el periodo reportado no se presentaron cambios significativos en cuanto al tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministros de la organización.	No
G4-14	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	p. 48, 49 Se presenta proceso de identificación de riesgos a nivel del grupo. Los riesgos locales son manejados de manera independiente por cada área.	No
G4-15	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Red de Pacto Global Colombia, Transparencia por Colombia, Fundación empresarios por la educación, Guía de manejo del impacto del trabajo infantil de la Fundación Telefónica, Fundación Al Verde Vivo, Bosques NatGeo, iniciativa voluntaria de comunicaciones 'lineamientos de comunicación comercial y corporativa', Global Reporting Iniciativa, ISO 26000	No

G4-16	Asociaciones (como asociaciones industriales) y organizaciones de defensa nacional o internacional a las que la organización pertenece.	<a href="http://www.gasnaturalfenosa.com.co/conócenos/reputaciónyresponsabilidadcorporativa">www.gasnaturalfenosa.com.co/conócenos/reputaciónyresponsabilidadcorporativa</a>	No
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>			
G4-17	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	p. 9 <a href="http://www.gasnaturalfenosa.com.co/co/conocenos/1297102368377/inversionistas.html">http://www.gasnaturalfenosa.com.co/co/conocenos/1297102368377/inversionistas.html</a>	No
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	p. 24, 25	No
G4-19	Lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	p. 26	No
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	p. 26	No
G4-21	Cobertura de cada aspecto material por fuera de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad y fiabilidad del servicio: Clientes y proveedores segmento residencial y comercial</li> <li>- Seguridad de productos y servicios: Clientes y proveedores segmento residencial y comercial</li> <li>- Servicio al cliente: Clientes y proveedores segmento residencial</li> <li>- Emisiones: No aplica</li> <li>- Relacionamiento con la comunidad: Proveedores y comunidades de las áreas de influencia</li> <li>- Calidad de la selección de proveedores y contratistas: Proveedores y contratistas</li> <li>- Relación empresa - trabajadores: Colaboradores</li> <li>- Lucha contra la corrupción: Proveedores, contratistas, colaboradores, accionistas</li> <li>- Evaluación del impacto en derechos humanos: Proveedores, contratistas, colaboradores</li> <li>- Salud y seguridad de colaboradores y terceros: Proveedores, contratistas, colaboradores</li> <li>- Diversidad e igualdad: Colaboradores</li> <li>- Precio vs. Calidad del servicio: Organismos de gobierno, Ministerio de Minas y Energía, Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG)</li> <li>- Biodiversidad: Colaboradores, organizaciones ambientales</li> </ul> <p>p. 24</p>	No
G4-22	Indique el efecto de cualquier re-expresión de información incluida en reportes anteriores, y la razón de tal re-expresión.	No hubo lugar a reexpresión de información contenida en informes anteriores	No
G4-23	Cambios significativos de anteriores periodos de reporte en el alcance y límites de aspectos.	No se presentaron cambios relacionados con el alcance y límite de aspectos. La materialidad es revisada y validada anualmente para la elaboración del informe.	No

<b>Participación de los grupos de interés</b>			
G4-24	Lista de grupos de interés con los cuales la organización se relaciona.	p. 23 (No aplica el relacionamiento con comunidades indígenas porque estas no son afectadas directamente por las actividades llevadas a cabo)	No
G4-25	Bases para la identificación y selección de grupos de interés con quienes la organización se relaciona.	Los grupos de interés han sido identificados por el grupo. No se cuenta con un proceso de identificación local. Se han identificado las entidades y personas de relación a nivel local.	No
G4-26	Enfoque de relación con grupos de interés, incluida frecuencia de relacionamiento por grupo, y una indicación de si algún mecanismo de relacionamiento fue llevado a cabo como parte del proceso de preparación del reporte.	p. 23, 24	No
G4-27	Temas clave y preocupaciones que hayan surgido a través del relacionamiento con grupos de interés, y cómo la organización ha respondido a estos, por medio del reporte. Indique los grupos de interés que manifestaron cada uno de los temas clave y preocupaciones.	p. 25 (No aplica el relacionamiento con comunidades indígenas porque estas no son afectadas directamente por las actividades llevadas a cabo)	No
<b>Perfil de la memoria</b>			
G4-28	Periodo reportado (año fiscal o calendario) para la información suministrada.	1 de enero - 31 de diciembre de 2014	No
G4-29	Fecha del reporte anterior más reciente (si lo hubiere).	Marzo de 2014	No
G4-30	Ciclo de reporte (anual, bienal, etc).	Anual	No
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relacionadas con el reporte o su contenido.	responsabilidadcorporativacolombia@gasnatural.com	No
G4-32	Opción “de conformidad” con la Guía que ha elegido la organización e índice GRI de la opción elegida.	p. 9, 131	Sí
G4-33	Política y prácticas vigentes con respecto a la verificación externa de la memoria.	p. 25 Carta de verificación	No
<b>Gobierno</b>			
G4-34	Estructura de Gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Identifique cualquier comité responsable de la toma de decisiones sobre impactos económicos, ambientales y sociales.	p. 41	No
<b>Ética e integridad</b>			
G4-56	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de comportamiento, como códigos de conducta y códigos de ética, que la organización ha adoptado.	p. 42, 43, 44, 45	No

## Contenidos básicos generales

Indicador	Descripción	Ubicación / Respuesta directa	Verificación externa
<b>Aspecto material: Calidad y fiabilidad de los servicios</b>			
DMA	Enfoque de gestión.	p. 97	No
CCAU	Avisos recibidos por la Línea de Atención de Urgencias 164, por sociedad.	p. 98	Sí
RP	Número y resultados de Revisiones Periódicas realizadas en el año.	p. 96	No
<b>Aspecto material: Seguridad de productos y servicios</b>			
DMA	Enfoque de gestión.	p. 92	No
OG13	Número de eventos de seguridad en procesos por tipo de actividad.	p. 92, 93, 94	Sí
<b>Aspecto material: Salud y seguridad de colaboradores y terceros</b>			
DMA	Enfoque de gestión.	p. 87	No
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	p. 89	No
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.	p. 90, 91	Sí
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	p. 88	No
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	p. 89	No
<b>Aspecto material: Servicio al cliente</b>			
DMA	Enfoque de gestión.	p. 83	No
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	p. 83, 84, 85	Sí
ASC	Indicadores de atención y servicio al cliente.	p. 76	No
<b>Aspecto material: Marco de relacionamiento con la comunidad</b>			
DMA	Enfoque de gestión	p. 107	No
AS	Marco de relacionamiento con la comunidad. Actividades de socialización, revisión preventiva.	p. 107	Sí
<b>Aspecto material: Calidad de la selección y contratación de proveedores y contratistas</b>			
DMA	Enfoque de gestión.	p. 52	No
CA	Número de nuevos contratos adjudicados.	p. 51	No
HM	Resultado del proceso de homologación de proveedores.	p. 52	Sí
<b>Aspecto material: Evaluación del impacto en derechos humanos de las operaciones</b>			
DMA	Enfoque de gestión.	p. 50	No
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	p. 50	No

<b>Aspecto material: Emisiones</b>			
DMA	Enfoque de gestión.	p. 111	No
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	p. 111, 112	No
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2).	p. 112, 113	Sí
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3).	p. 113	Sí
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	p. 113	No
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	p. 114	No
<b>Aspecto material: Relación empresa - trabajadores</b>			
DMA	Enfoque de gestión.	p. 65	No
EFR	Actividades desarrolladas en líneas del modelo efr.	p. 65	No
CL	Implementación de estrategias de clima laboral	p. 65, 66	No
<b>Aspecto material: Lucha contra la corrupción</b>			
DMA	Enfoque de gestión.	p. 42	No
TC	Resultados de medición de Transparencia por Colombia.	p. 46	No
RT	Resultados de medición de <i>RepTrak</i> .	p. 47	No
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	p. 42 No se cuenta con información para órganos de gobierno	No
<b>Aspecto material: Diversidad e igualdad</b>			
DMA	Enfoque de gestión.	p. 55	No
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y género, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	p. 55, 56, 57, 58	Sí
<b>Aspecto material: Precio vs. Calidad del servicio</b>			
DMA	Enfoque de gestión.	p. 33	No
RT	Régimen Tarifario.	p. 33, 34	No
<b>Aspecto material: Biodiversidad</b>			
DMA	Enfoque de gestión.	p. 128	No
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	p. 128	No

**Nota:** Para los indicadores de los aspectos materiales relacionados con el suplemento sectorial *oil and gas*, solo se incluye el indicador OG13 de seguridad de activos. Los demás no aplican para la actividad de la compañía, teniendo en cuenta que el negocio se centra únicamente en la distribución y comercialización de gas natural.





## ***Reporte de aseguramiento limitado independiente sobre el informe de responsabilidad corporativa 2014***

A la Asamblea General de Accionistas de Gas Natural S. A. E.S.P.

26 de mayo de 2015

Hemos sido contratados por Gas Natural S. A. E.S.P (en adelante la Compañía) para realizar un trabajo de aseguramiento limitado sobre los temas (en adelante Objetos de Aseguramiento Limitado) que se detallan a continuación para el año que terminó el 31 de diciembre de 2014 (en adelante el año bajo revisión):

- a. Los siguientes indicadores de desempeño incluidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2014 de la Compañía (en adelante el Informe) emitido por la Administración, tanto en su versión impresa como en su versión en formato pdf:
  - i. Evaluación de la calidad de la selección y contratación de proveedores y contratistas: Indicador definido por la Administración.
  - ii. Emisiones (Alcance 2): G4-EN16.
  - iii. Emisiones (Alcance 3): G4-EN17.
  - iv. Salud y seguridad en el trabajo: G4-LA6.
  - v. Actividades de prevención en relación con las Comunidades: Indicador definido por la Administración.
  - vi. Etiquetado de los productos y servicios: G4-PR5.
  - vii. Diversidad e igualdad de oportunidades: G4-LA12.

---

El mantenimiento e integridad del sitio web de Gas Natural S. A. E.S.P. ([www.gasnaturalfenosa.com.co](http://www.gasnaturalfenosa.com.co)), repositorio objetivo de la versión pdf del Informe de Responsabilidad Corporativa 2014, es responsabilidad de la Administración de la Compañía. El trabajo llevado a cabo por PwC no incluye la consideración de estas actividades y, de acuerdo con ello, PwC no acepta responsabilidad alguna por cualquier diferencia entre la información presentada en dicho sitio web y los Objetos de Aseguramiento Limitado en el Informe emitido por la Administración de la Compañía sobre los que se efectuó dicho aseguramiento y se emitió la conclusión.





***A la Asamblea General de Accionistas de Gas Natural S. A. E.S.P.***  
***Reporte de Aseguramiento Limitado Independiente***

*26 de mayo de 2015*

- i. Seguridad en la distribución y utilización de gas natural: Indicador definido por la Administración.
- ii. Atención de Urgencias (CCAU): Indicador definido por la Administración
- b. La declaración de la Compañía incluida en el Informe respecto a su presentación de conformidad con la opción “Esencial” de la versión G4 2013 de la “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad” de la Global Reporting Initiative (GRI).

Nuestra responsabilidad se extiende solo hasta la información del Informe que da respuesta a los criterios de aseguramiento descritos en el Anexo I.

***Criterios***

Los criterios utilizados por la Compañía para preparar los Objetos de Aseguramiento Limitado que se presentan en el Anexo I adjunto fueron establecidos de conformidad con la versión G4 2013 de la “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad” de la Global Reporting Initiative (GRI) y con los procedimientos formalizados que, en relación con dichos indicadores, la Administración definió como complemento a lo mencionado en GRI.

***Responsabilidad de la Administración por los Objetos de Aseguramiento Limitado***

La Administración de la Compañía es responsable por la preparación y presentación de los Objetos de Aseguramiento Limitado, de acuerdo con los criterios que se presentan en el Anexo I adjunto. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implementación y el mantenimiento de un control interno relevante para la preparación y presentación de los Objetos de Aseguramiento Limitado de manera que estén libres de errores materiales debido a fraude o error.

***Nuestra independencia y control de calidad***

Hemos cumplido con los requerimientos éticos y de independencia del Código de Ética Profesional del Contador Público emitido por el *International Ethics Standard Board for Accountants*, el cual se basa en los principios de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.



***A la Asamblea General de Accionistas de Gas Natural S. A. E.S.P.***  
***Reporte de Aseguramiento Limitado Independiente***

*26 de mayo de 2015*

Nuestra Firma aplica el *International Standard on Quality Control* 1 y, por lo tanto, mantiene un sistema comprensivo de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relacionados con el cumplimiento de requisitos éticos, estándares profesionales y requisitos de leyes y regulaciones aplicables

***Responsabilidad de PwC***

Nuestra responsabilidad consiste en emitir una conclusión de aseguramiento limitado independiente sobre los Objetos de Aseguramiento Limitado, con base en los procedimientos que hemos efectuado y la evidencia que hemos obtenido. Llevamos a cabo nuestro trabajo de aseguramiento limitado de acuerdo con el "Estándar Internacional para Trabajos de Aseguramiento, diferentes de auditorías o revisiones de información financiera histórica" ISAE 3000 (por sus siglas en inglés) emitido por el *International Auditing and Assurance Standards Board*. Este estándar requiere que planeemos y realicemos el trabajo para obtener un aseguramiento limitado acerca de si nos llama la atención algún tema que nos haga creer que los Objetos de Aseguramiento Limitado no están preparados, en todo aspecto material, de acuerdo con los criterios que se presentan en el Anexo I adjunto.

Un trabajo de aseguramiento limitado implica evaluar lo apropiado, en las circunstancias, del uso por parte de la Compañía de los criterios base para la preparación de los Objetos de Aseguramiento Limitado; evaluar los riesgos de errores materiales de los mismos debido a fraude o error; responder a los riesgos evaluados como sea necesario en las circunstancias; y evaluar la presentación general de los Objetos de Aseguramiento Limitado. El alcance de un trabajo de aseguramiento limitado es considerablemente menor al de un trabajo de aseguramiento razonable en relación con los procedimientos de evaluación de riesgos, incluido el entendimiento del control interno, así como con los procedimientos realizados en respuesta de los riesgos evaluados.

Dentro del alcance del trabajo, realizamos entre otros los siguientes procedimientos:

- a. Entendimiento de las herramientas usadas para generar, agregar y reportar la información Objeto del Aseguramiento Limitado mediante indagaciones con los responsables de los procesos relacionados durante las visitas a las oficinas corporativas de la Compañía en Bogotá.





***A la Asamblea General de Accionistas de Gas Natural S. A. E.S.P.***  
***Reporte de Aseguramiento Limitado Independiente***

*26 de mayo de 2015*

- b. Pruebas sustantivas de detalle, sobre bases de selección determinadas de acuerdo con normas de aseguramiento, sobre la información tomada para determinar los indicadores objeto del aseguramiento limitado a través de:
  - i. Inspección de políticas y procedimientos establecidos por la Compañía.
  - ii. Inspección de documentos soporte de origen interno y externo
  - iii. Cálculos aritméticos de acuerdo con fórmulas previamente definidas en los Criterios de reporte que se presentan en el Anexo I adjunto.
  - iv. Comparación de los contenidos presentados por la Administración en su Informe contra lo establecido al respecto en la opción "Esencial" de la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" de la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4 2013.

Los procedimientos de recolección de evidencia de un trabajo de aseguramiento limitado varían en la naturaleza, tiempo y extensión frente a los de un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de aseguramiento limitado es sustancialmente inferior al obtenido en un trabajo de aseguramiento razonable. Por lo anterior, no expresamos una conclusión de aseguramiento razonable acerca de si los Objetos de Aseguramiento Limitado han sido preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios.

Excepto por lo mencionado en el Anexo II adjunto, consideramos que la evidencia obtenida es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra conclusión de aseguramiento limitado. Los criterios presentados en el Anexo I adjunto fueron aplicados para la evaluación de los Objetos de Aseguramiento Limitado.



***A la Asamblea General de Accionistas de Gas Natural S. A. E.S.P.***  
***Reporte de Aseguramiento Limitado Independiente***

*26 de mayo de 2015*

***Conclusión de aseguramiento limitado***

Basados en los procedimientos que hemos realizado y la evidencia que hemos obtenido, y con excepción de lo detallado en el Anexo I con respecto al indicador de desempeño en medio ambiente GRI G4-EN16 relativo a las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) al generar energía (Alcance 2) asociadas al consumo de energía eléctrica, nada nos llamó la atención que pudiese hacernos creer que:

1. los indicadores de desempeño, seleccionados para el aseguramiento limitado y que fueron incluidos en el Informe para el año terminado al 31 de diciembre de 2014, no están preparados, en todo aspecto material, de acuerdo con los Criterios definidos en el Anexo I adjunto.
2. la declaración de la Compañía, incluida en el Informe, no está preparada, en todo aspecto material, de acuerdo con el Criterio definido en el Anexo I adjunto establecido de conformidad con la opción "Esencial" de la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" de GRI.

***Limitaciones inherentes***

Sin calificar nuestra conclusión, llamamos la atención sobre el hecho de que:

- i. La información no financiera es objeto de más limitaciones inherentes que la información financiera, dados tanto la naturaleza como los métodos utilizados para determinar, calcular, tomar muestras o estimar dicha información. Las interpretaciones cualitativas sobre la relevancia, la materialidad y la exactitud de la información están sujetas a supuestos y juicios individuales.
- ii. No hemos llevado a cabo ningún trabajo sobre la información reportada para periodos de reporte anteriores, ni relacionada con proyecciones y metas futuras, ni con la información financiera de Gas Natural S. A. E.S.P. o sus filiales al 31 de diciembre de 2014; no hemos llevado a cabo ningún trabajo fuera del alcance acordado y por lo tanto limitamos nuestra conclusión a los Objetos del Aseguramiento Limitado que dan respuesta a los criterios de aseguramiento descritos en el Anexo I.



**A la Asamblea General de Accionistas de Gas Natural S. A. E.S.P.**  
*Reporte de Aseguramiento Limitado Independiente*

*26 de mayo de 2015*

### ***Restricciones de uso y distribución***

Este reporte, incluyendo la conclusión, ha sido preparado exclusivamente para la Asamblea General de Accionistas de Gas Natural S. A. E.S.P. para asistirle en su evaluación de la gestión de la Compañía en los ámbitos económico, social y ambiental y no puede ser destinado para ningún otro propósito.

Nuestro reporte se realiza única y exclusivamente para su presentación ante la Asamblea General de Accionistas con el propósito descrito anteriormente y no deberá ser distribuido o utilizado por otros terceros. En caso de distribución a terceros, y en cualquier caso, nos deberán informar con anterioridad a su distribución o publicación en cualquier medio.

*Qui:*  **PricewaterhouseCoopers AG.**  
PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales Ltda.

Para efectos de presentación, los Anexos I y II mencionados en este Reporte de Aseguramiento, y que hacen parte integral del mismo, pueden ser encontrados en la página  
<http://www.gasnaturalfenosa.com.co/co/conocenos/reputacion+corporativa/publicaciones+e+informes/1297102379717/colombia.html>



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