



informe
responsabilidad
corporativa 2012



gasNatural
fenosa

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

Página web: www.gasnaturalfenosa.com.co
Informes anuales 2012
Dirección de Comunicación y Asuntos Públicos
responsabilidadcorporativacolombia@gasnaturalfenosa.com

Gas Natural S.A., ESP
Dirección: Calle 71 A No. 5-38
Teléfono: 3 485500
Bogotá, Colombia

Coordinación

Dirección de Comunicación y Asuntos Públicos

Asesoría

CREO
Constructores en Responsabilidad y Ética Organizacional
Consultoría de Responsabilidad Corporativa

Verificación

PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales Ltda.

Diagramación

UnaTinta Medios Ltda.

Fotografía

Patricia Redondo
Ómar Nieto

Impresión

Dígitos & Diseños Industria Gráfica Ltda.

Contenido

informe anual 2012

| | | | |
|----|---|-----|--------------------------------------|
| 4 | Carta del Presidente de la Junta Directiva | 57 | Interés por las personas |
| 6 | Carta de la Presidente Ejecutiva Colombia | 74 | Orientación al cliente |
| 8 | Proceso de elaboración del Informe | 102 | Seguridad y salud |
| 13 | Gas Natural Fenosa en el mundo | 119 | Medio ambiente |
| 17 | Gas Natural Fenosa en Colombia | 140 | Sociedad |
| 26 | Responsabilidad Corporativa | 145 | Información adicional |
| 40 | Compromisos de Responsabilidad Corporativa | 146 | Matriz de correspondencia GRI |
| 41 | Integridad | 168 | Pacto Mundial |
| 52 | Resultados | 169 | ODM |

Carta del Presidente de la Junta Directiva



Sergio Aranda Moreno
Presidente de la Junta Directiva

Carta del Presidente de la Junta Directiva

El 2012 representó para Gas Natural Fenosa en Colombia una oportunidad de fortalecimiento de nuestra gestión e innovación, logrando un ritmo satisfactorio de crecimiento y la provisión de un servicio seguro, confiable y competitivo. Con un trabajo ético, respetuoso con el medio ambiente y con el desarrollo integral de nuestros colaboradores, alcanzamos los objetivos trazados.

Es importante mencionar que hemos venido alineando nuestros procesos con los del grupo, por lo que en nuestro octavo Informe de Responsabilidad Corporativa se ven reflejados los esfuerzos por mantener la visión corporativa de calidad y mejora continua.

Continuamos trabajando para reforzar nuestros compromisos de Responsabilidad Corporativa y Derechos Humanos, especialmente en lo relacionado con los colaboradores, hecho que nos generó el reconocimiento como Empresa Familiarmente Responsable (efr) por la Fundación Internacional Más

Familia, distinción que se concede a las empresas que demuestran el interés por las personas vinculadas a la Compañía, al aplicar el modelo efr, relacionado con el equilibrio existente entre la estabilidad en el trabajo y la tranquilidad personal (conciliación).

Este Informe, al igual que en años anteriores, rinde cuentas de la gestión realizada por la Compañía en los ámbitos económico, laboral, ambiental y social, teniendo como base los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, los lineamientos de la ISO 26000 y los criterios de orientación de reportes del Global Reporting Initiative (GRI).

En este sentido, presentamos el Informe de Responsabilidad Corporativa reiterando nuestra intención de generar confianza en nuestros grupos de interés, por medio de un trato cercano y transparente, teniendo en cuenta nuestros compromisos de: Integridad, Resultados, Interés por las personas, Orientación al cliente, Seguridad y salud, Medio ambiente y Sociedad.

Esperamos que los resultados aquí presentados contribuyan a generar un diálogo permanente, como una oportunidad de aprendizaje y retroalimentación constructiva.



Sergio Aranda Moreno
Presidente de la Junta Directiva

Carta de la Presidente Ejecutiva

María Eugenia Coronado Orjuela
Presidente Ejecutiva



Para mí es motivo de satisfacción presentar el octavo Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa en Colombia 2012 que profundiza en los principales hitos de la gestión desarrollada por Gas Natural S.A., ESP; y sus filiales: Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP; Gas Natural de Oriente S.A., ESP; Gas Natural del Cesar S.A., ESP y Gas Natural Servicios SAS.

Este reporte presenta un balance positivo para la Compañía, en un año caracterizado por desafíos y aprendizajes como los que implicó la Certificación del Sistema Integrado de Gestión en las normas internacionales ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, procesos que nos permitieron adelantar mejoras en la gestión interna y promover un cambio cultural en nuestra organización.

En materia del compromiso con los Resultados, durante 2012 Gas Natural S.A., ESP, efectuó la colocación de Bonos Ordinarios por un monto de 500.000 millones de pesos, ofreciendo en un primer lote 300.000 millones, el cual registró una demanda que superó en tres veces el monto presentando. Este éxito nos ratifica el reconocimiento de los inversionistas a la buena gestión y proyección de la Compañía.

Así mismo, se destaca la actualización del Código de Buen Gobierno de Gas Natural S.A., ESP, realizado con el propósito de garantizar el respeto de los derechos de quienes invierten en acciones o en cualquier otro valor emitido, y de fortalecer la transparencia de las

relaciones de la Compañía con todos sus grupos de interés.

En temas de Orientación al cliente, la Compañía continuó en el proceso de consolidación de una cultura organizacional, a través del proyecto *Pasión por el servicio* y optimizó la plataforma tecnológica de *contact center* a través del Centro Operativo Integrado de Latinoamérica (COIL), implementado en Colombia desde hace más de un año para atender a los clientes de los negocios de electricidad y gas natural de toda la región. La excelencia en la gestión del Centro y la confianza en Gas Natural Fenosa Colombia, permitieron que en 2012 la Compañía extendiera la cobertura del COIL a los clientes de Gasnacer S.A., ESP, y de la operación de la Organización en México.

Para fortalecer nuestro compromiso con el medio ambiente, certificamos nuestro Sistema de Gestión Ambiental en ISO 14001 para los procesos de distribución de gas, desarrollamos proyectos innovadores entre los que se destacaron las iniciativas de cogeneración, el programa *HacerLo Natural* y el programa Bi-fuel.

Frente a nuestro Compromiso con la Sociedad, hemos adelantado la gestión de *Energía para crecer*, un programa que cuenta con tres pilares estratégicos: valor para proveedores, uso responsable del gas y formación para liderar. Bajo este marco se realizó el lanzamiento de la nueva *Familia Natural*, personajes que nos permiten entregar de forma amigable y cercana, mensajes de seguridad y

sobre el uso eficiente del gas natural a las comunidades con las cuales nos relacionamos.

El año pasado 2.402.463 clientes confiaron en los servicios de Gas Natural Fenosa en Colombia, lo cual se convierte en un desafío para permanecer en mejora continua de nuestra calidad y atención al cliente; además nos motiva a seguir desarrollando planes de expansión para llegar a más municipios, como La Mesa y Anapoima, en Cundinamarca, con los cuales se cerraron acuerdos de suministro recientemente.

Entregamos este documento a nuestros grupos de interés, seguros de responder a sus expectativas y en coherencia con nuestro propósito de desarrollar una gestión caracterizada por la transparencia, el diálogo y el compromiso de contribuir a la construcción de una mejor sociedad para todos.

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

Proceso de elaboración del Informe

Gas Natural Fenosa en Colombia se complace en entregar por octavo año consecutivo su Informe de Responsabilidad Corporativa (RC), el cual presenta la gestión realizada en el ámbito social, económico, laboral y ambiental desarrollado entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012.

Como complemento a este documento, se pueden consultar los informes anuales de cada una de las sociedades del grupo en Colombia en www.gasnaturalfenosa.com.co/informes/2012.

Alcance y cobertura

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

Este Informe de Responsabilidad Corporativa describe la gestión de las

empresas dedicadas al negocio de gas, es decir, de Gas Natural S.A., ESP y sus filiales: Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP; Gas Natural de Oriente S.A., ESP (Gasorient); Gas Natural del Cesar S.A., ESP (Gasnacer), y Gas Natural Servicios SAS.

Adicionalmente, se presentan algunos indicadores sobre los colaboradores de Gas Natural Servicios Integrales SAS; compañía de Gas Natural SDG, S.A., que presta servicios corporativos para todas las sociedades del grupo en Colombia, y de Gas Natural Fenosa Telecomunicaciones (GNF Telecom), nueva línea de negocio que ofrece una amplia gama de soluciones de telecomunicaciones al mercado mayorista (*wholesale*).

Para obtener más detalles del negocio de electricidad, consulte el informe de Responsabilidad Corporativa en www.electricaribe.com.

Información reportada por sociedad y por compromisos de Responsabilidad Corporativa (RC)

| Compromiso | Gas Natural S.A., ESP | Gas Natural del Oriente S.A., ESP | Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP | Gas Natural Servicios SAS | Gas Natural Servicios Integrales SAS | Gas Natural del Cesar S.A., ESP | Gas Natural Fenosa Telecomunicaciones |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| Integridad | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Resultados | ● | ● | ● | No se reporta | No se reporta | ● | No se reporta |
| Interés por las personas | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Orientación al cliente | ● | ● | ● | Parcial | No se reporta | ● | No se reporta |
| Seguridad y salud | ● | ● | ● | ● | ● | Parcial | No se reporta |
| Medio ambiente | ● | ● | ● | Parcial | Parcial | Parcial | No se reporta |
| Sociedad | ● | ● | ● | No se reporta | No se reporta | ● | No se reporta |

Nota 1: A lo largo del Informe también se hará referencia a la gestión de la Compañía en el mundo. Por esto, la operación local de la realizada internacionalmente se diferenciará así: Gas Natural Fenosa o el grupo cuando se trate de la gestión a nivel mundial; y Gas Natural Fenosa en Colombia, la Organización, la Compañía, la Empresa, para la gestión local.

Principios para la elaboración de este informe

La estructura del Informe está determinada por la Política de RC definida por Gas Natural Fenosa, que establece siete compromisos fundamentales:

1. Integridad
2. Resultados
3. Interés por las personas

4. Orientación al cliente

5. Sociedad

6. Medio ambiente

7. Salud y seguridad

Igualmente, se relacionan los compromisos adquiridos por la Organización con los lineamientos de la Política de Derechos Humanos de Gas Natural Fenosa, para dar respuesta a las directrices y principios del Pacto Mundial.

Los capítulos dan cuenta de la gestión desarrollada por la Compañía en cada uno de los compromisos de la Política de RC. Al principio de cada capítulo, se presentan los avances de 2012 y se plantean los retos para 2013; así mismo se muestra un comparativo con los principales indicadores desde 2010 y se describen las actividades desarrolladas durante el periodo reportado, destacando que dan respuesta a los asuntos relevantes planteados en la matriz de materialidad.

Estructura del informe



El lineamiento usado en la elaboración del Informe sigue los indicadores propuestos por Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 3.1. Esta guía permite establecer mecanismos de medición y comparabilidad para dar cuenta de los resultados de la Compañía en materia de sostenibilidad.

Igualmente se establece una matriz de correspondencia con los contenidos del Informe y los Principios del Pacto Mundial, los Objetivos de Desarrollo del Milenio y los compromisos empresariales definidos

en las Políticas de Responsabilidad Corporativa y de Derechos Humanos.

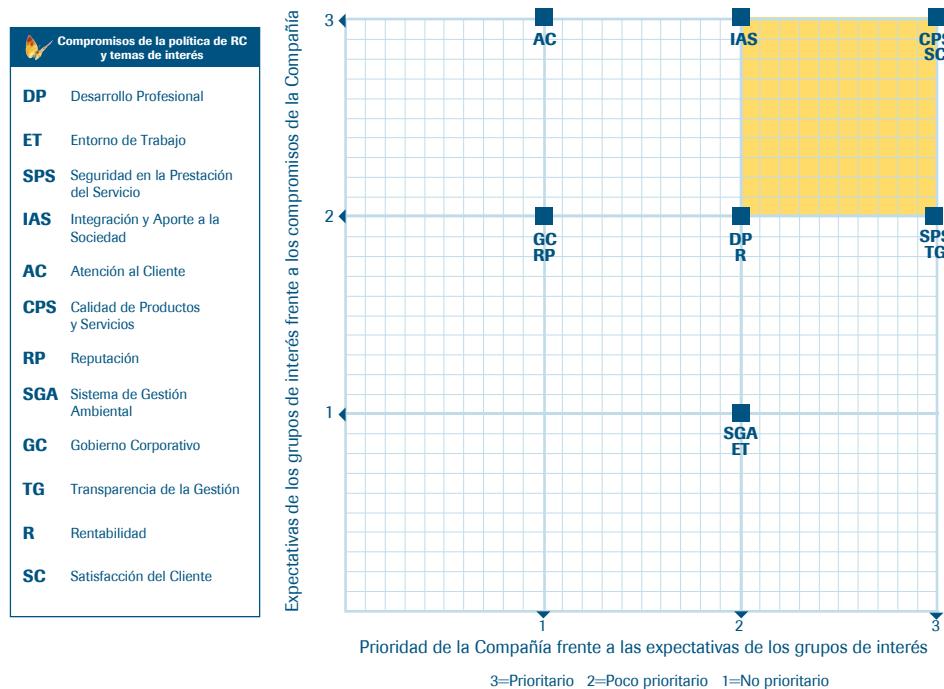
De acuerdo con los niveles de clasificación de la metodología GRI, la Empresa se autodeclara A+.

Matriz de materialidad

Después de un ejercicio de identificación de los temas de mayor interés para los grupos con los que se relaciona la Compañía, se establecieron los aspectos que serían incluidos en el presente Informe.

En la matriz presentada a continuación se expresan los temas materiales o relevantes para los grupos de interés y la Empresa. Estos temas son los resultados de encuestas, opiniones y expectativas conocidas a través de diferentes canales de relacionamiento, para posteriormente ser validados por el comité directo y así determinar los temas prioritarios por reportar. En el análisis no se incluye el grupo Proveedores, ya que con este la Compañía está fortaleciendo sus canales de relacionamiento.

Matriz de materialidad



Como resultado del ejercicio se han priorizado siete temas que se desarrollan a lo largo del Informe:

| Asunto material | Descripción | Páginas |
|---|---|---------|
| Calidad de productos y servicios | Prestación de servicio con eficiencia y continuidad | 76 |
| Satisfacción del cliente | Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes | 88 |
| Integración y aporte a la sociedad | Programas y actividades desarrollados para mejorar las condiciones de vida de la comunidad en donde opera | 140 |
| Desarrollo profesional | Carrera, formación, evaluación de desempeño y retención del talento | 66, 69 |
| Rentabilidad | Generación de valor a los diferentes grupos de interés | 54 |
| Seguridad en la prestación del servicio | Acciones de prevención y análisis de riesgos | 108 |
| Transparencia de la gestión | Ética en la gestión interna, cumpliendo las leyes vigentes y transparencia en la comunicación con los grupos de interés | 48, 50 |

Sabía que...

La materialidad se refiere a los temas que han sido evaluados como relevantes por los grupos de interés y por la Compañía, de lo cual da cuenta la información reportada en los informes.

Reexpresión de los datos

A lo largo del Informe se realizan ajustes en algunos datos reportados en años anteriores que son importantes corregir en este documento para hacer un ejercicio comparativo con los resultados del 2012.

Por lo anterior, se reexpresa el valor publicado en 2010 sobre vertimientos a la red pública en centros de distribución, debido a que este incluye las pruebas hidrostáticas y el vertimiento de agua en centros de distribución.

También, las fechas publicadas en 2011 sobre la vigencia de los pactos y convenciones colectivas fueron modificadas.

Así mismo, para el programa *Amigos del aire*, en 2011, se reportó que el consumo en millones de metros cúbicos fue de 1.344 Mm³. La cifra correcta es 1,4 Mm³; la falla obedece a un error en las unidades de medida. Adicionalmente, ese mismo año en residuos no peligrosos por centro de trabajo, las toneladas reportadas fueron 29,87 y la cantidad de toneladas correctas es 29,75.

Igualmente, se hizo un cambio en la forma de medición de uno de los indicadores presentados en el compromiso de Interés por las personas, ya que para 2012 se evaluó el número de horas de formación por empleado. Este cambio se realizó para

acogerse con mayor precisión al protocolo de indicadores GRI.

De la misma forma, el índice de satisfacción de la Línea de Atención de Urgencias 164, cambió la escala de medición de un rango de 0 a 100 a uno de 0 a 9.

Es importante aclarar que a pesar de que este Informe reporta la gestión sostenible para el negocio del gas, en el compromiso de Orientación al cliente, es necesario presentar de manera conjunta el indicador que muestra el número de proveedores que conocieron el Código Ético y la Política de Derechos Humanos, ya que es común para los negocios de Gas y electricidad; al igual que los indicadores de la Comisión del Código Ético.

Verificación

El Informe fue verificado por PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales Ltda, que realizó una verificación limitada de contenidos descriptivos; información reportada referente a asuntos materiales durante 2012, relacionados con los indicadores EC8, LA4, LA8, LA9, HR1, HR2, HR5, SO2, SO4, SO7, PR1, PR2, PR4, PR5, EN3, EN4, EN16; aplicación de los principios de contenido y calidad establecidos en GRI, versión G3.1 y el indicador OG13 del suplemento de petróleo y gas.

Gas Natural Fenosa en el mundo y en Colombia

informe **anual** 2012

13 Gas Natural Fenosa en el mundo

17 Gas Natural Fenosa en Colombia

Gas Natural Fenosa en el mundo

Misión

La Compañía tiene la misión de atender las necesidades energéticas de la sociedad, proporcionando a sus clientes servicios y productos de calidad respetuosos con el medio ambiente; a sus accionistas, una rentabilidad creciente y sostenible, y a sus empleados, la posibilidad de desarrollar competencias profesionales.

Perfil del grupo

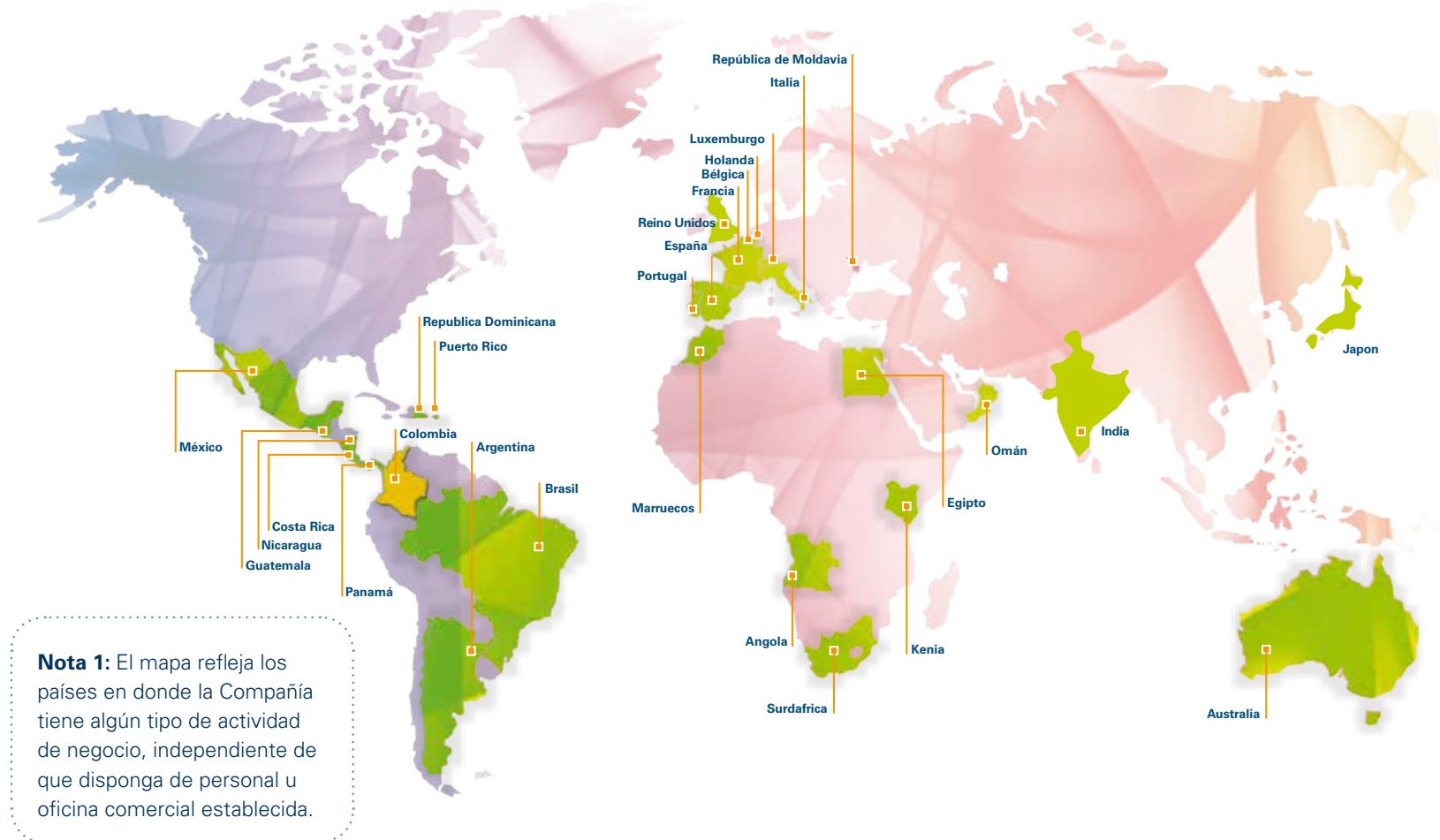
Gas Natural Fenosa es la mayor Compañía integrada de gas y electricidad de España y Latinoamérica, líder en comercialización de gas natural en la Península Ibérica y primera distribuidora de gas natural de América Latina.

La Compañía está presente en 29 países, donde ofrece servicio a cerca de 20 millones de clientes de los cinco continentes, con una potencia instalada de más de 15 GW. Gas Natural Fenosa es el primer operador de distribución de gas del centro y sur de América. En relación con la generación y distribución de electricidad, la Compañía es el tercer operador de España.

Igualmente, cuenta con una cartera de suministros de Gas Natural Licuado (GNL) y gas natural de alrededor 30 bcm (billones de metros cúbicos) y una flota de 11 buques metaneros. Se sitúa como uno de los mayores operadores de GNL en el mundo y un referente en la cuenca Atlántica y Mediterránea.

Gas Natural Fenosa ofrece una amplia gama de servicios que responden a las exigencias de rapidez, garantía, calidad y, sobre todo, eficiencia que requieren los clientes. Más allá del suministro energético, la Compañía cuenta con servicios adicionales de reparación y mantenimiento de equipamientos e instalaciones y soluciones energéticas.

Mapa de operación en el mundo





Actividades del negocio de gas

Gas Natural Fenosa en el mundo incluye en su actividad económica:

- **Aprovisionamiento:** Exploración y transporte de hidrocarburos en todo el mundo y compra de gas natural, en estado gaseoso y en forma de GNL. La Compañía cuenta con diversas plantas de regasificación o de licuefacción.
- **Almacenamiento:** Instalaciones de almacenamiento que permiten asegurar un suministro constante de gas natural y evitar el impacto de los cambios estacionales o los picos en la demanda.
- **Distribución:** Se distribuye en el mercado residencial, comercial, industrial de grandes clientes y, en algunas partes, el vehicular.

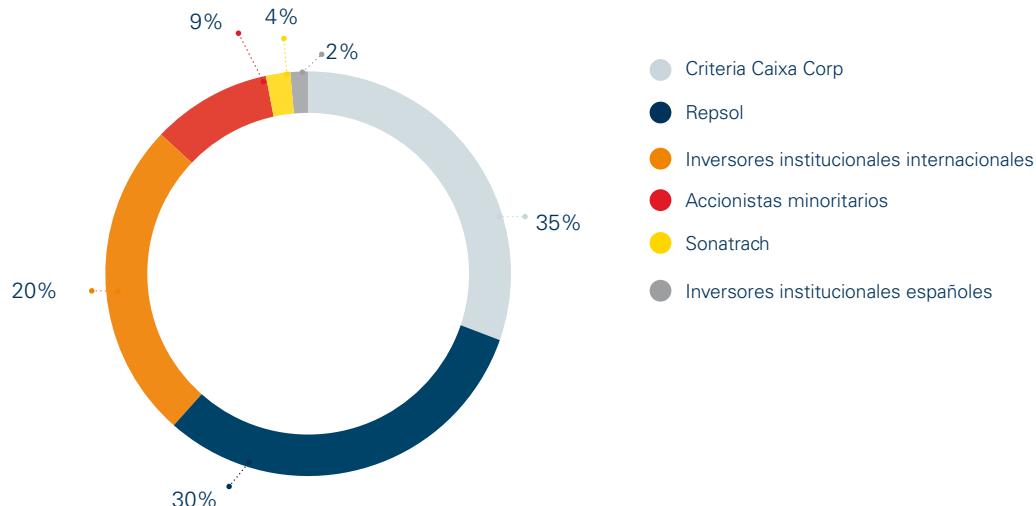
- **Comercialización:** Gas Natural Fenosa actúa como comercializadora de gas, tanto en España como en el mercado internacional, con una amplia gama de servicios de valor añadido. La Compañía dispone de una posición privilegiada para desarrollar nuevos mercados en este ámbito en el área mediterránea, América Latina y Asia.

- **Trading de gas:** La Compañía está posicionada en los mercados de gas y electricidad *upstream* (relativo a la exploración y explotación de petróleo, crudo y gas) y *downstream* (relativo al proceso de refinado del petróleo, crudo y la venta y distribución de gas natural), lo que le permite extraer márgenes adicionales en los mercados a través de una adecuada actividad de *trading*.

Historia

| | | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|--|
| 1843 Primera compañía de gas fundada en España. ▼ | 1992 Inicio de la expansión internacional en Latinoamérica, con la entrada en Argentina. ▼ | 1997 Aceleración a la internacionalización del grupo con el inicio de actividad en Brasil, Colombia y México. ▼ | 2000 Inicio de la comercialización de electricidad en el mercado liberalizado español. ▼ | 2007 Gas Natural superá los 5 millones de clientes en Latinoamérica. ▼ | 2008 Inicio de la adquisición de Unión Fenosa. ▼ | 2010 Lanzamiento de la marca Gas Natural Fenosa. ▼ |
| 1990 -1999 | | | | 2000 - 2010 | | |
| 1991 Creación de Gas Natural SDG e integración del sector de la distribución de gas en España (fusión de Catalana de Gas, Gas Madrid y los activos de gas canalizado de Repsol Butano). | 2002 Inicio de la actividad de generación eléctrica con la puesta en marcha del primer ciclo combinado en España. | 2004 Entrada en el negocio eólico. 2004 Inicio de actividades de producción y exploración de gas. | 2005 Impulso al negocio de GNL con la creación de la sociedad conjunta Repsol-Gas Natural LNG, Stream. | 2009 Concluye la adquisición de Unión Fenosa. | | |

Accionistas



Plan estratégico 2010-2014

Gas Natural Fenosa presentó en 2010 su Plan Estratégico 2010-2014. Este fija como grandes vectores el fortalecimiento del balance, la optimización y la captura del crecimiento, previendo una inversión de más de 9.000 millones de euros hasta 2014.

El Plan Estratégico 2010–2014 define objetivos en dos fases diferenciadas:

- La primera fase hasta 2012, enfocada en el fortalecimiento del balance, la optimización para la consecución de sinergias y el crecimiento orgánico, donde se destaca que Gas Natural Fenosa ha realizado grandes esfuerzos adicionales para demostrar la solidez financiera ante un entorno de inestabilidad en los mercados financieros.
 - La segunda fase, que finaliza en 2014, se centra en la realización de inversiones para aprovechar oportunidades de crecimiento en mercados y negocios clave. Esta estructura dual permite que la Compañía fije objetivos concretos y cuantificados para 2012 y objetivos cualitativos y adaptables para 2014.
- Actualmente, se está trabajando en un replanteamiento del Plan Estratégico, a fin de adaptarlo a las nuevas circunstancias del entorno, que será presentado a los mercados en el transcurso del segundo trimestre de 2013, y se apoyará en las siguientes líneas básicas:
- Reforzar la eficiencia en todos los ámbitos de la gestión operativa y la gestión de activos.
 - Mantener la disciplina de inversión dando prioridad a la fortaleza del balance.
 - Adaptar el crecimiento y desarrollo de negocio a la evolución del entorno económico, energético y regulatorio de cada mercado.
 - Crear plataformas de crecimiento para capturar las oportunidades de crecimiento en nuevas geografías a mediano plazo.

Nuestro Plan Estratégico 2013-2014 prevé implementar el objetivo 20/20/20, por el que se busca reducir un 20% las emisiones de gases de efecto invernadero, ahorrar un 20% en el consumo de energía primaria y que un 20% de la energía final consumida proceda de fuentes renovables.

Para mayor información

Consulte los resultados del seguimiento al Plan Estratégico del grupo en el Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa en www.gasnaturalfenosa.com

Principales magnitudes

| Operaciones | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---------|---------|---------|
| Ventas de actividad de gas (GWh) | 411.556 | 395.840 | 409.774 |
| Transporte de gas/EMPL (GWh) | 109.792 | 111.855 | 116.347 |
| Puntos de suministro de distribución de gas (en miles) | 11.361 | 11.372 | 11.663 |
| Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles) | 9.436 | 8.133 | 8.309 |
| Red de distribución de gas (km) | 115.271 | 116.438 | 120.760 |
| Energía eléctrica producida (GWh) | 57.744 | 56.616 | 56.268 |
| Personal | 2010 | 2011 | 2012 |
| Número de empleados | 18.778 | 17.729 | 17.270 |
| Financiero (millones de euros) | 2010 | 2011 | 2012 |
| Importe neto de la cifra de negocios | 19.630 | 21.076 | 24.904 |
| Beneficio operativo bruto (Ebitda) | 4.477 | 4.645 | 5.080 |
| Resultado de explotación | 2.893 | 2.947 | 3.067 |
| Inversiones totales | 1.543 | 1.406 | 1.386 |
| Beneficio atribuible a la Compañía | 1.201 | 1.325 | 1.441 |
| Datos por acción (euros por acción) | 2010 | 2011 | 2012 |
| Cotización a 31 de diciembre | 11,49 | 13,26 | 13,58 |
| Beneficio | 1,30 | 1,39 | 1,45 |

Presencia en índices de inversión socialmente responsable

Desde hace ocho años, Gas Natural Fenosa forma parte del índice Dow Jones Sustainability Index de forma ininterrumpida. En 2012, además, fue la compañía líder del sector de distribución de gas, con las máximas puntuaciones en las dimensiones ambiental y social. Además, fue incluida por séptima vez en la variante europea del índice, el DJSI Europe.

Del mismo modo, Gas Natural Fenosa ha mantenido, por undécimo año

consecutivo, su presencia en FTSE4Good, al que pertenece desde sus inicios, en 2001. Este hecho supone otro reconocimiento añadido a sus prácticas de gestión en cuestiones sociales, ambientales y de orden ético.

En la dimensión ambiental, en 2012, Gas Natural Fenosa fue la *utility* mejor valorada del mundo según el Informe Carbon Disclosure Project (CDP Global 500). El informe representa a 655 inversores institucionales con más de 78 billones de euros en activos, y reconoce las medidas que las distintas empresas participantes toman para reducir las emisiones y mitigar los riesgos del cambio

climático. Adicionalmente, Gas Natural Fenosa fue la compañía mejor valorada según el Informe CDP Iberia 125 de las principales compañías en España y Portugal. La compañía obtuvo 99 puntos en transparencia y la máxima calificación (A) en desempeño.

La presencia en estos índices de sostenibilidad pone en valor el esfuerzo realizado por la Compañía en materia de sostenibilidad y transparencia informativa, e implica un reconocimiento externo de la buena evolución de las actuaciones en esta materia.

Gas Natural Fenosa en Colombia

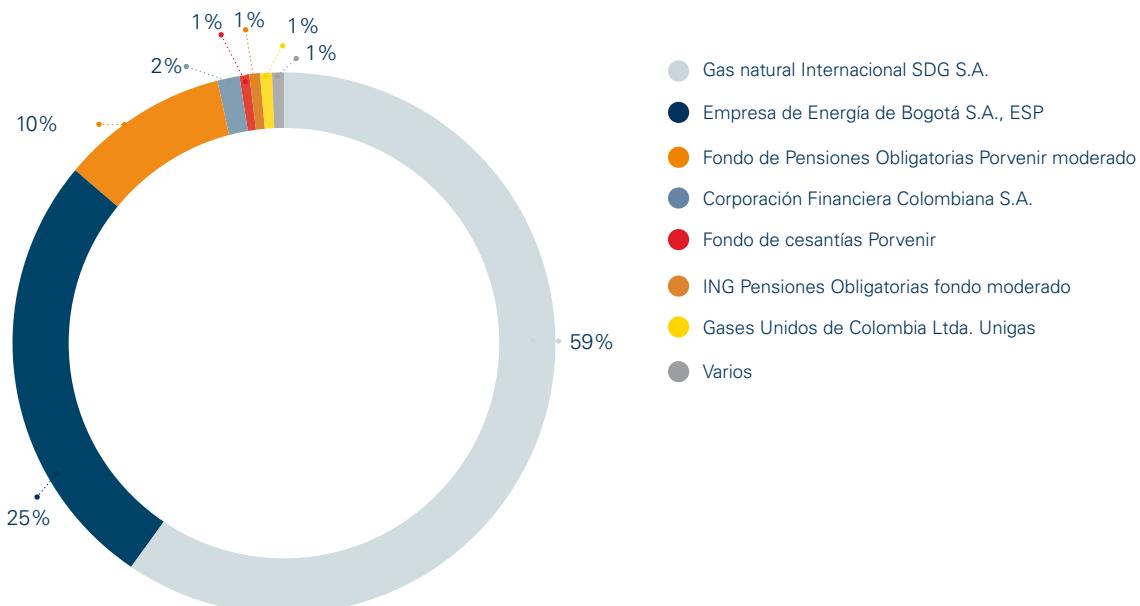
Perfil negocio gas

En Colombia, Gas Natural Fenosa se dedica a la distribución y comercialización de gas natural. Aquí, la Organización cuenta con cuatro empresas de servicios públicos de carácter privado, cuya actividad principal es la distribución y comercialización de combustible por red de tubería, y otra empresa cuyo objeto principal es el desarrollo de los negocios no regulados. Gas Natural S.A., ESP, es la sociedad matriz que a su vez es filial de la empresa española Gas Natural Internacional SDG S.A., con una participación accionaria del 59,06% en la distribuidora colombiana.

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

- En Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, el 77,45%.
- En Gas Natural del Oriente S.A., ESP (Gasoriente S.A., ESP), el 54,50%.
- En Gas Natural del Cesar S.A., ESP (Gasnacer S.A., ESP), tiene directamente el 6,3% e indirectamente, a través de la sociedad Gas Oriente S.A., ESP, el 55,9%.
- En Gas Natural Servicios SAS., el 99,90%.

Composición accionaria de Gas Natural S.A., ESP



Nota 1: ver la composición accionaria de las demás filiales en los informes anuales de cada sociedad en www.gasnaturalfenosa.com/reputacion y en www.gasnaturalfenosa.com/responsabilidadcorporativa/publicaciones-e-informes.

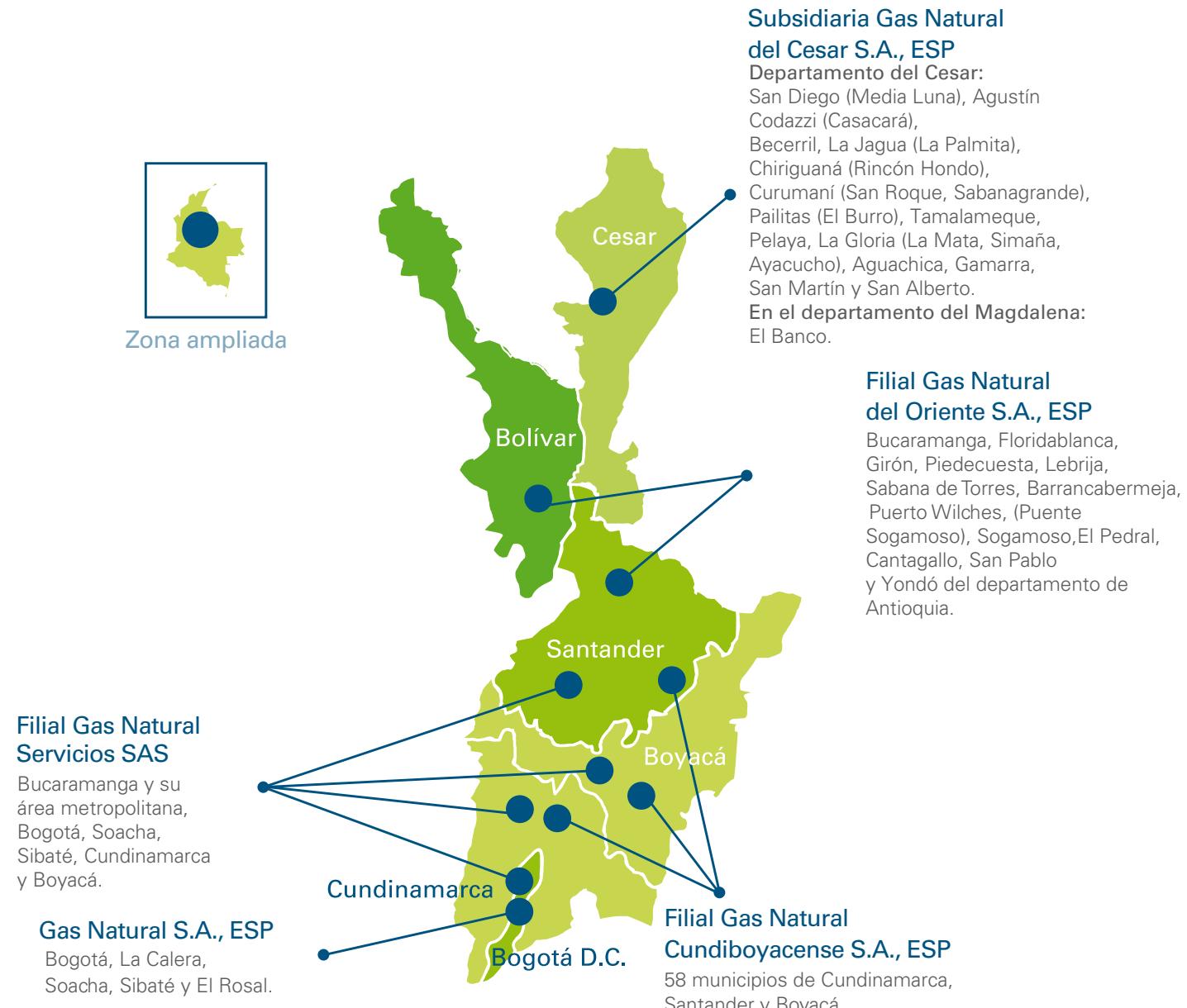
Principales magnitudes



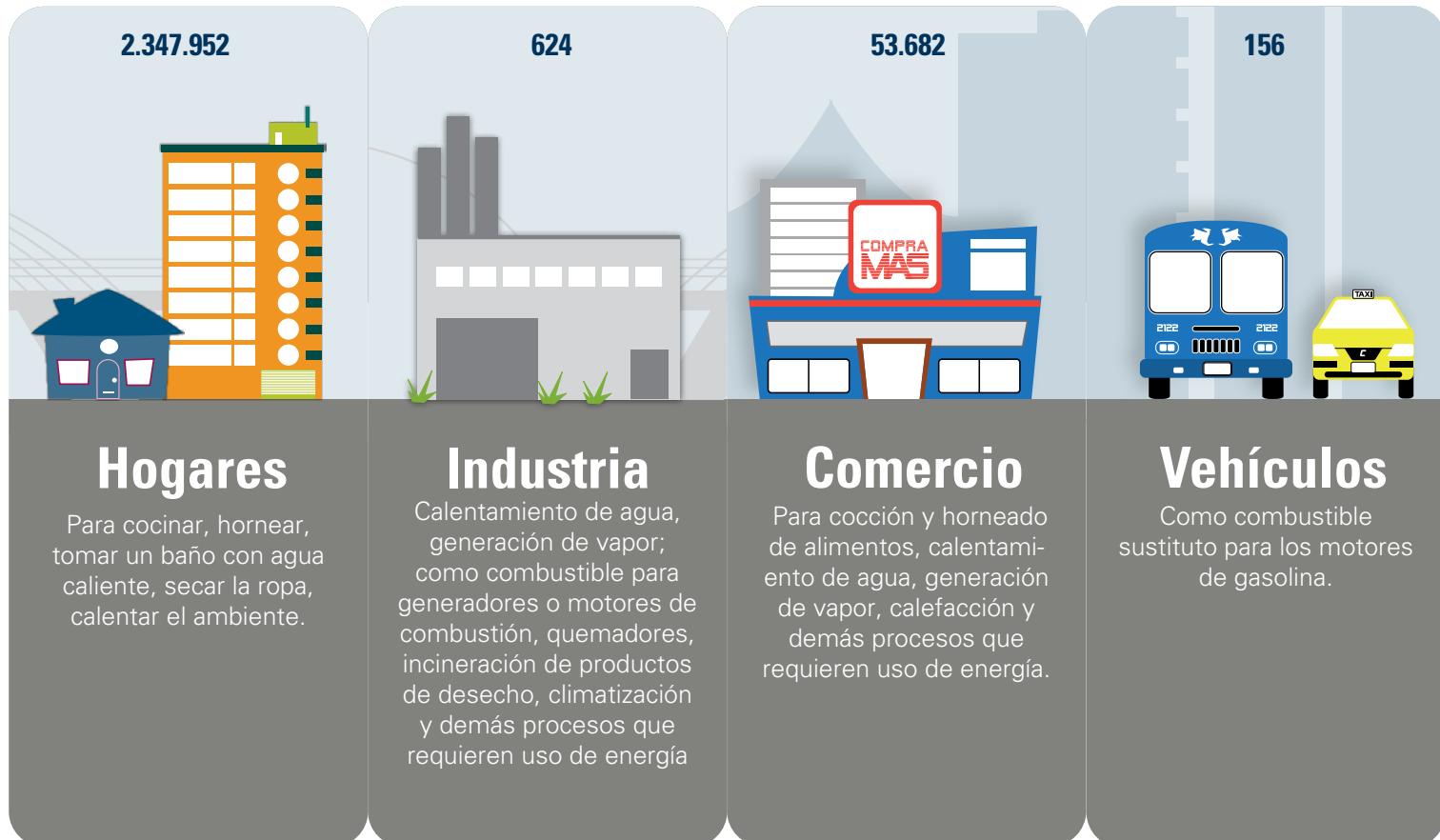
Estas cifras incluyen las sociedades Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, Gasoriente S.A., ESP, Gas Nacer S.A., ESP, y Gas Natural Servicios SAS. Adicionalmente, la cifra de colaboradores incluye Gas Natural Servicios Integrales SAS y Gas Natural Fenosa Telecomunicaciones Colombia S.A.



Cobertura del servicio en Colombia: negocio gas



Para ver la cobertura en detalle [de los municipios], consultar los informes anuales 2012 de cada sociedad.



Para mayor información

Consulte la página web en Colombia
www.gasnaturalfenosa.com.co

La Compañía suministra gas natural a los segmentos residencial, comercial y vehicular.



Hitos

1977

Inicio de operación de Gas Natural del Oriente S.A., ESP, para la distribución y comercialización en Bucaramanga y los municipios aledaños, empresa aún no vinculada al grupo Gas Natural.

1995

Inicio de operaciones Gas Natural del Cesar S.A., ESP, principalmente en el municipio del Cesar.

2001

Condecoración "Orden al Mérito Cultural" otorgada por el Ministerio de Cultura, por el compromiso y apoyo en los procesos de democratización de la cultura.

Antecedentes

1990 -1999

1988

Comienzo de operaciones de Gas Natural S.A., ESP, inicialmente en Bogotá.

1994

Gas Natural S.A., ESP, se convierte en Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con la Ley 142 de 1994.

1998

Constitución de Gas Natural cundiboyacense S.A., ESP, para la prestación de servicio público domiciliario en el altiplano cundiboyacense, a partir del contrato de concesión otorgado por el Ministerio de Minas y Energía.

2000

Primer vehículo convertido a gas natural comprimido vehicular e inauguración de la primera estación de servicio (EDS) en Bogotá.

Adquisición de un porcentaje mayoritario de las acciones de Gas Natural del Oriente S.A., ESP.

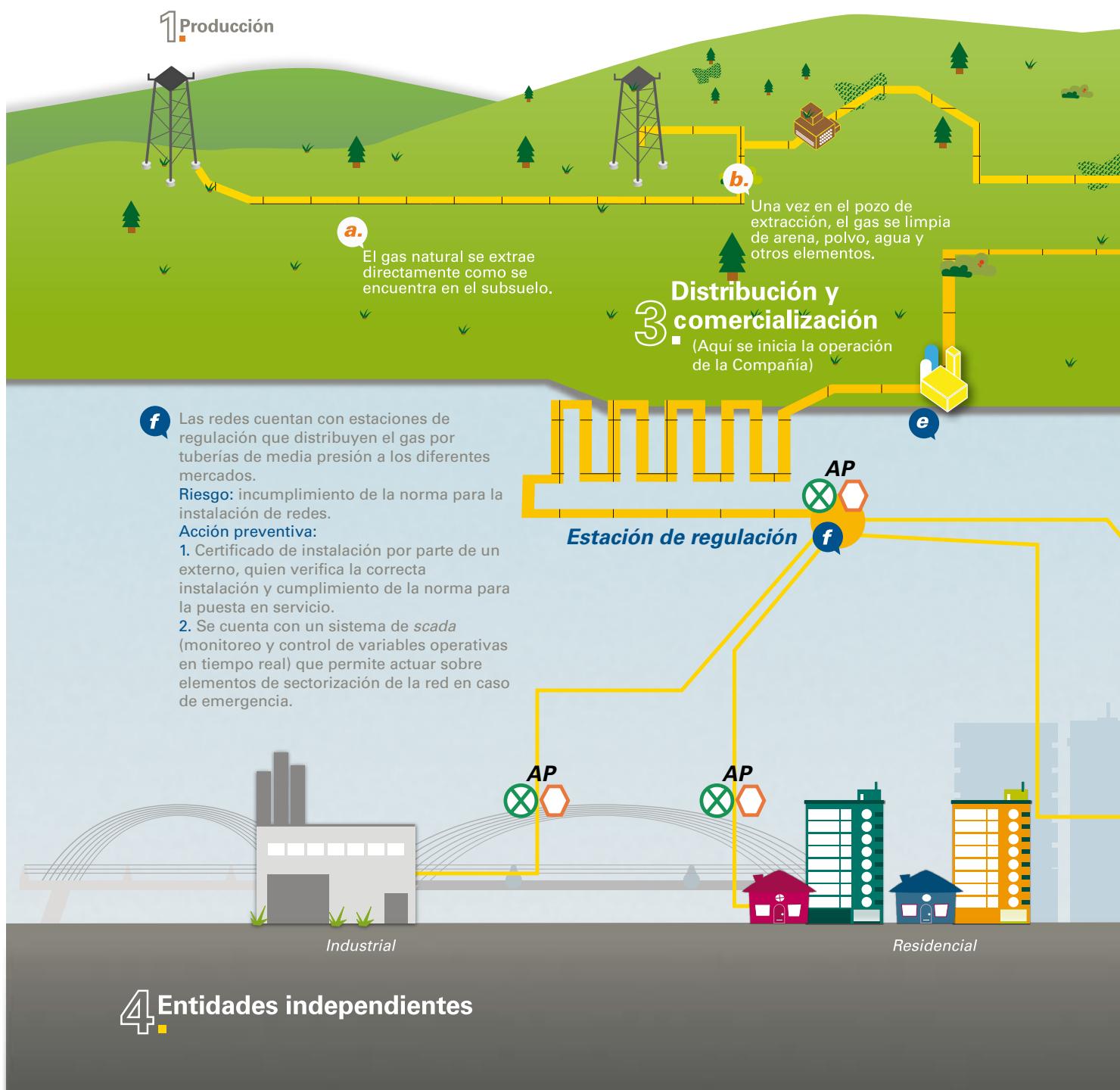
| | | | |
|---|--|--|---|
| 2005 | 2007 | 2009 | 2010 |
| <p>Inicia la prestación del servicio al Municipio de Sibaté.</p> <p>El programa “Pequeños científicos” recibe el premio internacional Pur Kua para la alfabetización científica de niños en el planeta.</p> | <p>Reconocimiento del director ejecutivo de Naciones Unidas del Global Compact, al Informe de Responsabilidad Corporativa como una de las buenas prácticas de informes corporativos a nivel mundial.</p> <p>Inicia la campaña <i>Despierta, el monóxido de carbono mata.</i></p> | <p>Fusión del grupo Gas Natural con Unión Fenosa.</p> <p>Lanzamiento de la Política de Responsabilidad Corporativa (RC).</p> | <p>Inicio de la campaña <i>Calentadores Salvavidas.</i></p> <p>Inicia la prestación de servicio al municipio de La Calera (gas comprimido-gasificación virtual).</p> <p>Cambio de marca a Gas Natural Fenosa.</p> |

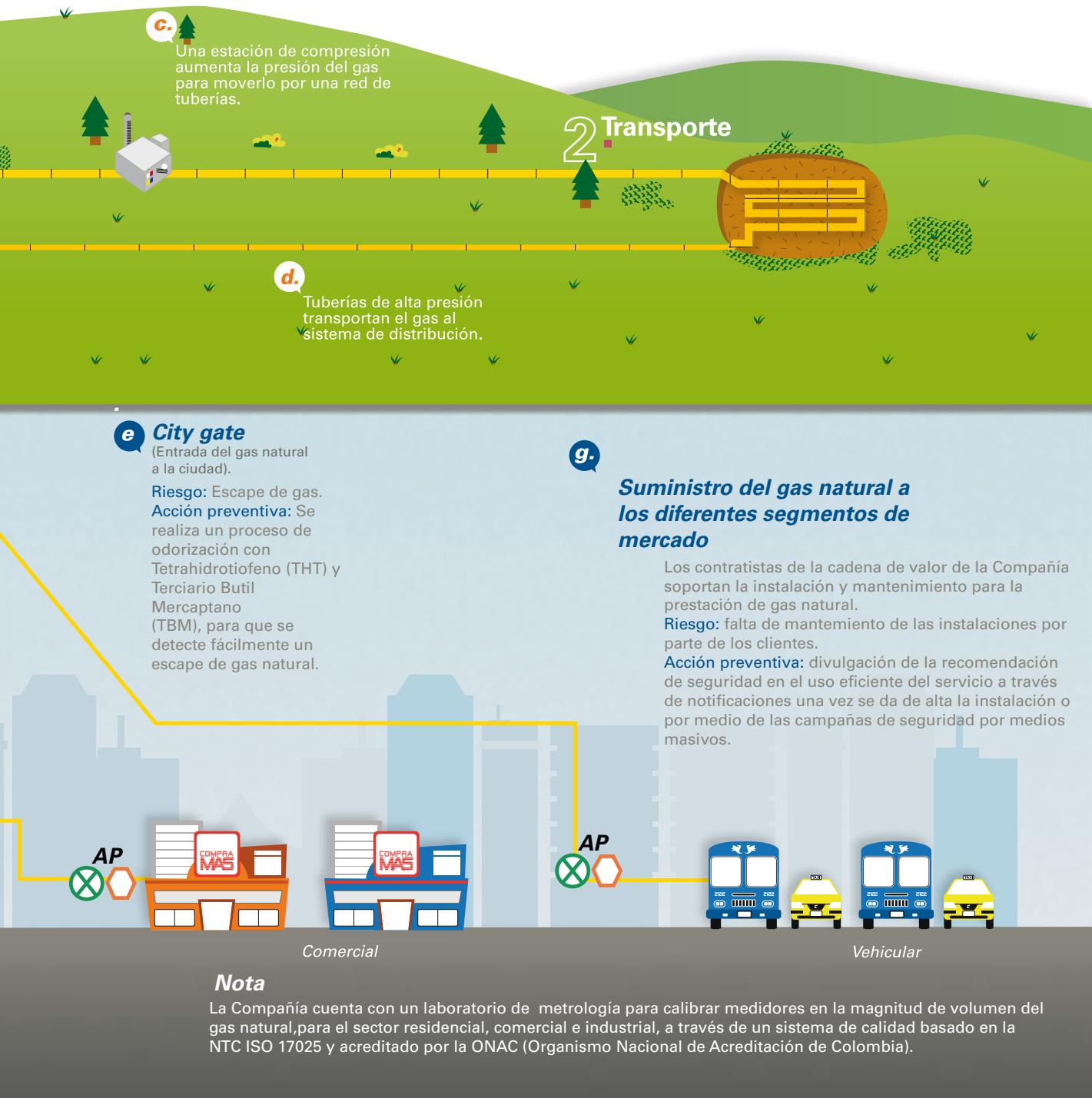
2000 - 2012

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| 2002 | 2006 | 2008 | 2011 | 2012 |
| <p>Conexión del cliente un millón en Gas Natural S.A., ESP.</p> <p>Certificación ISO 17025, que acredita a la Compañía en el cumplimiento de los requisitos de los laboratorios de ensayo y calibración.</p> | <p>Medalla José Acevedo y Gómez otorgada por el Concejo de Bogotá a la Compañía, por el aporte realizado en sus 20 años de gestión en la ciudad.</p> <p>Inicio de proyecto sombrilla de sustitución de combustibles en Bogotá y Cundinamarca.</p> | <p>Inicio de operaciones de Gas Natural Servicios, con el fin de desarrollar negocios no regulados que den valor agregado a los servicios ofrecidos por las empresas distribuidoras de gas.</p> <p>Inicia la distribución de la factura <i>braille</i>.</p> | <p>Cobertura de servicio al Municipio de El Rosal (gas comprimido-gasificación virtual).</p> <p>Lanzamiento de la Política de Derechos Humanos.</p> <p>Proyecto cogeneración edificio Cámara Colombiana de infraestructura.</p> | <p>Certificación efr (Empresa Familiarmente Responsable).</p> <p>Certificación del Sistema de Gestión de Calidad en ISO 9001,14001 y OHSAS 18001.</p> |

Ganadores del premio Andesco en la categoría de mejor entorno de mercado.

La cadena del gas natural en Colombia





Responsabilidad Corporativa

informe **anual** 2012

27 Responsabilidad Corporativa

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

Responsabilidad Corporativa

En la estrategia de negocio de Gas Natural Fenosa, el compromiso con la responsabilidad corporativa constituye un aspecto estratégico de primer orden, ya que es un asunto capaz de generar valor en el largo plazo, en términos de creación de confianza en los grupos de interés. Así mismo, la adecuada gestión de las expectativas de estos grupos ofrece la legitimidad y licencia social necesarias para el desarrollo de la actividad, y construye una imagen de

compañía sostenible, que apuesta por un nuevo modelo de negocio basado en una generación de riqueza laboral, económica, social y ambiental.

Política de Responsabilidad Corporativa

La Política de Responsabilidad Corporativa, aprobada por el Consejo de Administración en 2008 y actualizada en 2010, está alineada

con los objetivos del Plan Estratégico, y promueve una nueva forma de desarrollar la actividad empresarial, a fin de alcanzar los objetivos globales del negocio.

Asimismo, esta Política pone de manifiesto la existencia de un sistema de gestión que engloba a toda la Compañía y formaliza siete compromisos frente a los grupos de interés:



Política de Derechos Humanos

Gas Natural Fenosa se reconoce como un agente social con un papel activo en la protección de los Derechos Humanos y plasma este importante propósito en una política institucional que se articula con el Código Ético y con los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

La Política también acepta lo establecido en el Informe del Representante Especial

del Secretario General de Naciones Unidas (Informe Ruggie), sobre la cuestión de 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 con base en diez compromisos. Cinco de ellos responden a los derechos de los colaboradores; los compromisos restantes, tienen que ver con los actores que se relacionan con la Empresa como

proveedores, contratistas, empresas colaboradoras y la comunidad en donde opera.

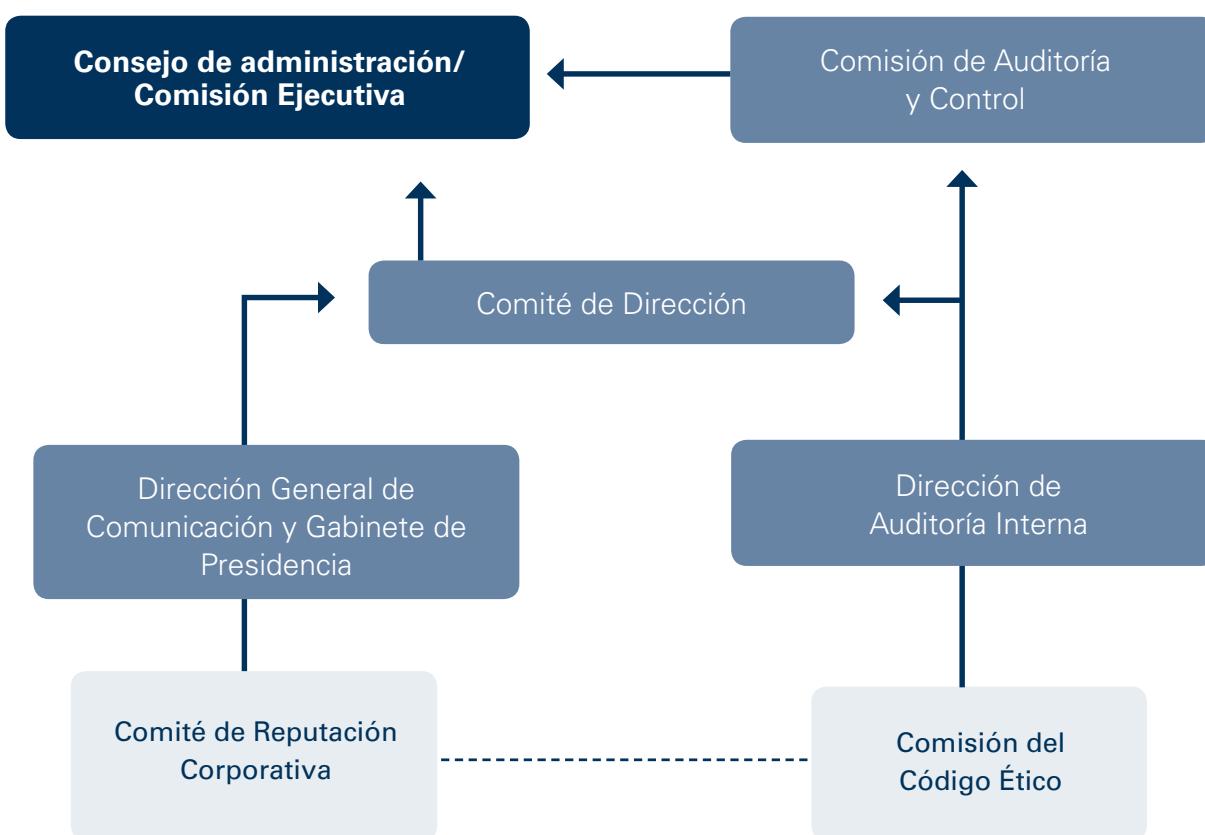
Durante 2012, se dictó una capacitación a 37 guardas de seguridad de empresas de vigilancia, equivalente al 88.09% del personal de vigilancia vinculado.



Gobierno de la Responsabilidad Corporativa

En la estrategia de negocio de Gas Natural Fenosa, la Responsabilidad Corporativa desempeña un papel esencial; por este motivo, se cuenta con una estructura de gobierno que regula acciones en esta materia, de la siguiente manera:

Estructura de gobierno de la Responsabilidad Corporativa



Comité de Reputación Corporativa

El Comité de Reputación Corporativa está formado por representantes de las áreas de la Compañía más involucradas en el impulso de acciones en materia de

responsabilidad y reputación corporativas. Lo preside la Dirección General de Comunicación y Gabinete de Presidencia.

Las principales funciones del Comité abordan el desarrollo de las políticas y procedimientos en responsabilidad

corporativa, la coordinación de la elaboración de los informes en la materia y la supervisión del proceso de revisión externa de la información que en ellos se publica. El comité reporta al Comité de Dirección, que a su vez informa al Consejo de Administración.

Funciones del Comité de Reputación Corporativa

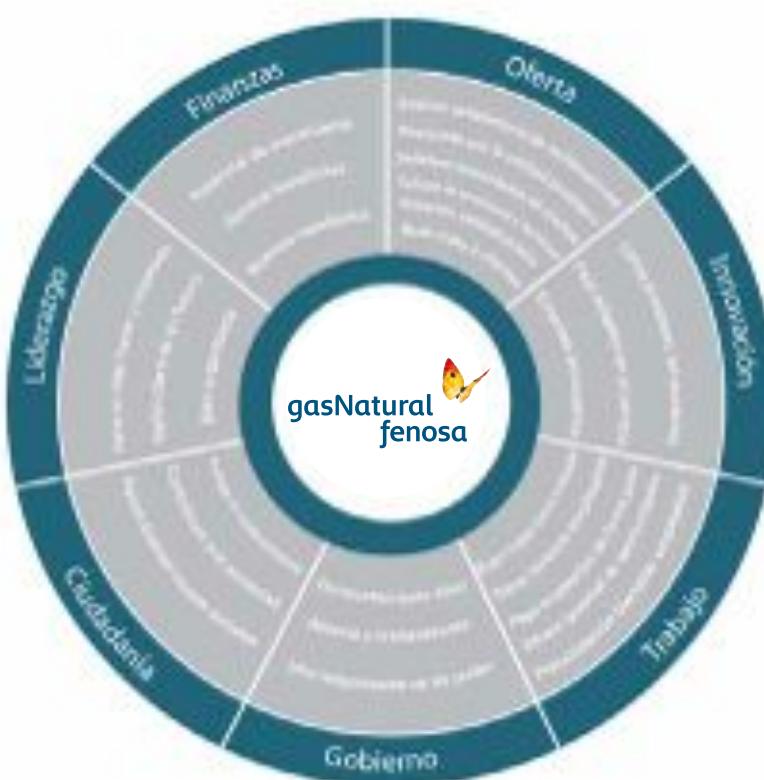
- Implantar la gestión de la responsabilidad y la reputación corporativas en toda la Organización, sobre la premisa de una actuación comprometida y creadora de valor para los grupos de interés.
- Analizar los riesgos y oportunidades reputacionales en cada unidad de negocio y área geográfica, facilitando el intercambio de información necesario para orientar la gestión de la Compañía.
- Velar por la construcción de una cultura corporativa comprometida con la protección de la reputación y con el impulso de la Responsabilidad Corporativa.

Reputación

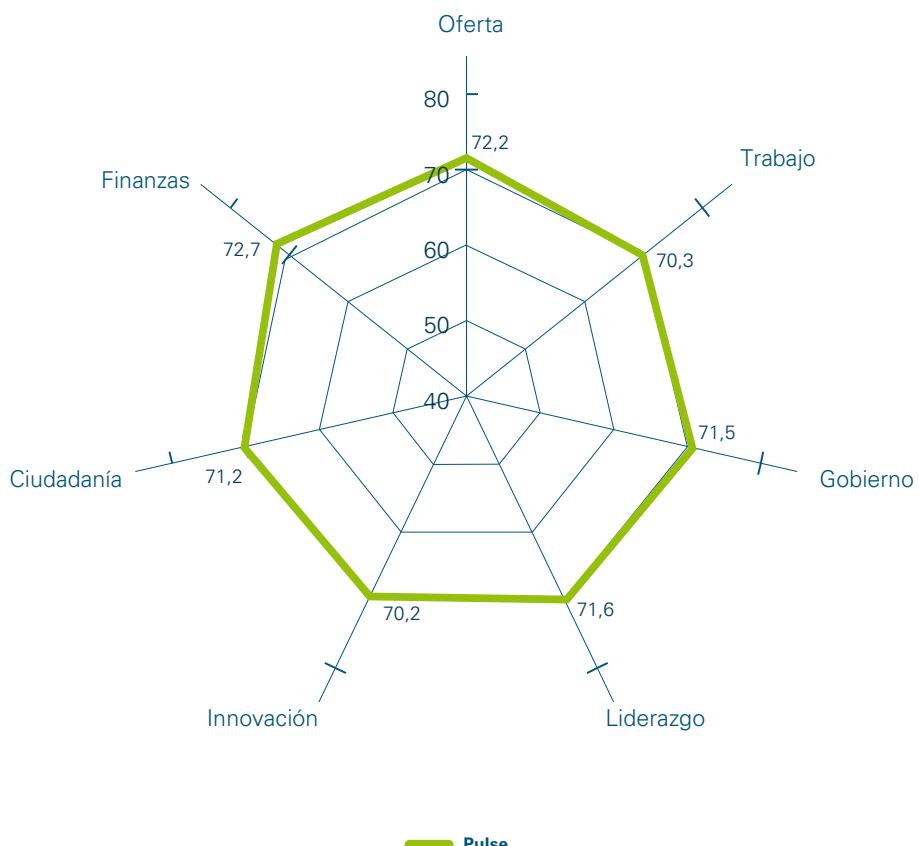
La reputación es el conjunto de percepciones que tienen sobre el desempeño de la empresa los diversos grupos de interés con los que se relaciona, como resultado del comportamiento desarrollado por ella a lo largo del tiempo (Foro de Reputación Corporativa).

Modelo Reprak

El modelo usado por el grupo se basa en la medición de RepTrak, desarrollado 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 26 atributos agrupados alrededor de siete dimensiones: Gobierno, Trabajo, Innovación, Oferta, Desempeño financiero, Liderazgo y Ciudadanía (RepTrak Index - Racional).



Como efecto de esta medición, la Compañía obtuvo en Colombia un resultado en el Pulse Emocional de 70,6 puntos, con un descenso en el nivel de percepción. Sin embargo, no afecta significativamente la reputación descrita por la medición como fuerte y robusta con el siguiente comportamiento por dimensión:



Sistema Integrado de Gestión (SIG)

Con el fin de materializar los compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa, la Compañía adelantó acciones para certificar su Sistema Integrado de Gestión. En este sentido, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) certificó a Gas Natural S.A., ESP; Gasoriente S.A., ESP; y Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, en las normas internacionales ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.

El mayor reto para alcanzar este logro fue la dispersión geográfica, la antigüedad de algunas instalaciones y

sedes, la complejidad y diversidad de las actividades que se manejan y el seguimiento de asociados o terceros que se encargan de algunos procesos en la prestación del servicio. Avanzado en estos temas, se realizaron auditorías internas, se revisaron los procesos de la dirección, se formaron y sensibilizaron para el cambio a los equipos involucrados, y se formularon e implantaron proyectos de mejora continua bajo la metodología Lean Six Sigma.

Se destaca la mejora en el proceso de mantenimiento en los centros de medición, con un ahorro anual de 59.000 euros (más de 127 millones de pesos), con una inversión inicial de 1.484 euros

(alrededor de 3 millones de pesos). Con este proyecto se disminuyeron los tiempos de mantenimiento en los centros de medición de 23 a 6 días, lo que incrementó la productividad de los colaboradores, la satisfacción del cliente y el control de pequeñas fugas.

Canales de comunicación por grupos de interés

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

| Grupo de interés por categorías | Descripción | Canales | Periodicidad |
|--|---|--|---|
| Colaboradores | Directos Temporales: Aplica 1, 4, 6, 7, 8, 11, 12 | 1. Atención directa en la Gerencia de Relaciones Laborales 2. Intranet grupo: Naturalnet 3. Comisión Local del Código Ético (Nota 1) 4. Boletín interno <i>Redes</i> 5. C Internas: Comunicaciones electrónicas 6. Carteleras digitales: Energía TV 7. Carteleras físicas 8. Revista <i>Natural</i> 9. Encuentro de Directivos y equipos de trabajo 10. Presentación de los informes corporativos 11. Feria de Responsabilidad Corporativa 12. Encuestas de clima organizacional 13. Energía Compartida: Red interna | 1. Permanente 2. Permanente 3. Permanente 4. Mensual 5. Permanente 6. Permanente 7. Mensual 8. Trimestral 9. Anual 10. Anual 11. Anual 12. Bianual 13. Permanente |
| Accionistas | Mayoristas y minoristas | 1. Reunión de Asamblea 2. Atención directa con la Dirección de Servicios Jurídicos 3. Reuniones ordinarias de la Junta Directiva en las que participan accionistas 4. Informe del Revisor Fiscal 5. Oficina de Atención al Inversionista atencionalinversionista@gasnatural.com (Nota 2) | 1. Anual 2. Permanente 3. Trimestral 4. Anual 5. Permanente |
| Sociedad civil | <ul style="list-style-type: none"> • Entidades del gobierno nacional y locales • Gremios y asociaciones • Empresas del sector • Organizaciones marco de la RC y de medio ambiente • Organizaciones públicas y privadas • Medios de comunicación • Comunidad • ONG y fundaciones | 1. Mesas de trabajo con la comunidad 2. Boletín electrónico de Responsabilidad Corporativa 3. Programas de inversión social 4. Encuesta Reprak 5. Oficina de Garantía de Servicio al Cliente 6. Participación en mesas de trabajo de gremios / asociaciones | 1. Por solicitud o acercamiento de la Compañía 2. Permanente 3. Por cronograma 4. Mensual y anual 5. Permanente 6. Mensual / anual |

| | | | |
|---|----------------------------------|---|--------------------|
| Proveedores  | Comercialización e ingeniería | 1. Comunicación directa con los administradores internos de los contratos | 1. Permanente |
| | Mantenimiento y revisiones | 2. Portal de proveedores | 2. Permanente |
| | Materiales | 3. Línea de atención a proveedores | 3. Permanente |
| | Servicios | 4. Portal firmas instaladoras | 4. Permanente |
| | Compras de gas | | |
| Clientes  | Residencial | 1. Factura | 1. Mensual |
| | Comercial | 2. Encuesta de calidad | 2. Mensual / anual |
| | Industrial | 3. <i>Call center</i> | 3. Permanente |
| | Gas natural comprimido vehicular | 4. Centros de gas | 4. Permanente |
| | | 5. Cades y Rapicades | 5. Permanente |
| | | 6. Quioscos de autoservicio | 6. Permanente |
| | | 7. Boletín industrial | 7. Trimestral |
| | | 8. Oficina virtual | 8. Permanente |
| | | 9. Oficina de Garantía de Servicio al Cliente | 9. Permanente |
| | | 10. Contratistas y empresas dentro de la cadena de valor | 10. Por solicitud |

Nota 1: Mecanismos de los colaboradores para comunicar recomendaciones, dudas, quejas o reclamos al máximo órgano de gobierno.

Nota 2: Mecanismos de los accionistas para comunicar recomendaciones dudas, solicitudes o reclamos al máximo órgano de gobierno.

Adicionalmente se cuenta con canales comunes:
Informe Anual, Informe de Responsabilidad Corporativa, actividades de prensa y página web www.gasnaturalfenosa.com.co, además de las redes sociales que entrarán en vigencia a partir de 2013.

Participación en asociaciones o gremios

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

Contribución al desarrollo y distribución de valor por grupos de interés

Generación de valor agregado por el grupo Gas Natural Fenosa en Colombia, sector gas, y su distribución en los grupos de interés por los años terminados en 31 de diciembre de 2012 y 2011

(Cifras expresadas en miles de pesos)

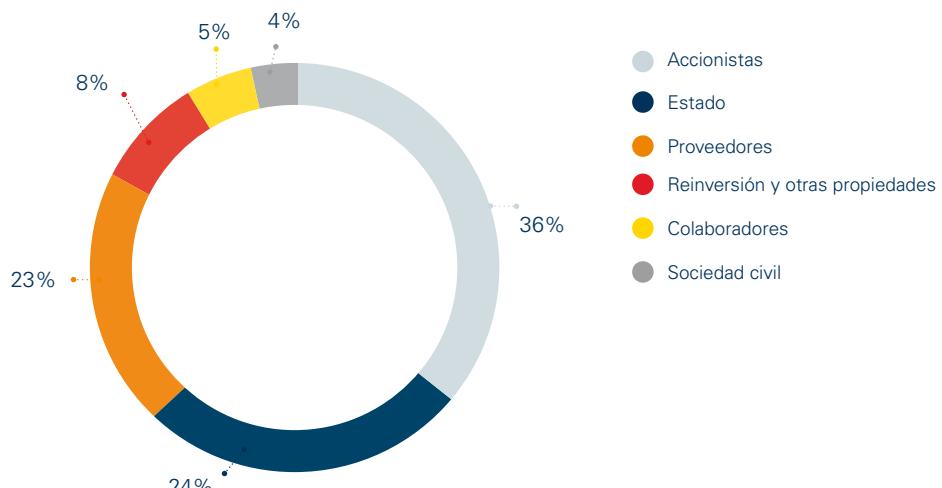
El grupo Gas Natural Fenosa en Colombia, sector gas, ha integrado la información económica presentada en sus estados financieros consolidados y auditados en un esquema¹ que le permite presentar la generación del valor agregado por Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural del Oriente S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, Gas Natural del Cesar S.A., ESP y Gas Natural Servicios 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 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 2012 y 2011, el valor generado por las compañías del grupo en Colombia y el valor distribuido entre sus grupos de interés, se presenta a continuación:

| | Notas | Al 31 de diciembre de | |
|-----------------------------------|----------|-----------------------|--------------------|
| | | 2012 | 2011 |
| Ventas | | 1.502.333.905 | 1.333.017.722 |
| Costo directo | | 806.499.896 | 657.881.514 |
| Valor agregado generado | 1 | 695.834.009 | 675.136.208 |
| Accionistas | 2 | 253.332.895 | 263.155.981 |
| Estado | 3 | 164.141.677 | 164.256.372 |
| Proveedores | 4 | 159.183.041 | 145.485.270 |
| Reinversión y otras apropiaciones | 5 | 58.476.681 | 51.571.570 |
| Colaboradores | 6 | 36.835.037 | 36.218.753 |
| Sociedad civil | 7 | 23.864.678 | 14.448.262 |
| Valor agregado distribuido | | 695.834.009 | 675.136.208 |

Valor distribuido entre los diferentes grupos de interés



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

Notas sobre la generación y distribución de valor agregado por el grupo Gas Natural Fenosa, sector gas, 2012-2011

Nota 1. Valor agregado generado

El valor agregado generado por las empresas del grupo Gas Natural en Colombia se obtiene principalmente por la distribución y comercialización de gas natural, que en 2011 corresponde al 84,1% del valor agregado (2011 – 84,3%), 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 2012 ascendieron a \$1.502 millones, con un incremento del 12,7% con relación al año anterior.

Por su parte, los costos se situaron en \$806 millones, con un incremento del 22,6% frente a 2011.

El valor agregado generado por Gas Natural Fenosa, sector gas, corresponde a las ventas menos los costos directos. En 2012 se ubicó en \$695.834 millones (2011 - \$675.136 millones), con un incremento del 3,1%, generado principalmente por un mayor margen de gas. Para 2012 y 2011, 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:

| | 2012 | 2011 |
|---|--------------------|--------------------|
| Valor agregado por comercialización y distribución de gas | 585.306.838 | 568.933.516 |
| Valor agregado generado por otras actividades | 110.527.171 | 106.202.692 |
| Total valor agregado generado | 695.834.009 | 675.136.208 |

Nota 2. Accionistas

Las compañías del grupo Gas Natural Fenosa, sector gas, trabajan para brindarles a sus accionistas una rentabilidad creciente y sostenible. Para 2012, este objetivo se materializó en la generación de \$253.333 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:

| | 2012 | 2011 |
|--|--------------------|--------------------|
| Propuesta de distribución de dividendos por cada compañía | | |
| Gas Natural S.A., ESP | 249.549.549 | 254.029.726 |
| Gas Natural del Oriente S.A.,ESP | 24.157.447 | 30.412.415 |
| Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP | 10.605.768 | 7.983.861 |
| Gas Natural del Cesar S.A., ESP | 1.854.839 | 3.153.082 |
| | 286.167.603 | 295.579.084 |
| Menos: propuesta de dividendos entre compañías del grupo | (32.834.707) | (32.423.103) |
| Valor agregado distribuido a los accionistas | 253.332.895 | 263.155.981 |

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

| | 2012 | 2011 |
|--------------------------------------|------------------|-------------------|
| Gas Natural S.A., ESP | 976.439 | 880.000 |
| Gas Natural del Oriente S.A.,ESP | - | 21.998.259 |
| Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP | 1.700.000 | - |
| | 2.676.439 | 22.878.259 |

Nota 3. Estado

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

| | 2012 | 2011 |
|---|--------------------|--------------------|
| Impuestos nacionales | 144.259.413 | 145.810.453 |
| Impuestos departamentales y municipales | 17.649.883 | 15.977.856 |
| Contribuciones especiales | 2.232.381 | 2.468.063 |
| Valor agregado distribuido al Estado | 164.141.677 | 164.256.372 |

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 0,1%, principalmente por un menor impuesto de renta y por la disminución en el impuesto al patrimonio registrado en 2011 en cuentas de gasto por valor de \$1.939 millones.

Nota 4. 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.

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:

| | 2012 | 2011 |
|---|--------------------|--------------------|
| Proveedores de bienes y servicios | 139.385.710 | 128.999.992 |
| Proveedores de recursos financieros | 19.797.331 | 16.485.278 |
| Valor agregado distribuido a los proveedores | 159.183.041 | 145.485.270 |

Con relación al 2011 se presentó un incremento del 9% en el valor distribuido a este grupo de interés, generado principalmente por la mayor remuneración de los proveedores de bienes, servicios y recursos financieros.

Nota 5. Reinversión y otras apropiaciones

La reinversión se relaciona con el valor que las 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, como provisiones para la protección de activos y su respectiva recuperación, y provisiones para pérdidas por contingencias probables, de acuerdo con el criterio de los abogados de las compañías.

| | 2012 | 2011 |
|--|-------------------|-------------------|
| Depreciación y amortización | 41.925.616 | 41.615.499 |
| Provisiones | 4.990.947 | 1.521.298 |
| Corrección monetaria diferida | (79.685) | (79.358) |
| Reservas decretadas sobre utilidades del año | 11.639.803 | 8.514.131 |
| Valor agregado para reinversión y otras apropiaciones | 58.476.681 | 51.571.570 |

Con relación al 2011, el valor agregado para la reinversión y otras apropiaciones se incrementó en un 13,4% principalmente por mayores reservas apropiadas para futuros repartos, así como mayores provisiones para cuentas de difícil cobro, para protección del inventario de materiales obsoletos, y para contingencias y litigios.

Nota 6. Colaboradores

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

Para 2012, el valor distribuido a los colaboradores asciende a \$36.835 millones con un incremento del 1,7% con relación al año anterior.

| | 2012 | 2011 |
|---|-------------------|-------------------|
| Sueldos y salarios | 24.978.051 | 25.070.640 |
| Contribuciones efectivas e imputadas | 9.914.197 | 9.629.014 |
| Aportes sobre la nómina | 864.397 | 852.568 |
| Otros | 1.078.392 | 666.531 |
| Valor agregado distribuido a los colaboradores | 36.835.037 | 36.218.753 |

Nota 7. Sociedad civil

| | 2012 | 2011 |
|---|-------------------|-------------------|
| Incentivos conversiones GNV | 18.150.565 | 10.722.657 |
| Actividades promocionales | 3.744.923 | 1.921.440 |
| Donaciones | 277.886 | 278.628 |
| Relaciones con la comunidad | 1.139.847 | 699.429 |
| Patrocinios | 551.457 | 826.108 |
| Valor agregado distribuido a la sociedad | 23.864.678 | 14.448.262 |

Comprende principalmente el incentivo otorgado para la conversión de vehículos a gas natural vehicular, campañas promocionales e institucionales, talleres de capacitación, entre otras actividades dirigidas a los clientes y contratistas. Asimismo, se realizaron inversiones en programas sociales dirigidos a la formación para proveedores; y se llevaron a cabo campañas de divulgación de mensajes de seguridad en el concurso de periodismo "Eficiencia energética" el programa "Viviendas seguras" el programa "Gas Natural al Parque" y el concurso estudiantil "Despierta, el monóxido de carbono mata". Igualmente se promovieron los programas educativos "Pequeños científicos", "Kit escolares", "Gas natural en la escuela" y la Feria de Servicio al Ciudadano. Finalmente, se efectuaron patrocinios culturales para el Teatro Nacional, el Hay Festival, el Festival Iberoamericano de Teatro, el Museo Nacional, la casa Caldas, 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 *HacerLo Natural* con mensajes para reforzar el uso eficiente de los recursos por parte de los colaboradores. Adicionalmente se destaca el desarrollo del Sistema de Gestión Integral para los temas de calidad, seguridad industrial y laboral, y medio ambiente que inició en 2011 y en 2012 obtuvo la certificación ISO 14001 y formalizando el Sistema de Gestión Ambiental (SGA).

Frente al 2011 se presenta un incremento del 65,2%, ocasionado principalmente por el desarrollo del Acuerdo de Colaboración suscrito por Gas Natural, Gas Natural Servicios SAS, Gazel, el productor Ecopetrol y los transportadores TGI y Transcogas, con el fin de efectuar aportes al fondo constituido para incentivar las conversiones a Gas Natural Vehicular. En 2012 se suscribió un nuevo acuerdo entre Gas Natural S.A., ESP, y Ecopetrol, que incrementa el aporte al Fondo de Conversiones.



Entrega de kits escolares en Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP.

Compromiso de Responsabilidad Corporativa

informe **anual** 2012

- 41 Integridad**
- 52 Resultados**
- 57 Interés por las personas**
- 74 Orientación al cliente**
- 102 Seguridad y salud**
- 119 Medio ambiente**
- 140 Sociedad**
- 145 Información adicional**

Compromiso 1: Integridad

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

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

| Compromiso 2012 | Nivel de avance | Reto 2013 |
|--|---|---|
| Implantar el sistema Sipla para las consultas previas a contrataciones de proveedores, en el 100% de los procesos identificados como críticos o vulnerables. |  | Actualización de las normas a los cambios de la estructura organizativa de las empresas Gas Natural S.A., ESP y Gasoriente S.A., ESP. |
| Finalizar la divulgación de las pautas de comportamiento del Código Ético y desarrollar acciones para mantener su recordación entre los colaboradores. |  | Ampliar la cobertura para el uso de la herramienta en otras áreas de la Compañía, especialmente en Compras. |
| Elaborar un plan de seguimiento de la Política de Derechos Humanos. |  | Mantener la divulgación de las pautas a través de los canales internos de comunicación de la Compañía. |
| Implantar el canal de denuncias para contratistas en materia de derechos humanos. |  | Adaptar el plan de acción del grupo a Colombia. |
| Incorporar de manera gradual las recomendaciones realizadas por Transparencia por Colombia. |  | Alinear el proceso de atención de proveedores con las directrices del grupo. |
| | | Realizar, como mínimo, un proyecto de mejora a la luz de las recomendaciones hechas por Transparencia por Colombia |

| Indicador | 2010 | 2011 | 2012 | Tendencia 2011-2012 |
|---|------|------|------|---|
| Comunicaciones recibidas por la Comisión de Código Ético en Colombia, negocio gas. | 13 | 5 | 0 |  |
| Número de comunicaciones recibidas en materia de derechos humanos en Colombia, negocio gas. | - | 0 | 0 | Se mantiene |
| Proyectos de auditoría analizados con base en fraude (Nota 1). | - | - | 11 | |

Nota 1: Este indicador no tiene un referente en los años anteriores, por lo tanto todavía no se puede establecer una tendencia.

Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo es un factor decisivo en el marco de una buena gestión empresarial y busca fortalecer los sistemas de gestión, control y administración de las empresas haciéndolas más transparentes, eficientes y democráticas.

En este sentido, la Compañía ha adoptado buenas prácticas dentro del marco de la normativa internacional, buscando promover confianza con sus grupos de interés de una manera responsable y transparente. El Gobierno Corporativo se gestiona desde Gas Natural S.A., ESP y se aplica de manera unificada en las distintas filiales.

Adicionalmente, Gas Natural S.A., ESP, y Gasoriente S.A., ESP, por tener sus acciones inscritas en el Registro Nacional de Valores, se rigen por la normativa de

la Ley de Valores que hace más estricto su Gobierno Corporativo e impulsa la existencia de un Comité de Auditoría.

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

Se cuenta con un Código Ético y un Código de Buen Gobierno que formalizan el compromiso de la Compañía en estos temas y dan lineamientos para el comportamiento corporativo.

Código de Buen Gobierno

Durante 2012, se actualizó el Código de Buen Gobierno de Gas Natural S.A., ESP, con el fin de incluir recomendaciones de mejores prácticas

para atender adecuadamente los derechos de quienes invierten en sus acciones o en cualquier otro valor que emite; así como de los demás grupos de interés con los que se relaciona: clientes, colaboradores, proveedores y sociedad. Igualmente, implantó una apropiada administración de los asuntos con prácticas de transparencia, gobernabilidad y control.

Las mejores prácticas de Gobierno Corporativo descritas en este Código complementan lo establecido en los Estatutos Sociales de Gas Natural S.A., ESP. Estas pueden consultarse en www.gasnaturalfenosa.com.co/inversionistas.

Adicionalmente, Gas Natural S.A., ESP, basa su Código de Buen Gobierno Corporativo en el Código País, que a su vez sigue los principios definidos por la OCDE (Organización para la cooperación del desarrollo económico).

Asamblea General de Accionistas

Junta Directiva

Representante Legal y Directivos

Control interno

- Auditoría interna
- Comités
- Control interno financiero

Control externo

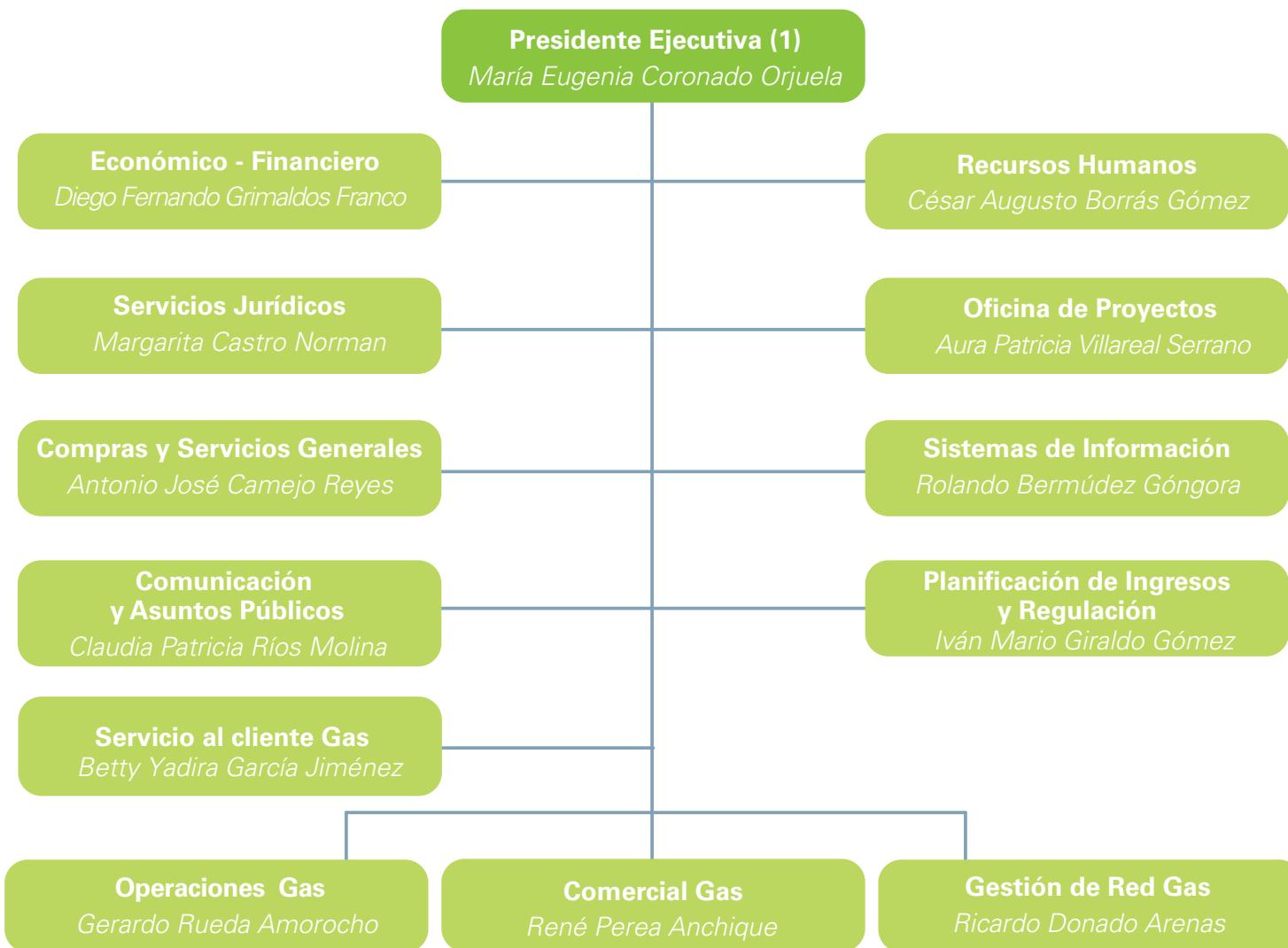
- Auditoría externa de gestión
- Revisoría fiscal

Nota 1: Ver miembros de Junta Directiva en los informes anuales de cada sociedad. Así mismo, los informes de la auditoría externa y del revisor fiscal.

Nota 2: Para 2013 se implantará la publicación de los perfiles de los miembros del Comité Directivo y de la Junta Directiva en la página web de la Compañía.

Nota 3: Ver procedimientos de evaluación de la Junta Directiva, en el Código de Buen Gobierno en la sección de evaluación y remuneración, página 21.

Áreas de la Compañía: Grupo Directivo



Nota 1: La Representante Legal de la Sociedad es, a su vez, la Presidente Ejecutiva de la Compañía; tiene a su cargo la administración y gestión del negocio.

Comités de apoyo a la gestión corporativa

| Comités | Función | Compromiso RC | Compromiso DDHH |
|--|--|--|---|
| Comisión del Código Ético | <p>Contribuir al conocimiento, comprensión y cumplimiento del Código Ético y los compromisos estipulados en la Política de Derechos Humanos.</p> <p>Generar planes de acción que respondan a estas materias y facilitar la resolución de conflictos que surjan en la aplicación del mismo.</p> |  |  |
| Comité de Dirección | Seguimiento a la gestión empresarial y lineamientos estratégicos. |  | |
| Comité de Calidad | Seguimiento a planes de mejora en los procesos de calidad de la Compañía. |  | |
| Comité Paritario de Salud Ocupacional | Velar por las condiciones de salud y seguridad de los colaboradores; servir como un canal de comunicación entre los trabajadores y la alta dirección en los temas de salud ocupacional. |   |  |
| Comité de Crisis | Definir procedimientos de actuación en caso de emergencia o crisis. |  |   |
| Comité estratégico de Comunicación Interna | Poner en común los temas estratégicos que puedan influir en el clima organizacional de la Compañía. |  | |
| Comité de Responsabilidad y Reputación | Integrar la gestión responsable y transparente a lo largo de la Organización; analizar los riesgos y oportunidades reputacionales en cada unidad de negocio. |    |  |
| Comité de seguimiento de la campaña <i>Despierta, el monóxido de carbono mata.</i> | Hacer seguimiento a las acciones establecidas en la campaña y definir planes de mejora en el proceso. |  | |
| Comisión de auditoría y control | Seguimiento y control de procesos internos para diseñar planes de mejora. |  |  |

Nota1: Los íconos corresponden a los compromisos de las políticas corporativas (Responsabilidad Corporativa y Derechos Humanos). Pueden ser consultados en el capítulo de Responsabilidad Corporativa.

Los comités de apoyo interno permiten hacer seguimiento a los planes de acción implantados por las diferentes áreas de la Compañía.



Auditoría interna

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

Su misión es garantizar la supervisión y evaluación continua de la eficacia del Sistema de Control Interno, incluido el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF), en todos los ámbitos de Gas Natural Fenosa, aportando un enfoque metódico y riguroso para el seguimiento y mejora de los procesos y para la evaluación de los riesgos y controles operacionales asociados. Todo ello orientado al cumplimiento de los objetivos estratégicos del grupo, así como a la asistencia a la Comisión de Auditoría y Control, y al primer nivel de dirección de la Compañía en el cumplimiento de sus funciones en materia de gestión, control y gobierno corporativo.

El Plan Estratégico de Auditoría de Procesos (con un horizonte temporal de cinco años) y los Planes de Auditoría Interna Anuales se elaboran considerando principalmente el Plan Estratégico del grupo, las áreas de riesgo incluidas en el Mapa de Riesgos Corporativo del grupo, la matriz de alcance del SCIIF, la valoración de los riesgos operacionales de cada uno de los procesos (Mapas de Riesgos Operacionales), los resultados de las auditorías de años anteriores y las propuestas de la Comisión de Auditoría y Control y el primer nivel de dirección.

La metodología de valoración de los riesgos operacionales está alineada con las mejores prácticas de gobierno corporativos. Se basa en el marco

conceptual del Informe COSO (*The committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission*) y toma como punto de partida la tipología de riesgos definidos en el Mapa de Riesgos Corporativo de la Compañía.

En el desarrollo de su actividad, el Área de Auditoría Interna verifica de forma recurrente el cumplimiento de todas aquellas políticas, normas y controles de los procesos con objeto de supervisar su adecuado funcionamiento y prevenir e identificar sucesos de fraude, corrupción o soborno. Los riesgos operacionales asociados a los procesos son priorizados valorando su incidencia, importancia relativa y grado de control. En función de los resultados obtenidos en la citada evaluación, se diseña un plan de acción orientado a implantar las medidas correctivas que permitan mitigar los riesgos residuales identificados con un impacto potencial superior al riesgo tolerable o aceptado establecido.

En 2012 se desarrollaron 11 proyectos de auditoría interna para el negocio gas y corporativo de Gas Natural Fenosa en Colombia, tres de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales de las áreas de negocio y corporativas definidos en la Norma General de Riesgos del grupo.

Adicionalmente, dada su posición de independencia y la transversalidad de su función, el Área de Auditoría Interna del grupo preside la Comisión del Código Ético y lidera o participa en proyectos para el cumplimiento de las normas internas de conducta. En Colombia, esta es presidida por la Dirección de Recursos Humanos.

Código Ético: Comisión del Código Ético e iniciativas de divulgación

El Código Ético de Gas Natural Fenosa tiene como finalidad establecer las pautas que han de presidir el comportamiento ético de todos sus colaboradores en su desempeño diario, con respecto a las relaciones que mantienen con todos sus grupos de interés.

Este documento establece los principios que han de servir de guía en la actuación frente a cuestiones relacionadas con la

corrupción y el soborno, el respeto a las personas, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, la seguridad y la salud en el trabajo, y el respeto al medio ambiente, entre otras. También define las pautas de relación entre los empleados de la Compañía y sus empresas colaboradoras.

Es importante resaltar que con el objetivo de garantizar este comportamiento, la Compañía ha llevado a cabo numerosas acciones de difusión y extensión del Código Ético. Desde 2005, año en el que se aprobó, el Código se ha ido renovando periódicamente para adaptarlo a las

nuevas realidades a las que se enfrenta la Compañía. Para este año se realizó:

- Proceso de Declaración del Código Ético por parte de los empleados
- Proceso de información del Código Ético a los principales proveedores
- Acciones formativas y divulgativas dirigidas a los empleados de la compañía

Pautas de comportamiento



En 2012, el 94% de los colaboradores adhirieron voluntariamente al Código Ético de la Compañía a través de la firma de declaración de cumplimiento. Adicionalmente, se reforzaron los mensajes de comportamiento ético por medio de los canales internos y del lanzamiento del curso *online* de la Universidad Corporativa, para impulsar el reconocimiento del Código y su cumplimiento.

Para mayor información

Consulte el Código Ético en
www.gasnaturalfenosa.com.co/Conócenos

Comisión del Código Ético

La Comisión del Código Ético está conformada por cuatro miembros designados por el Comité de Dirección, quienes eligen entre ellos a su presidente. Este órgano fue creado en Colombia en 2005 y se conforma por las áreas de: Recursos Humanos, Comunicación y Asuntos Públicos, Jurídica y Auditoría Interna.

Sus principales finalidades son:

Velar por la integración, el conocimiento y el cumplimiento del Código Ético en Gas Natural Fenosa.

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

Facilitar la resolución de conflictos relacionados con la aplicación del Código.

Principales indicadores del grupo

| | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|------|------|------|
| Comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético (grupo). | 45 | 40 | 47 |
| Comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético (Colombia negocio gas). | | 5 | 0 |
| Número de comunicaciones por cada 200 empleados. | 0,48 | 0,45 | 0,53 |
| Origen geográfico de las comunicaciones. | | | |
| Argentina (%) | 2 | - | 4 |
| Brasil (%) | 2 | 5 | - |
| Colombia (%) (1) | 13 | 12 | 11 |
| España (%) | 42 | 45 | 62 |
| Guatemala (%) | 7 | - | - |
| Italia (%) | 2 | - | - |
| Kenia (%) | 2 | - | 2 |
| México (%) | 16 | 25 | 19 |
| Nicaragua (%) | 11 | 13 | 2 |
| Panamá (%) | 2 | - | - |
| Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días). | 40 | 45 | 41 |
| Proyectos de auditoría analizados con base en el riesgo de fraude. | 32 | 34 | 41 |
| Comunicaciones recibidas en materia de Derechos Humanos | - | - | - |

Nota 1: El porcentaje de casos presentados en Colombia (equivalente a cinco comunicaciones) corresponde al negocio eléctrico. Para el negocio de gas no se presentó ninguna comunicación.

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

Medidas de prevención de incidentes de corrupción

Gas Natural Fenosa hace frente a los retos en materia de integridad a través de un enfoque de gestión basado en diversas políticas, procedimientos y herramientas específicas. Estos elementos persiguen asegurar que las actividades de la Compañía y las de sus colaboradores, cumplan con las leyes y estándares aplicables en todos los países en los que lleva a cabo su negocio. Además, pretende generar en todas las unidades y organizaciones un comportamiento impecable, basado en los valores éticos y compromisos formales de conducta,

así como a prevenir y detectar cualquier incumplimiento en tiempo y forma.

Gas Natural Fenosa ha establecido diversos Programas de Integridad Corporativa que garantizan el logro de los anteriores objetivos, así como la prevención y detección de cualquier incumplimiento en tiempo y forma. Estos son:

- Modelo de Gestión del Código Ético.
- Modelo de Prevención de Delitos.
- Política de Derechos Humanos.
- En desarrollo Política Anticorrupción.



Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (Sipla)

Tema material: Transparencia

La Compañía desarrolló una herramienta propia que le permite consultar las listas de la ONU y OFAC (Lista Clinton) desde la intranet. De esta forma, los colaboradores pueden llevar a cabo consultas sobre los clientes y proveedores, y verificar si tienen o no coincidencias con dichas listas. Las áreas que pueden llevar a cabo estas consultas y emitir reportes de

sus resultados, hasta el momento, son: Servicio al Cliente y Financiera a través de la caja principal. Durante este periodo no se efectuaron reportes de ninguna índole a las consultas realizadas.

Adicionalmente en 2012, la Empresa divulgó la iniciativa del Ministerio del Interior y de Justicia, Asobancaria y la

Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, en el Día Nacional de la Prevención del Lavado de Activos contra la corrupción como una manera de dar a conocer a los colaboradores las actuaciones responsables para prevenir incurrir en este delito. Esta información quedó disponible para los colaboradores en Naturalnet para posteriores consultas.

La Compañía ha definido la implementación del Sipla, como una herramienta alineada a la Política de Responsabilidad Corporativa, las prácticas de Buen Gobierno y la Política de Gestión de Riesgos.

Sistema de gestión de riesgos

La gestión del riesgo en Gas Natural Fenosa tiene por objetivo garantizar la predictibilidad y la sostenibilidad en el desempeño operativo y financiero de la Compañía.

Económico

Negocio:

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

Financiero:

- Tipos de interés
- Tipo de cambio
- Liquidez

Operacional:

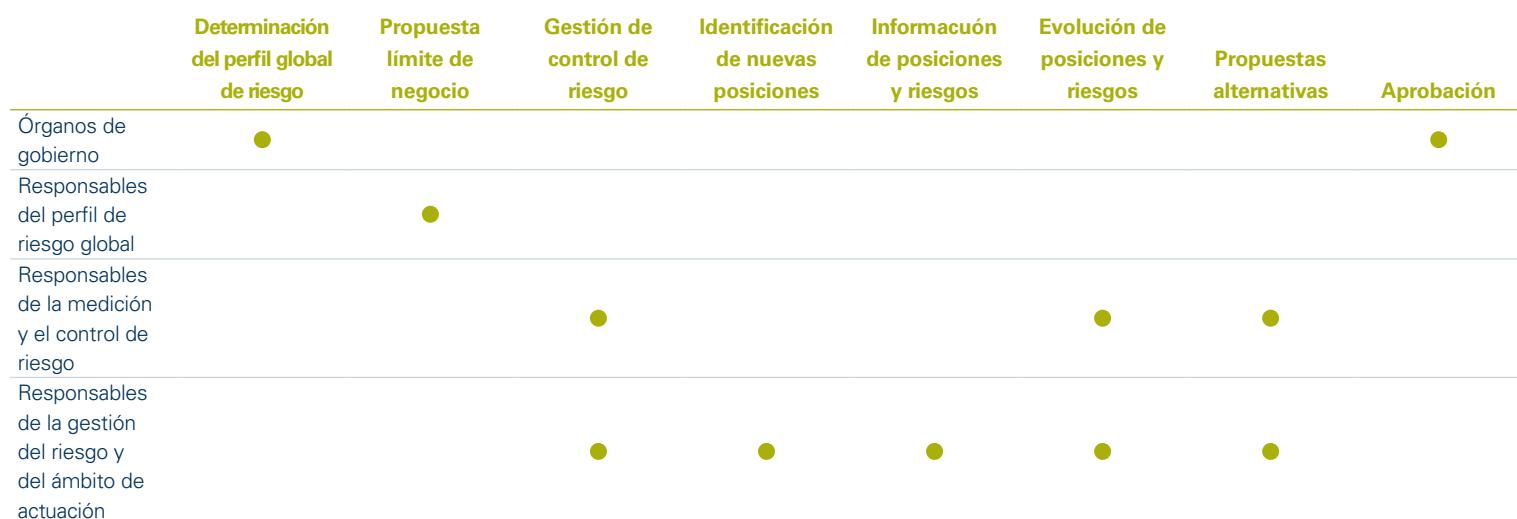
- Legal / contractual
- Desempeño del personal
- Fraude
- Acontecimientos externos
- Continuidad en los procesos
- Sistemas de información

Crédito:

- Obligaciones de los diferentes segmentos de clientes y/o contrapartes financieras con las que opera el grupo.

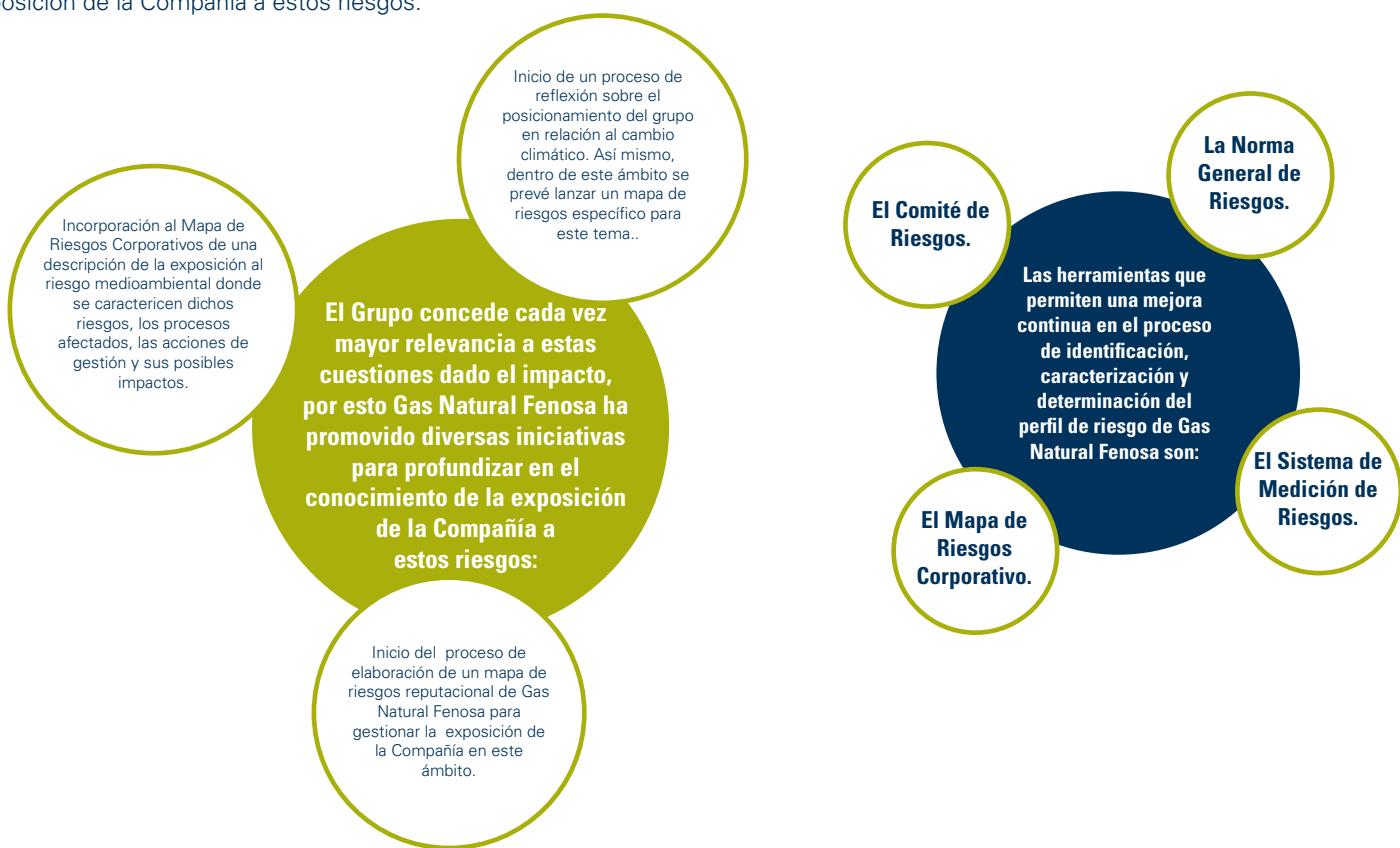
La gestión del riesgo se fundamenta en una serie de conceptos clave entre los que se encuentra el de perfil de riesgo, entendido como el nivel de exposición a la incertidumbre, fruto de la incidencia conjunta de diferentes categorías de riesgo tipificadas por la Empresa.

Proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo



La gestión del riesgo ambiental, climatológico y reputacional

El grupo concede cada vez mayor relevancia a estas cuestiones. Por esto, Gas Natural Fenosa ha promovido diversas iniciativas para profundizar en el conocimiento de la exposición de la Compañía a estos riesgos:



Transparencia por Colombia \$

Tema material: Transparencia

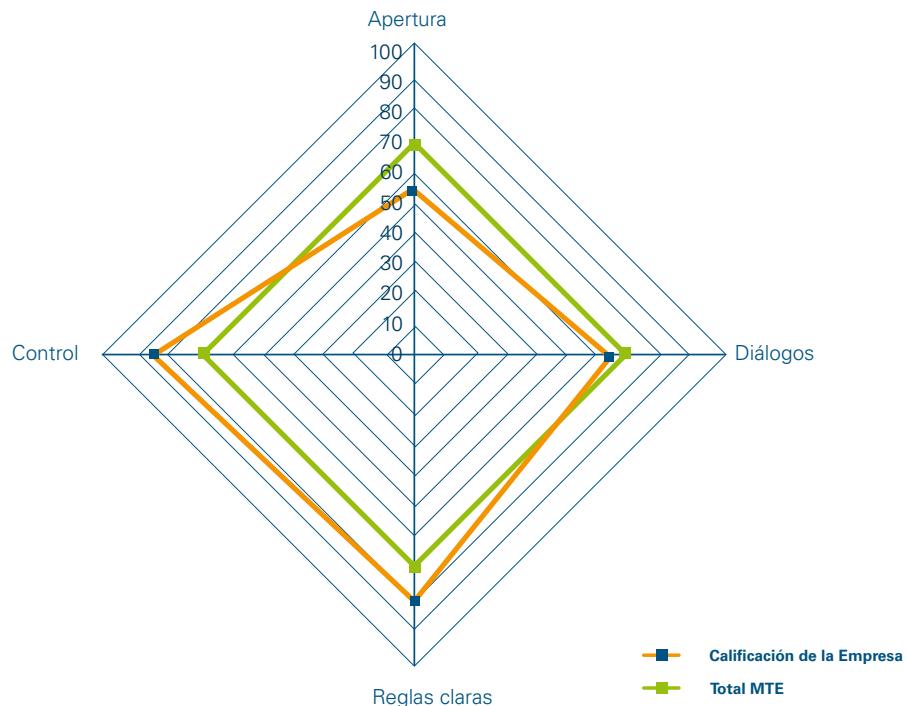
La Compañía participó por segundo año en la medición de Transparencia Empresarial en 22 empresas de servicios públicos de los sectores de Energía y Gas (E&G), Agua, Acueducto y Alcantarillado (AAA) y de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que se someten a evaluación en los componentes de apertura, diálogo, reglas claras y control, principios basados en estándares internacionales

que permiten identificar oportunidades de mejora, fortalezas y posibles riesgos de corrupción institucional.

Según los resultados de la Medición de Transparencia Empresarial (MTE) 2012, el sector de E&G obtuvo la mejor calificación en la medición, con un promedio de 78/100, frente al sector de AAA que obtuvo un promedio de 49/100.

La Compañía alcanzó un puntaje de 70/100, destacándose en los componentes de control y reglas claras por sus políticas de desarrollo de colaboradores, y la existencia del Código Ético y su Comisión que dan lineamientos de comportamiento a los colaboradores y regula el canal de denuncias.

Resultados generales por componente



Las recomendaciones obtenidas por la medición, se relacionan en su mayoría con la evaluación de los canales con los grupos de interés; programas desarrollados a proveedores y canales de comunicación para este grupo; fortalecimiento en la formación de temas éticos a colaboradores y cadena de valor; y seguimiento del impacto de la política de apertura. Temas que serán abordados en el plan de trabajo para el 2013.

Multas y sanciones

Por multas y sanciones significativas se entienden aquellas notificadas por organismos de control y vigilancia al 31 de diciembre de 2012, derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones, con un valor individual superior a 60.000 euros, es decir, aproximadamente, 150.500.000 pesos colombianos. En este sentido, en 2012

no se presentaron sanciones o multas con esta clasificación.

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

La participación en Transparencia por Colombia permite a la Compañía realizar planes de mejora, tanto en la gestión, como en la comunicación de asuntos relevantes.

Compromiso 2: Resultados

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

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

Compromisos e indicadores

| Compromiso 2012 | Nivel de avance | | | Reto 2013 |
|--|-----------------|---------------|---------------|---|
| | 2010 | 2011 | 2012 | Tendencia 2011-2012 |
| Continuar con la gestión para la aprobación de nuevos subsidios. | | | | Cumplir con las metas establecidas por el plan de expansión. |
| Número de clientes de gas en sus diferentes segmentos. | 2.183.271 | 2.291.304 | 2.402.463 |  |
| Total activos (miles de pesos) | 1.562.640.556 | 1.922.588.230 | 2.038.612.959 |  |
| Total pasivos (miles de pesos) | 668.296.742 | 695.283.323 | 775.665.010 |  |
| Total patrimonio (miles de pesos) | 894.343.814 | 1.227.304.907 | 1.262.947.949 |  |
| Utilidad neta (miles de pesos) | 259.034.383 | 254.029.726 | 249.549.549 |  |

Datos clientes

| Número de clientes por mercado | 2010 | 2011 | 2012 |
|--------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Residencial | 2.134.273 | 2.239.186 | 2.347.952 |
| Comercial | 48.212 | 51.316 | 53.682 |
| Industrial | 591 | 604 | 624 |
| GNV | 164 | 157 | 146 |
| Distribuidoras | 4 | 3 | 2 |
| Acceso de terceros a la red | 27 | 38 | 57 |
| Total clientes | 2.183.271 | 2.291.304 | 2.402.463 |

Millones de m³ vendidos por mercado

| | 2011 | 2012 | % crecimiento |
|----------------------------|----------------|----------------|---------------|
| Residencial | 528,8 | 548,8 | 3,8% |
| Comercial | 211,5 | 216,7 | 2,5% |
| Industrial | 598,0 | 611,8 | 2,3% |
| GNV | 196,3 | 187,2 | -4,6% |
| Distribuidoras | 71,2 | 46,4 | -34,8% |
| Total ventas de gas | 1.605,8 | 1.610,9 | 0,3% |

Hechos relevantes

El moderado crecimiento de la economía mundial en 2012 va de la mano con el deterioro de los índices de confianza de los consumidores y de la industria. Así, este crecimiento es jalonado por las economías en desarrollo de Asia, América Latina y el Caribe. En el contexto colombiano, a pesar de la recuperación que se observó a partir de 2010, la economía se vio levemente desacelerada.

En cuanto a la actividad regulatoria del sector gas en 2012, esta se centró especialmente en la expedición de normas por parte de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), abarcando temas de relevancia como el mercado mayorista de gas, los criterios de confiabilidad en gas, nuevas normas para las revisiones técnicas reglamentarias, la metodología de remuneración de la distribución y las fórmulas tarifarias generales de cargos unitarios al usuario final.

En este año, Gas Natural S.A., ESP, renovó el 70% de los contratos de suministro con fuentes diversificadas, principalmente del campo Cusiana – Cupiagua, Gibraltar y La Guajira. Además. Otras sociedades aseguraron su suministro así:

- Gasoriente S.A., ESP, cuenta con doble conexión al Sistema Nacional de Transporte, lo cual permite mantener el

suministro desde el campo Gibraltar y encontrar otras alternativas.

- Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, tiene vigencia de suministro del campo Gibraltar hasta 2024.
- Gas Natural del Cesar S.A., ESP, gestionó su aprovisionamiento de gas mediante contratos de suministro y transporte vigentes y de ejercicios anteriores.

Adicionalmente, se llevó a cabo la implantación del Plan Estratégico de Expansión de Nuevos Municipios de Gas Natural Fenosa en Colombia, con el que se busca aumentar el número de clientes y consumo en aquellas zonas que no cuentan con la infraestructura requerida para la prestación del servicio. El objetivo de la primera fase del Plan consiste en conectar a 4.826 nuevos clientes potenciales, en cuatro municipios del Ramal de Tequendama, a saber, La Mesa, Anapoima, El Colegio y Viotá a través del Sistema de Gas Natural Comprimido. Esta fase inició en abril de 2012 y se espera finalice en el 2014.

Durante 2012, el Plan Estratégico de Expansión de Nuevos Municipios se dirigió fundamentalmente a la consecución de recursos para subsidiar los derechos de conexión de estratos 1 y 2 en los municipios mencionados anteriormente. De esta manera se firmó un acuerdo con el Departamento de Cundinamarca

La Compañía alcanzó 19.866 km de red de distribución, con un crecimiento de 2.1% respecto al año anterior.

– Secretaría de Minas y Energía y con las Administraciones Municipales para obtener un aporte del 20% del valor total de los derechos de conexión con las Administraciones Municipales y del 30% con la Gobernación, alcanzando un valor total de \$1.260 millones. Por su parte la Compañía gestionó con el Fondo Especial de Cuota de Fomento los subsidios para estratos 1 y 2, en un 30% y 20% respectivamente, los cuales se espera sean formalizados por el Ministerio de Minas y Energía en 2013.

De otro lado y con el propósito de mejorar permanentemente, se implantó el sistema Argos de supervisión en campo registrando en línea el avance del proceso de construcción de las redes con base en un Asistente Personal Digital PDA. Este proyecto, liderado por el área de Proyectos de Mejora Operativa de Gas, se ha implantado con 27 Gestores de Obra en las tres distribuidoras del negocio de gas en Colombia.

Tema material: Rentabilidad**Balance general consolidado**

| (miles de pesos) | 2010 | 2011 | 2012 |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|
| Total activo | 1.562.640.556 | 1.922.588.230 | 2.038.612.959 |
| Total pasivo | 668.296.742 | 695.283.323 | 775.665.010 |
| Total patrimonio | 894.343.814 | 1.227.304.907 | 1.262.947.949 |
| Utilidad neta del año | 259.034.383 | 254.029.726 | 249.549.549 |

Balance general por sociedad para 2012

| Indicador (miles de pesos) | Activo | Pasivo | Patrimonio | Resultado del año |
|--------------------------------------|---------------|-------------|---------------|-------------------|
| Gas Natural S.A., ESP | 1.777.341.967 | 513.560.730 | 1.263.781.237 | 249.549.549 |
| Gas Natural del Oriente S.A., ESP | 254.490.427 | 62.599.578 | 191.890.849 | 24.157.447 |
| Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP | 140.334.781 | 77.512.978 | 62.821.803 | 12.747.643 |
| Gas Natural Servicios SAS | 44.426.492 | 29.392.514 | 15.033.978 | 7.230.902 |
| Gas Natural del Cesar S.A., ESP | 35.645.867 | 11.951.186 | 23.694.681 | 4.121.864 |



Lanzamiento para inversionistas de la emisión de bonos de Gas Natural S.A., ESP

Indicadores económicos

| Indicador | 2010 | 2011 | 2012 | Explicación del indicador | Análisis 2012 |
|---|---------|---------|---------|--|--|
| Liquidez | | | | | |
| Razón corriente (veces) | 0,9 | 1,18 | 1,94 | Indica la capacidad de la Compañía y sus filiales para hacer frente a sus deudas a corto plazo, comprometiendo sus activos corrientes. | La Compañía y sus subordinadas por cada peso que deben en el corto plazo cuentan con \$1,94 pesos para respaldar sus obligaciones de corto plazo. |
| Nivel de endeudamiento | 2010 | 2011 | 2012 | Explicación del indicador | Análisis 2012 |
| Nivel de Endeudamiento (%) | 42,8 | 36,16 | 38,05 | Indica el grado de apalancamiento que corresponde a la participación de los acreedores en los activos de la Compañía y sus filiales. | Por cada peso que la Compañía y sus subordinadas tienen invertido en activos, \$38,05 han sido financiados por los acreedores. |
| Concentración del endeudamiento en el corto plazo (%) (Nota 1) | - | 63,24 | 38,14 | Señala el porcentaje de los pasivos que tienen vencimiento en menos de un año. | La Compañía y sus subordinadas tienen el 38,14% de obligaciones financieras en el corto plazo, es decir, que su vencimiento se presentará en un periodo inferior a un año. |
| Solvencia y cobertura | 2010 | 2011 | 2012 | Explicación del indicador | Análisis 2012 |
| EBITDA (millones de pesos colombianos) | 427.398 | 450.077 | 446.278 | Indica el valor de la utilidad operacional de la empresa en términos de efectivo. | La Compañía y sus subordinadas generaron un flujo de caja bruto de \$ 446.278 millones. |
| Cobertura de EBITDA sobre gasto financiero (veces) | 27,10 | 21,70 | 17,46 | Indica la capacidad de cubrimiento que la Compañía y sus filiales tienen sobre los gastos financieros. | El cubrimiento del EBITDA de la Compañía y sus subordinadas en relación con sus gastos financieros es de 17,46 veces. |
| Pasivo total / EBITDA (veces) | 1,60 | 1,54 | 1,74 | Relación existente entre la deuda total y el EBITDA generado en un periodo. | La Compañía y sus subordinadas generaron un EBITDA 1,74 veces superior a su deuda contratada. |
| Rendimiento | 2010 | 2011 | 2012 | Explicación del indicador | Análisis 2012 |
| Rendimiento del patrimonio (%) | 29,0 | 20,7 | 19,8 | Indica el rendimiento sobre la inversión efectuada por los accionistas. | Los accionistas de la Compañía y sus subordinadas obtuvieron un rendimiento sobre su inversión del 19,8%. |
| Rendimiento activo (%) | 16,6 | 13,2 | 12,2 | Indica el rendimiento obtenido sobre los activos totales de la Compañía y sus filiales. | Los activos de la Compañía y sus subordinadas, con respecto a la utilidad neta, tuvieron un rendimiento del 12,2%. |
| Rentabilidad | 2010 | 2011 | 2012 | Explicación del indicador | Análisis 2012 |
| Margen Operacional (%) | 33,7 | 30,8 | 26,8 | Indica el aporte de cada peso de las ventas en la generación de la utilidad operacional | Por cada peso vendido por la Compañía y sus subordinadas, se generan \$26,8 de ganancia operacional. |
| Margen EBITDA (%) | 37,8 | 34,3 | 30,1 | Representa el porcentaje de EBITDA originado por cada peso de ingreso operacional. | Por cada peso vendido por la Compañía y sus subordinadas, se generan \$30,1 de flujo de caja bruto. |

Nota 1: Este indicador se incluye este año.

Colocación de bonos

En 2012, Gas Natural S.A., ESP, efectuó la colocación de bonos ordinarios por un monto de 500.000 millones de pesos, ofreciendo en un primer lote de 300.000 millones de pesos, con una demanda que superó en tres veces el monto ofrecido; la colocación cerró en 100.000 millones de pesos a cinco años a una tasa de corte de IPC + 3,22, 200.000 millones de pesos a siete años a una tasa de corte de IPC + 3,34, alcanzando así tasas incluso por debajo del sector financiero AAA.

Los recursos provenientes de la colocación de bonos ordinarios serán destinados hasta el 100% para la sustitución de pasivos financieros o hasta el 100% para capital de trabajo.

La operación fue liderada por Banca de Inversión Bancolombia S.A., Corporación Financiera en calidad de estructurador y Agente Líder Colocador. Adicionalmente, como agentes colocadores participaron Valores Bancolombia S.A. Comisionista de Bolsa y Valores BBVA S.A. Comisionista de Bolsa.

Con esta emisión, Gas Natural S.A., ESP, logra:

- Cambiar el perfil de su deuda, quedando con el 100% de los vencimientos de los bonos a largo plazo (años 2017 y 2019).
- Disminuir las presiones de refinanciación de corto plazo y equilibrar los vencimientos en el largo plazo.



Equipo de la Dirección Financiera de Gas Natural S.A., ESP, que participó en la emisión de bonos de la Compañía

Compromiso 3: Interés por las personas

Promover un entorno de trabajo respetuoso con los colaboradores, contribuyendo en su formación y desarrollo profesional. Propiciar la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y géneros en la Organización, a través de los siguientes lineamientos:

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

| Compromiso 2012 | Nivel de avance | Reto 2013 |
|---|---|--|
| Continuar promoviendo el desarrollo y la movilidad interna de los colaboradores. |  | Incentivar la Política de Movilidad Interna, promoviendo el desarrollo de los colaboradores. |
| Continuar con la aplicación del modelo de gestión del talento para asegurar la atracción, desarrollo, retención y la consecución de los objetivos de la Organización. |  | Realizar la divulgación e iniciar la implantación del nuevo modelo de liderazgo del grupo, de acuerdo con políticas corporativas. |
| Desarrollar el Plan de Bienestar 2012 con foco en la atención integral de necesidades de los colaboradores, que contribuyan al clima laboral. |  | Con base en los resultados de la encuesta de certificación como empresa familiarmente responsable (efr), realizar las actividades que más contribuyan a generar bienestar para todos los colaboradores. |
| | | <p>Avanzar con el fin de lograr implantar en 2013 la Universidad extendida. Esta tiene los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar la formación y el logro de objetivos de los negocios de los proveedores clave de Gas Natural Fenosa en Colombia. • Garantizar la educación de proveedores en los estándares de calidad, seguridad y servicio del Grupo, aprovechando la experiencia y conocimiento de la Universidad Corporativa. |

Indicadores

| Indicador | 2010 | 2011 | 2012 | Tendencia 2011-2012 |
|--|--------------------------|----------|----------|---|
| Número de colaboradores directos | 572 | 599 | 639 |  |
| Índice de rotación (%) | 7,87 | 7,25 | 4,69 |  |
| Distribución de género por sociedad (%hombres - %mujeres) | Hombres 66 Mujeres 35 | 59 41 | 61 39 |   |
| Número de horas de formación por empleado | 31.364 | 23.618 | 27.673 |  |
| Mujeres en puestos directivos (%) | | 36% | 36% | Se mantiene |

Igualdad de oportunidades, la diversidad y la integración social

Los colaboradores son la esencia y fuerza para lograr los resultados organizacionales; por ello, la Compañía dirige sus esfuerzos para fortalecer el desarrollo profesional y mejorar tanto su calidad de vida como la de sus familias. Estas acciones se llevan a cabo dentro de un marco de respeto e igualdad de condiciones para todos los colaboradores y en ausencia de toda clase de discriminación.

Empresa Familiarmente Responsable (efr)

La Fundación Internacional Más Familia otorgó a Gas Natural Fenosa Colombia la certificación por aplicar el modelo efr, relacionado con el equilibrio que existe entre la estabilidad en el trabajo y la tranquilidad personal (conciliación). Esta certificación se otorga a las empresas que demuestran interés por los colaboradores vinculados a su Compañía.

Principios:

1. Calidad en el empleo
2. Flexibilidad temporal y espacial
3. Apoyo a la familia
4. Desarrollo profesional
5. Igualdad de oportunidades



Entrega de la certificación EFR por parte del Director de la Fundación Más Familia, a la Presidente Ejecutiva y al Director de Recursos Humanos de Gas Natural Fenosa en Colombia

El modelo define cinco ejes de acción que aseguran el balance y desarrollo integrales y sobre los que la Organización debe evidenciar que ha definido políticas y prácticas.

Para cada eje, la Organización ha establecido diferentes acciones que involucran tanto auxilios económicos por situaciones particulares como actividades de recreación y cultura, la adopción de prácticas justas y dignas en el trabajo, el apoyo e involucramiento de las familias de los colaboradores para el desarrollo profesional y personal y la promoción de

la igualdad de oportunidades enfocado en la Política de Derechos Humanos y el cumplimiento del Código Ético.

Proceso de selección y contratación

El proceso de selección y contratación que realiza la Compañía responde a los lineamientos establecidos en el Código Ético y en la Política de Derechos Humanos de la Empresa. En este sentido, se actúa bajo los principios de igualdad de oportunidades y rechazo a cualquier forma

de discriminación por motivo de edad, género, religión, raza, orientación sexual, ascendencia nacional o situación de discapacidad.

La Compañía procura seleccionar candidatos idóneos para ocupar los cargos vacantes. Para tal fin se tiene en cuenta que las personas cumplan las competencias establecidas y los requisitos solicitados para formalizar la contratación.

En 2012, la Compañía cerró con 639 colaboradores directos.

Empleos directos y en misión temporal consolidado

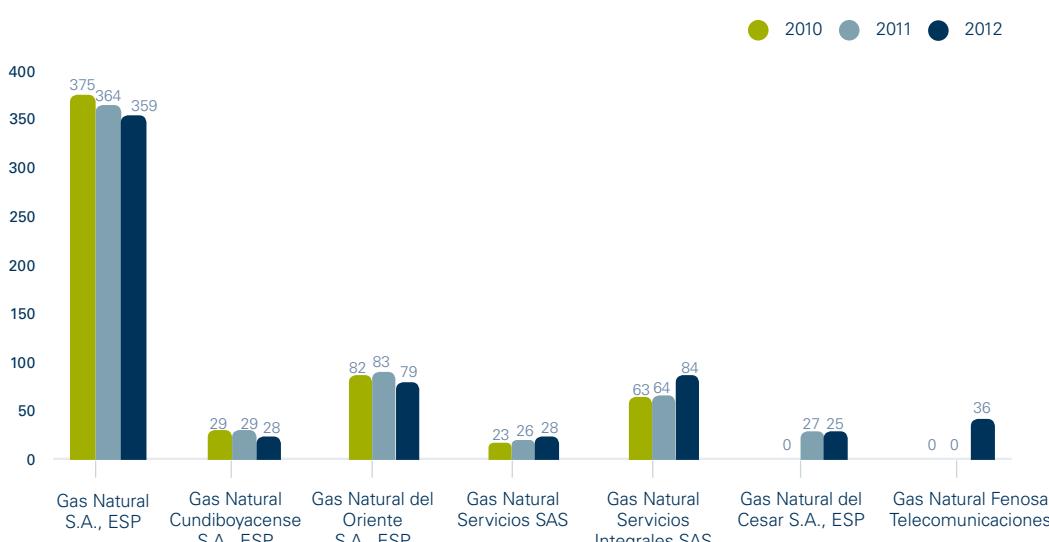


Nota 1: Los empleados temporales no incluyen los empleos por *outsourcing*.

Nota 2: Los datos son consolidados por todas las sociedades del negocio de gas reportadas en este informe.

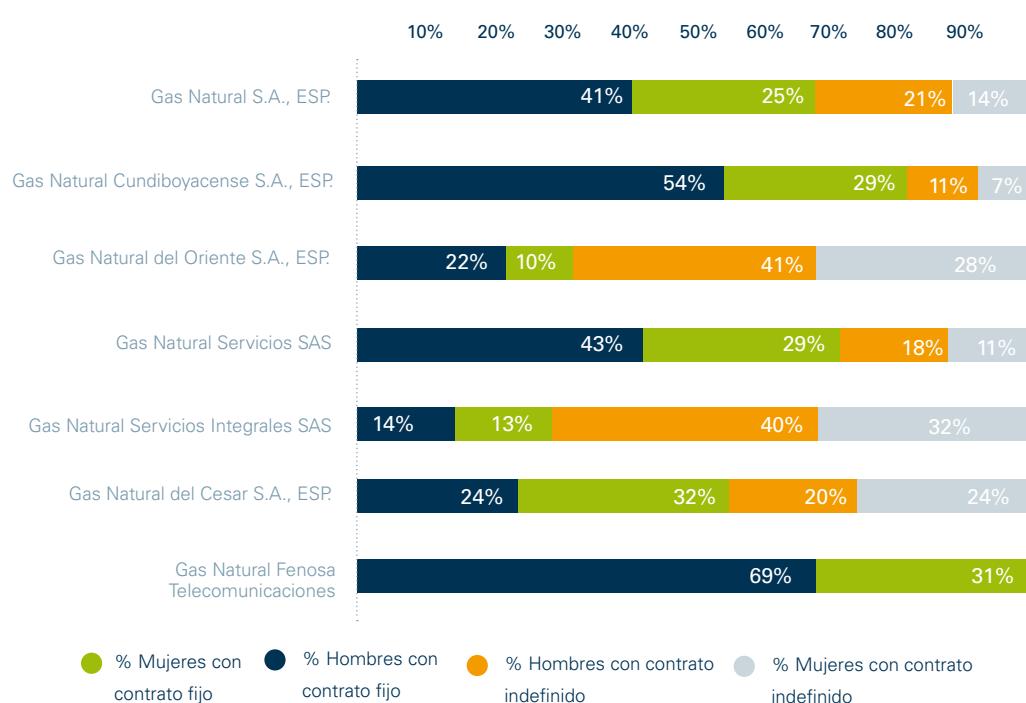
Nota 3: Se cuenta con cuatro empleados extranjeros, que ocupan cargos de nivel técnico y directivo.

Distribución de empleos directos por sociedad



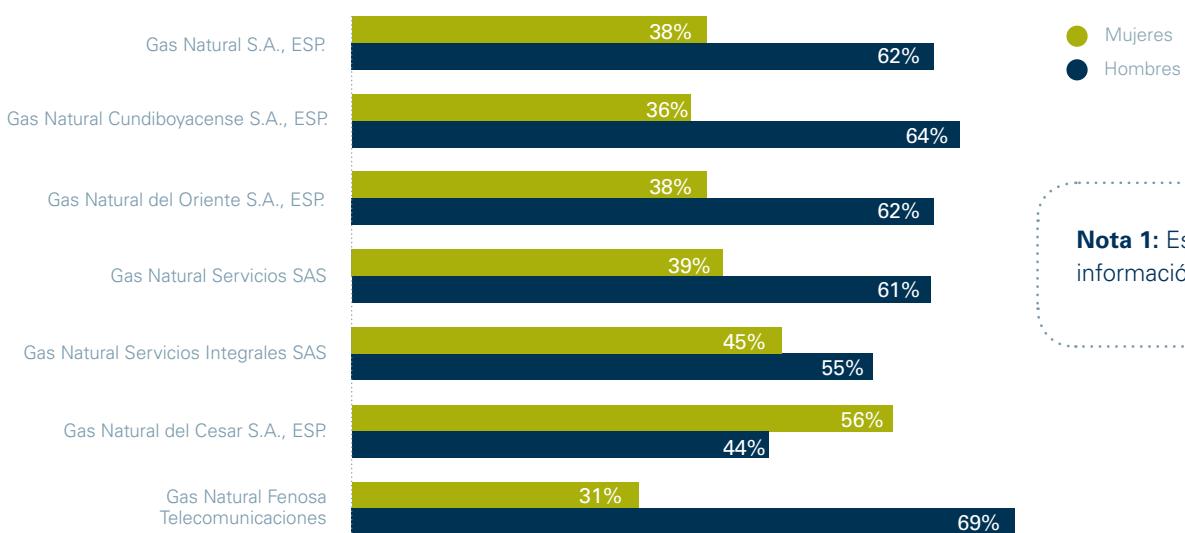
Nota 1: Gas Natural Fenosa Telecomunicaciones (GNF Telecom) es una sociedad resultado de la fusión de dos compañías: desarrollo del Cable, proveniente de Gas Natural, y Unión Fenosa Redes de Telecomunicación (Ufinet).

Colaboradores por tipo de contrato consolidado



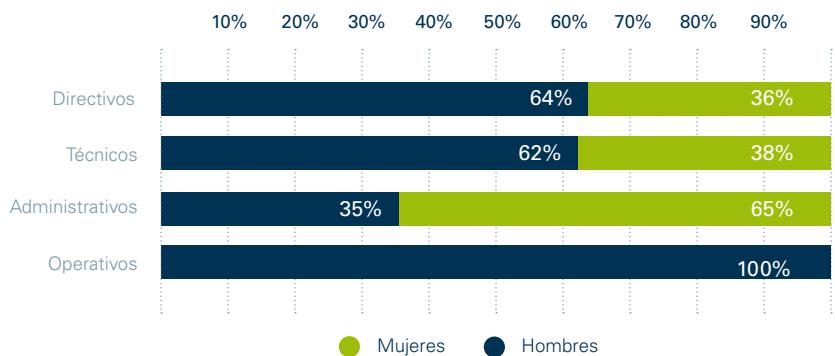
Nota 1: Estos datos incluyen la plantilla directa.

Distribución según género por sociedad



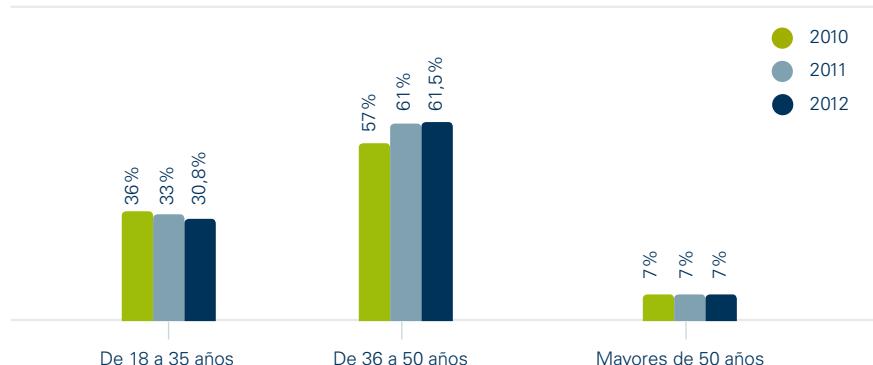
Nota 1: Estos datos incluyen información de la plantilla directa.

Desglose por cargo y género

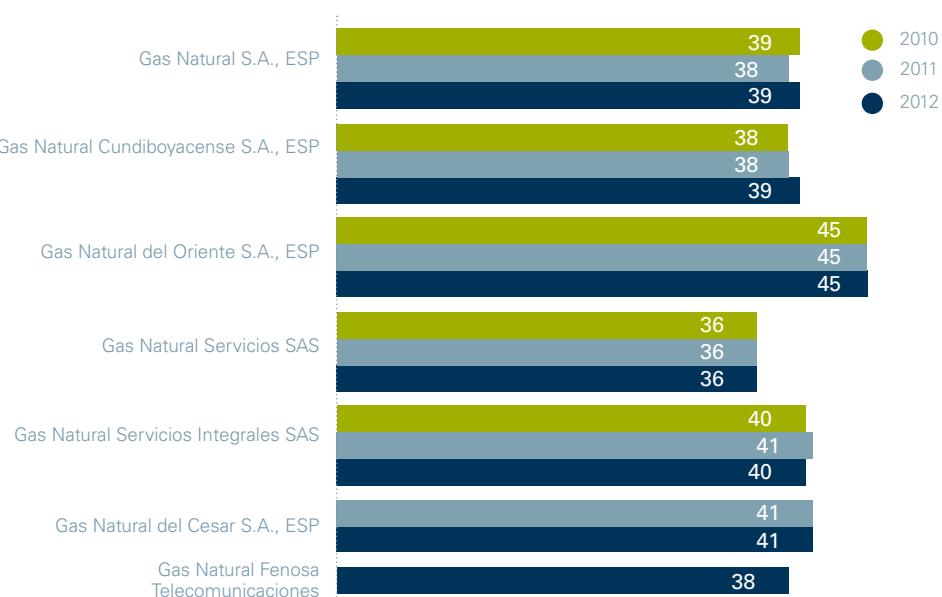


Nota 1: Se tiene en cuenta el grupo directivo para este cálculo (directores y gerentes) de todas las sociedades reportadas en este informe.

Distribución según rangos de edad consolidada



Edad promedio por sociedad



Rotación por edad y género consolidado

2012

| Edad | 18-35 | | 36-50 | | 50 | |
|--|------------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|
| Género | Femenino | Masculino | Femenino | Masculino | Femenino | Masculino |
| Retiros por edad y género | 4 | 4 | 3 | 13 | 1 | 5 |
| Total empleos directos a 31 de dic/12 | 639 | | | | | |
| % rotación por edad y género | 0,63% | 0,63% | 0,47% | 2,03% | 0,16% | 0,78% |

2011

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

Nota 1: El índice de rotación por edad y sexo se calculó con el número de retiros por edad y género, y por el número de colaboradores directos al 31 de diciembre de 2012.

Índice de rotación por sociedades

| Sociedad | 2010 | | 2011 | | 2012 | |
|--|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | Retiros | (%) | Retiros | (%) | Retiros | (%) |
| Gas Natural S.A., ESP | 36 | 9,60% | 31 | 8,52% | 10 | 2,79% |
| Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP | 1 | 3,45% | 3 | 10,34% | 0 | 0 |
| Gas Natural del Oriente S.A., ESP | 4 | 4,88% | 4 | 4,82% | 7 | 8,86% |
| Gas Natural Servicios SAS | 3 | 13,04% | 0 | 0 | 2 | 7,14% |
| Gas Natural Servicios Integrales SAS | 1 | 1,59% | 4 | 6,25% | 4 | 4,76% |
| Gas Natural del Cesar S.A., ESP | - | - | 1 | 3,70% | 3 | 12% |
| Gas Natural Fenosa Telecommunicaciones | - | - | - | - | 4 | 11,11% |
| Total | 45 | 7,87% | 43 | 7,25% | 30 | 4,69% |

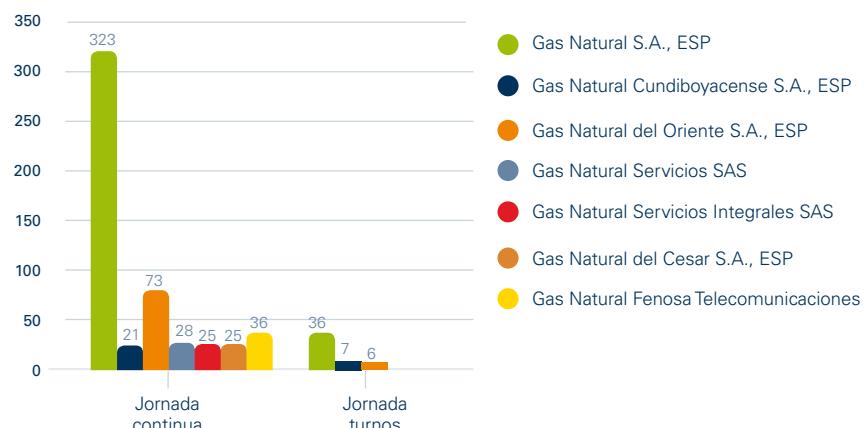
Nota 1: El cálculo se realiza tomando el número de retiros por cada sociedad el número total de colaboradores directos de cada sociedad a cierre de 31 de diciembre de 2012.

Nuevas contrataciones desglosadas por sociedad, grupo de edad y género



Impulso de las políticas de flexibilidad entre los colaboradores

Jornadas laborales



Colaboradores con derecho a licencia por maternidad/paternidad

En cumplimiento de la normatividad que rige los asuntos laborales en Colombia, durante 2012 se dieron licencias por maternidad y paternidad a 21 colaboradores, de los cuales el 100% regresó a su puesto después del periodo de licencia.

| | 2012 | | |
|---|--------|-------|-------|
| | Hombre | Mujer | Total |
| Número de colaboradores con derecho a licencia por razón de maternidad o paternidad | 10 | 11 | 21 |
| % de colaboradores, que al terminar su licencia retornaron al trabajo | | 100% | |
| Número de esos colaboradores que siguieron en su trabajos después de un año | 8 | 11 | 19 |

Libertad de asociación

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

De ninguna manera, Gas Natural Fenosa patrocina o propicia espacios donde dicho derecho se vea amenazado o vulnerado. Por el contrario, los procesos se realizan basados en la transparencia y concertación, lo que permitió, en 2012, firmar acuerdos individuales en Gas Natural Servicios SAS, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, así como en Gas Natural Servicios Integrales SAS, y continuar dando cumplimiento a los pactos ya vigentes, así:

- Pacto Colectivo en Gas Natural del Cesar S.A., ESP con vigencia del 1 de septiembre de 2011 al 31 de agosto de 2014.
- Pacto Colectivo en Gas Natural S.A., ESP, con vigencia del 1 de noviembre de 2010 al 31 de octubre de 2014.
- Convención Colectiva de Trabajo en Gas Natural de Oriente S.A., ESP, con la Unión Sindical obrera (USO) con vigencia desde 1 de enero de 2011 hasta el 31 de diciembre de 2013.
- Convención Colectiva de Trabajo en Gas Natural de Oriente S.A., ESP, con Sintraemdes, con vigencia desde 1 de abril de 2010 hasta 31 de marzo de 2013.
- Acuerdos individuales en Gas Natural Servicios SAS, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, y Gas Natural Servicios Integrales SAS, con vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año.

Durante 2012 el 66.8% de los colaboradores, es decir 427 personas, estuvo cobijado por Pacto Colectivo, Convención Colectiva o acuerdos individuales. De ellos, 27 colaboradores de la empresa Gas Natural del Oriente S.A., ESP, se encuentran afiliados a las agremiaciones sindicales (18 en la Unión Sindical Obrera USO y 9 en Sintraemdes); 35 colaboradores no se encuentran cubiertos por pacto colectivo, convención colectiva ni acuerdos individuales y 177 colaboradores se encuentran excluidos de convenios colectivos, por pertenecer al equipo directivo.



Política retributiva

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 convención, la retribución se determina de acuerdo con lo pactado en la convención vigente.
- Para colaboradores incluidos en pacto, la retribución se determina en función del nivel de aporte o contribución a las actividades de la Empresa, ubicación en la estructura organizacional, entre otros.
- Para directivos y colaboradores excluidos de convenio, la retribución se define con base en la política aprobada por el grupo en este tema.

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



Nota 1: Son puntos por encima del salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV).

Diferencia salarial entre hombres y mujeres por tipo de cargo

| | 2011 | | | 2012 | | |
|-----------------|--------------|--------------|-----------|--------------|--------------|-----------|
| | Hombre | Mujer | Variación | Hombre | Mujer | Variación |
| Directivos | \$14.978.261 | \$14.813.481 | 1% | \$15.921.582 | \$14.928.596 | 7% |
| Técnicos | \$3.239.990 | \$2.964.482 | 9% | \$3.298.893 | \$2.991.571 | 10% |
| Administrativos | \$1.331.056 | \$1.357.727 | -2% | \$1.273.888 | \$1.450.032 | -12% |
| Operativos | \$1.122.441 | - | | \$1.179.647 | - | |

Diferencia porcentual de salario base por sociedad

| | 2012 | | |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-----------|
| | Hombre | Mujer | Variación |
| Gas Natural S.A., ESP | \$3.358.990 | \$3.330.449 | 1% |
| Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP | \$2.094.306 | \$2.353.450 | -11% |
| Gas Natural del Oriente S.A., ESP | \$2.261.059 | \$2.485.480 | -9% |
| Gas Natural Servicios SAS | \$3.429.100 | \$2.517.665 | 36% |
| Gas Natural Servicios Integrales SAS | \$8.139.363 | \$4.803.407 | 69% |
| Gas Natural del Cesar S.A., ESP | \$1.305.616 | \$1.378.361 | -5% |
| Gas Natural Fenosa Telecomunicaciones | \$4.191.017 | \$3.892.883 | 8% |

Formación para el desarrollo y la mejora de la actuación profesional

Tema material: Desarrollo profesional

En 2012, se fortalecieron los procesos asociados al Sistema Integrado de Gestión de Calidad, se brindaron herramientas de soporte a la Compañía a través de la certificación de colaboradores. Igualmente, se lanzó la Universidad

Corporativa de Gas Natural Fenosa para dar cumplimiento a las necesidades de formación que las diferentes áreas de la Compañía requieren para establecer estándares de calidad, cumplimiento y niveles de servicio.

Durante este año, la Universidad ha desarrollado diferentes proyectos y programas, entre los que se destacan:

| Cursos internos | Descripción | Resultado |
|---|--|---|
| Fundamentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad Aliado: Ciencia Divertida | La Compañía durante el proceso de certificación del Sistema Integrado de Gestión: calidad, medio ambiente y prevención de riesgos ocupacionales. | Colaboradores formados: 251 Horas impartidas: 2.571 |
| Auditores internos integrales Aliado: SGS | Con el objetivo de afianzar los procesos internos y establecer acciones preventivas en pro de la mejora continua, se formaron auditores internos integrales. | Colaboradores formados: 30 Horas impartidas: 1.350 |
| Certificado de competencias laborales Aliado: SGS | Formación y certificación de los colaboradores en el proceso de trabajo seguro en alturas, dando cumplimiento a los perfiles del cargo y al proceso normativo. | Colaboradores formados: 54 Horas impartidas: 1.840 |
| Capacitación y actualización en normatividad civil y administrativa relacionada con servicios públicos domiciliarios Alianza: Universidad Externado de Colombia | Actualización en normatividad civil y administrativa relacionada con servicios públicos domiciliarios. | Colaboradores del área jurídica Intensidad 42 horas |
| Sistema Integrado de Gestión ISO 9001, ISO 14001, Auditor Interno GP 1000 y OHSAS 18001 | Preparación y fortalecimiento de los responsables de los procesos integrales. | 55 colaboradores y 7 temporales del Grupo |
| Gestión eficaz | Reforzar las habilidades de liderazgo, comunicación y trabajo en equipo. | 90 colaboradores con niveles de dirección y supervisión |

Nota 1: Estos cursos incluyen a la plantilla directa y en algunos casos a personal temporal.

Durante 2012 se dictaron 27.573 horas de formación, con 2.229 asistentes, equivalente al 91% del total de los colaboradores, y 18.555 horas de formación para colaboradores temporales y contratistas, contando con una asistencia de 1.502 personas.

Durante 2012, la Universidad Corporativa en Colombia lanzó y puso en marcha la Universidad Virtual, que tiene los siguientes retos:

La gestión del conocimiento a través de una plataforma *online* de última generación

Fomentar el autoaprendizaje sobre los temas relevantes de la Organización, creando una cultura del uso óptimo de los recursos

Contribuir a la formación integral de los colaboradores, por medio de herramientas tecnológicas de la información y la comunicación

La Universidad Virtual está presente a través de la intranet (Naturalnet), herramienta que ha generado nuevos espacios para la gestión del conocimiento. Se han realizado 14.879 visitas de más 1.200 colaboradores. Se destaca la participación en los cursos de creatividad y Derechos Humanos.

Promedio de formación por tipo de cargo

| Cargos | Colaboradores | 2010 | | | 2011 | | | 2012 | | |
|-----------------|----------------------|------------------------------------|--|----------------------|------------------------------------|--|----------------------|------------------------------------|--|----------------------|
| | | Promedio Horas de formación | Horas de formación de horas por colaborador | Colaboradores | Promedio Horas de formación | Horas de formación de horas por colaborador | Colaboradores | Promedio Horas de formación | Horas de formación de horas por colaborador | Colaboradores |
| Directivos | 42 | 1.871 | 44,548 | 36 | 1.326 | 36,83 | 38 | 1.824 | 48,00 | |
| Técnicos | 400 | 24.136 | 60,34 | 412 | 16.492 | 40,03 | 471 | 21.583 | 45,82 | |
| Administrativos | 106 | 2.084 | 19,66 | 103 | 3.853 | 37,41 | 90 | 2.999 | 33,32 | |
| Operativos | 54 | 3.309 | 61,278 | 42 | 1.947 | 46,36 | 40 | 1.167 | 29,18 | |
| Total | 602 | 31.400 | 52,159 | 593 | 23.618 | 39,83 | 639 | 27.573 | 43,15 | |

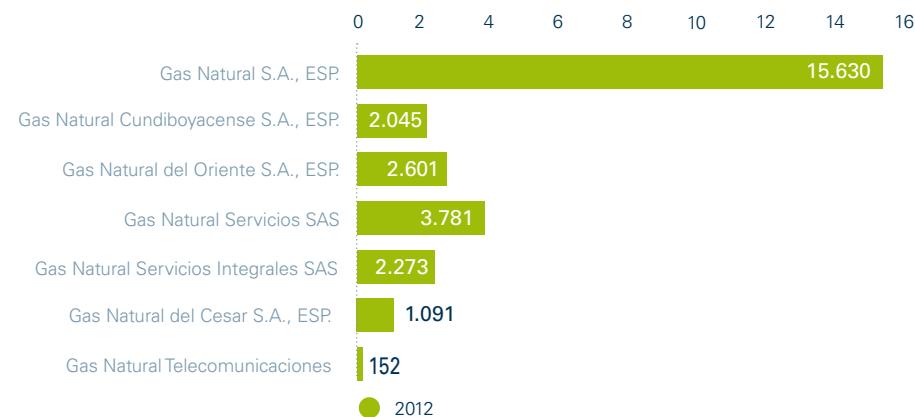
Nota 1: El cálculo del promedio de horas por colaborador se establece con el número total de horas por cargos / número total de colaboradores por cargos.

Horas de formación por área

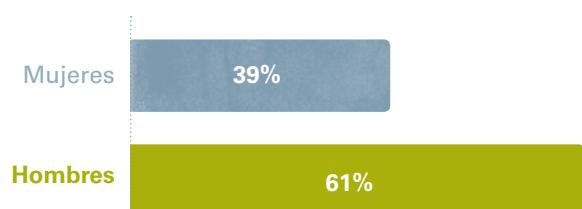
| Tema | 2012 | horas | % de participación |
|------------------------|------|---------------|--------------------|
| Administrativa | | 365 | 2% |
| Calidad | | 8.994 | 56% |
| Comercial | | 5.837 | 22% |
| <i>Coaching</i> | | 300 | 2% |
| Gestión | | 6.168 | 47% |
| Idiomas | | 400 | 1% |
| Informática de gestión | | 506 | 12% |
| Medioambiente | | 2.057 | 21% |
| Ofimática | | 37 | 3% |
| Derechos Humanos | | 139 | 20% |
| Técnica | | 2.770 | 28% |
| Total | | 27.573 | 91% |

Nota 1: El cálculo se realiza con el número de colaboradores participantes x 100 / la plantilla total a cierre de 2012.

Horas de formación por sociedades



Horas de formación por género



Nota 1: Este porcentaje es equivalente al total de la distribución por género de la plantilla.

Compromiso e implicación de los colaboradores y oportunidades de desarrollo profesional

Tema material: Desarrollo Profesional

Movilidad interna

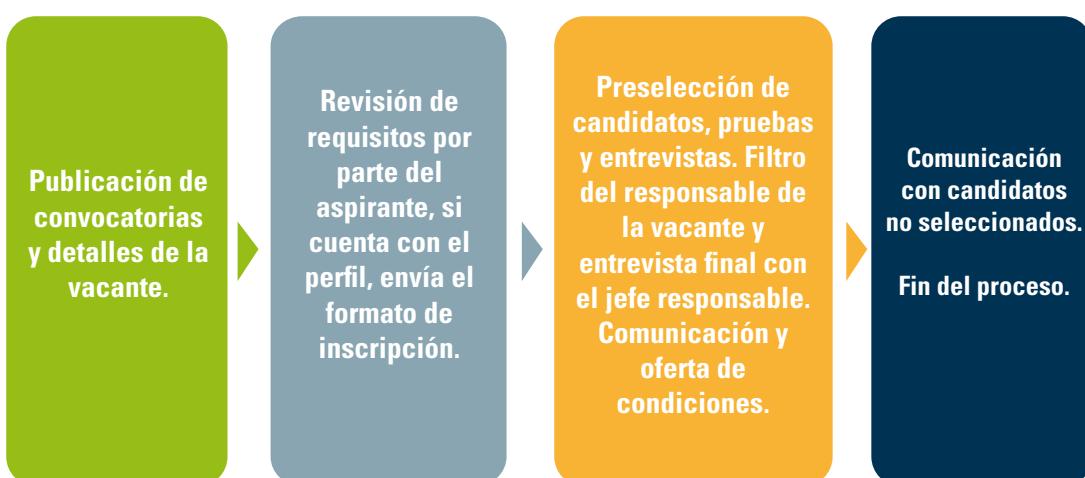
Con el fin de propiciar el desarrollo profesional de los colaboradores al interior de la Compañía, se cuenta con la Política de Movilidad Interna, que tiene como objetivo fomentar internamente las oportunidades de desarrollo, potenciar el encaje óptimo de la persona con el puesto

y maximizar la cobertura de vacantes con colaboradores de la Empresa.

Los principios bajo los cuales actúa son:

- **Gestión del talento:** garantizar la atención de las necesidades de los negocios y asegurar el máximo aprovechamiento del capital humano.
- **Transversalidad:** facilitar y promover los movimientos internos de personas en la Empresa.

Procedimiento



En 2012 se beneficiaron 61 colaboradores, es decir, el 9,54% de la plantilla total.

Gestión del desempeño

La Compañía cuenta con un sistema de gestión de desempeño y diferentes esquemas de medición que permiten evaluar a los colaboradores, identificar fortalezas y oportunidades de mejora en su gestión, realizar seguimientos periódicos y retroalimentaciones constantes para mejorar su desempeño y reconocer su aporte a los logros de la Organización.

En 2012 se realizó la medición y evaluación del desempeño al 87,4% de los colaboradores a través de diferentes esquemas:

| Esquema de medición de desempeño | 2010 | 2011 | 2012 |
|----------------------------------|-------------------------|------|------|
| | Número de colaboradores | | |
| Evaluaciones de desempeño (1) | 397 | 392 | 394 |
| Otros esquemas de medición (2) | 151 | 157 | 165 |

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

Nota 2: Dirección por objetivos (DPO) y esquemas variables para nivel directivo.

Nota 1. Sistema de Gestión del Desempeño (SGD)

El SGD es una de las herramientas que permite evaluar de manera integral al colaborador, dando una visión de sus habilidades y desempeño, a través de la valoración de sus competencias y el logro de los objetivos del cargo.

El resultado de este proceso le permite al colaborador conocer el balance de su gestión y a la Organización, la definición de unos planes de mejora ajustados a las necesidades de cada una de las personas.

| Personal evaluado por género | Masculino | Femenino | Total |
|-------------------------------|-----------|----------|-------|
| Evaluados por SGD | 239 | 155 | 394 |
| % de participación por género | 61% | 39% | 100% |

Nota 2. Evaluación por DPO

Dirección Por Objetivos (DPO) es uno de los sistemas básicos de gestión de la Compañía; de esta manera se establecen y evalúan los objetivos estratégicos del grupo, las unidades y sus responsables. Este modelo de evaluación contempla cuatro tipos de objetivos:

1. Objetivos de país
2. Objetivos de grupo
3. Actuación profesional
4. Objetivos individuales

| Personal evaluado por género | Masculino | Femenino | Total |
|-------------------------------|-----------|----------|-------|
| Evaluados por DPO | 86 | 61 | 147 |
| % de participación por género | 59% | 41% | 100% |

Esquemas variables para directivos

Para los responsables del negocio se tienen diseñados esquemas variables que permiten realizar un seguimiento al desempeño y logro de metas individuales. Estos esquemas se diseñan con indicadores de negocio, estableciendo las metas en un periodo específico, realizando una medición mensual, trimestral o cuatrimestral de resultados.

La Compañía está comprometida con el desarrollo y retención del talento humano por medio de las siguientes acciones:

| Personal evaluado por género | Masculino | Femenino | Total |
|--------------------------------|-----------|----------|-------|
| Evaluados por esquema variable | 15 | 3 | 18 |
| % de participación por género | 83% | 17% | 100% |

1. Sistemas de medición objetivos.

2. Seguimiento a los planes de desarrollo individual.

3. Oferta de valor a través de desarrollo profesional y formación, entorno de trabajo motivante, compensación y beneficios.

Clima laboral

De acuerdo a la última Encuesta de clima laboral y compromiso, realizada por la consultora TowersWatson en 2010, con una participación del 93% de los colaboradores, se desarrolló el plan de acción para 2011-2012. En 2013 se realizará la segunda aplicación de la encuesta de clima laboral y se podrá medir el impacto de los planes de acción surgidos a partir de la evaluación anterior.

Una de las más importantes acciones fue la obtención de la certificación de desarrollo humano y social (efr), con la asesoría de People Matters y de la entidad certificadora, Fundación Más Familia (ver la descripción en el apartado de efr en este mismo capítulo).

Durante 2012 se continuó trabajando en los planes de acción definidos, enfocados principalmente en:

Eje 1. Calidad en el empleo: Se desarrollaron los encuentros con la

dirección, buscando generar cercanía entre los colaboradores y la alta dirección.

Eje 2. Flexibilidad temporal y espacial:

Se continuó aplicando la jornada flexible definida de acuerdo con la realidad geográfica y del negocio.

Eje 3. Apoyo a la familia: Beneficios extendidos a los familiares, como auxilios de educación para hijos de los colaboradores, apoyo para los servicios médicos integrales y actividades culturales y recreativas para los colaboradores y sus familias.

Eje 4. Desarrollo profesional:

Lanzamiento de la Universidad Virtual, con variedad de programas del más alto nivel en formación técnica y de liderazgo al alcance de todos los colaboradores.

Eje 5. Igualdad de oportunidades:

Buscando fortalecer el conocimiento y cumplimiento del Código Ético en las actividades del día a día, se desarrolló el curso de Código Ético *online*, dirigido a todos los colaboradores.



Servicios adaptados a las necesidades de los empleados ♦

Plan de bienestar

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

Igualmente, los temporales participan del programa de bienestar, a excepción de la entrega del regalo de cumpleaños.

Salud

- Medicina prepagada:** Adicional al Plan Obligatorio de Salud (POS), la Compañía paga por el colaborador y su núcleo familiar básico un plan de medicina prepagada. También, entrega cinco bonos de atención para el trabajador y para cada uno de los beneficiarios. En 2012, 61% de los colaboradores disfrutaron de este beneficio.
- Plan odontológico:** La Empresa cuenta con un convenio de servicios odontológicos complementarios al POS, de tal forma que el colaborador pueda acceder a los servicios según la oportunidad, condiciones y limitaciones que el plan suscrito contemple. En el 2012, 75% de los colaboradores fueron beneficiados.



Vivienda

En respuesta al Pacto Colectivo y a los acuerdos individuales, Gas Natural Fenosa en Colombia implantó un programa de créditos para que los colaboradores tengan la opción de comprar vivienda o puedan realizar mejoras locativas.

Los préstamos de este tipo solo se aprueban a los colaboradores que no cuentan con una vivienda propia, en ningún sitio del territorio nacional.

Gas Natural Fenosa en Colombia se preocupa por mantener un plan de bienestar acorde con las necesidades de sus colaboradores.

| Préstamo de vivienda | 2010 | 2011 | 2012 |
|---------------------------|--------|---------|---------|
| Créditos aprobados | 13 | 9 | 8 |
| Valor (millones de pesos) | \$ 103 | \$ 65,5 | \$ 66,5 |

Educación

Con el objetivo de fomentar la educación y contribuir al crecimiento profesional de los colaboradores, la Compañía otorga préstamos sin cobro de intereses por seis meses:

| Préstamo educativos | 2010 | 2011 | 2012 |
|----------------------------|------------|--------------|--------------|
| Colaboradores beneficiados | 2 | 1 | 2 |
| Valor (pesos) | \$ 900.000 | \$ 4.000.000 | \$ 2.333.280 |

El programa Formación para liderar otorgó a hijos de colaboradores becas para una estancia formativa en la sede de la Universidad Corporativa en Ávila, España. En la convocatoria 2012 participaron 35 jóvenes a nivel nacional, de los cuales tres del negocio de gas fueron escogidos para este beneficio.



Diego Andrés Henao González, uno de los ganadores del Programa Formación para Liderar 2012

Adicionalmente, se cuenta con auxilios educativos para apoyar el estudios de los colaboradores:

| Auxilio educativo para colaboradores | 2010 | 2011 | 2012 |
|--------------------------------------|---------------|---------------|----------------|
| Colaboradores beneficiados | 19 | 22 | 29 |
| Valor (pesos) | \$ 71.954.362 | \$ 73.181.176 | \$ 108.099.476 |

Finalmente, la Compañía extiende los beneficios educativos a los hijos de los colaboradores, y otorga una vez al año, un bono redimible en almacenes de cadena para la compra de útiles escolares.

| Auxilios educativos para los hijos de los colaboradores | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|------------|------------|-----------|
| Colaboradores beneficiados | 179 | 183 | 182 |
| Hijos de beneficiados (menores de 20 años) | 276 | 290 | 278 |
| Valor entregado por hijo (pesos) | \$ 196.000 | \$ 202.000 | \$210.000 |

Otros

- **Bonos vacacionales:** Apoyando el objeto social de las vacaciones, la Compañía reconoce un bono cada año. Este beneficio es entregado de forma previa al descanso, cuando el colaborador toma como mínimo ocho días del periodo causado.

- **Póliza de vida:** Tiene como objetivo cubrir al colaborador por muerte natural o accidental. En caso de fallecimiento, se entrega a sus beneficiarios una suma fija de dinero o un número determinado de salarios.

- **Póliza exequial:** Beneficio que cubre gastos funerarios del colaborador o su grupo familiar básico.

Jornadas deportivas y culturales

La Compañía se preocupa por la integración de los colaboradores y sus familias. Por esta razón, promueve espacios y actividades lúdicas y recreativas.

| Actividad | Participantes | | Logros |
|----------------------------|---------------|------|--|
| | 2011 | 2012 | |
| Jornadas deportivas | 497 | 534 | Se realizaron diferentes actividades deportivas y se logró mayor participación respecto al año pasado. |
| Jornadas culturales | 1.312 | 766 | La participación disminuyó respecto al año anterior, porque no se programó Festival de Talentos, el cual se realiza cada dos años. |
| Atenciones al colaborador | 602 | 624 | Esta cifra aumentó porque se incluyó a los colaboradores de Gas Natural Fenosa Telecomunicaciones. |
| Extensión con las familias | 357 | 1620 | Se realizaron actividades para los hijos de los colaboradores, por rango de edad. Esta cifra incluye los participantes a la fiesta de los niños. |

Compromiso 4: Orientación al cliente

Dedicar esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de los clientes, a través de los siguientes lineamientos:

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

Compromisos e indicadores

| Compromiso 2012 | Nivel de avance | Reto 2013 |
|---|---|---|
| Servicio al cliente | | |
| Implantar los indicadores de seguimiento de servicio al cliente. |  | Garantizar la óptima prestación del servicio en los diferentes puntos de atención. |
| Instalar una o dos cabinas telefónicas en los municipios de Santander atendidos por Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, donde la señal de la telefonía celular es deficiente. |  | |
| Implantar la segunda etapa del Programa Promotor Social para pasar del nivel actual de auxiliar a nivel técnico; llevar el programa a Gasoriente S.A., ESP. |  | |
| Fortalecer los actuales comités de desarrollo y control social, así como promover la creación de nuevos comités. |  | |
| Atención al cliente | | |
| Vincular en la atención del <i>contact center</i> a los clientes de Gas Natural Fenosa en México y Panamá (Nota 1). |  | Ampliar la prestación del servicio de <i>contact enter</i> a los clientes de Gas Natural Fenosa en México. Se proyecta ingresar a Panamá en 2014. Homologar el proceso de Central de Escritos con el negocio eléctrico como operación espejo para un eventual Plan de contingencia. Ampliar los servicios prestados por el <i>contact center</i> en Colombia. |
| | | Incrementar el nivel de autoservicio de nuestros clientes aprovechando las diferentes plataformas tecnológicas. |
| Residencial | | |
| Suscribir nuevos acuerdos para la masificación del servicio en los nuevos proyectos de vivienda de interés social establecidos por las diferentes sociedades. |  | Implantar los acuerdos realizados durante el 2012. |
| Instalar 22.800 gasodomésticos (calentadores, secadores, hornos, etc.) y 430 calefacciones (calefactores, chimeneas y calderas). |  | Realizar la conexión de 6.521 nuevos clientes en nueve municipios mediante el sistema de gas natural comprimido (GNC). Instalar 21.830 gasodomésticos (calentadores, secadores, hornos, etc.) y 425 calefacciones (calefactores, chimeneas y calderas). |
| Gestionar la instalación de al menos 3.000 calentadores dentro del programa <i>Calentadores Salvavidas</i> . |  | Instalar y certificar por lo menos 1.500 calentadores bajo esta campaña. |

| Compromiso 2012 | Nivel de avance | Reto 2013 |
|--|------------------------|---|
| Gas natural comprimido vehicular (GNCV) | | |
| Promover la entrada en operación de vehículos dedicados a gas en las flotas de transporte de la ciudad incluyendo los recolectores de basura. | | Incrementar el número de vehículos dedicados a GNCV. |
| Firmar y hacer vigente el nuevo reglamento técnico de talleres de conversión a GNCV y capacitación y certificación de nuevos técnicos en competencias laborales. | | Aplicar al 100% el nuevo reglamento técnico en los talleres. |
| Finalizar el cambio de imagen de la marca gn auto a Gas Natural Fenosa en las EDS. | | |
| Industria | | |
| Conseguir mejores condiciones tarifarias y contractuales para proyectos de cogeneración. | | Promocionar y firmar nuevos contratos de cogeneración y sustitución de carbón, manteniendo las condiciones logradas. |
| Ofertar proyectos de gas virtual. | | Firmar contratos para implementación en 2014. |
| Promocionar y captar clientes potenciales de Bifuel, con la implementación de esta tecnología. | | Incrementar ventas y promocionar casos de éxito conseguidos. |
| Capacitar a gerentes y jefes de producción en temas de gestión energética, aplicaciones de gas natural, seguridad en las instalaciones de gas y continuar con la participación en eventos de la Andi, Andesco y agremiaciones de industriales. | | Participar en eventos de asociaciones de hoteles, clubes, comerciales e industriales, y promover los casos de éxito y las soluciones desarrolladas. |
| | | Desarrollar parques industriales en los municipios de Tocancipá y Duitama, permitiendo captar clientes con consumo estimado de 20 Mm ³ /año y 7 Mm ³ /año, respectivamente. |

Nota 1: Se vinculó México a la atención telefónica desde Colombia, con una distribución de llamadas recibidas del 50% en Bogotá y 50% en Barranquilla.



Indicadores

| Segmentos del mercado | 2010 | 2011 | 2012 | Tendencia 2011-2012 |
|---|-----------|-----------|-----------|---|
| Número de clientes totales | 2.138.271 | 2.291.304 | 2.402.463 |  |
| Número de clientes GNCV financiados a través de la factura residencial | 930 | 2.862 | 4.702 |  |
| Número de beneficiarios (estratos 1 y 2) de los recursos del Fondo Especial Cuota Fomento para los derechos de conexión | - | 22.056 | 11.605 | No se puede asignar tendencia, ya que el número de subsidios son los que aprueba el Ministerio para cada vigencia. GNF asegura la asignación del 100% de ellos. |
| Servicio y atención al cliente | 2010 | 2011 | 2012 | Tendencia |
| Calidad global del servicio | - | 9,0 | 8,69 |  |
| Clientes beneficiados con la factura Braille | 358 | 380 | 360 |  |
| Número de llamadas recibidas | - | 2.980.513 | 3.192.107 |  |
| Número total de quejas (Nota 1) | 130.272 | 110.880 | 131.409 |  |

Nota 1: Para la lectura de este indicador se debe tener en cuenta el aumento de la cobertura en atención a través de los diferentes canales.

Segmentos del mercado

Tema material: Calidad de productos y servicios

Gas natural comprimido vehicular (GNCV)

En 2012 se realizaron 17.141 conversiones a GNCV en la zona de operación de la Compañía:

15.828 en Bogotá

901 en Santander

=35 % del total de las conversiones del país

412 en la región cundiboyacense



Se destaca el incremento del 27% en el número de conversiones realizadas respecto al año anterior, de las cuales 1.427 correspondieron a vehículos modelo 2013 y 2.670, a modelos 2012.

Nota 1: Entró en operación una flota de vehículos dedicados 100% a GNCV que operan la recolección de residuos peligrosos en Bogotá, que están generando ahorros mensuales de \$700.000 aproximadamente por vehículo y una reducción de material particulado de un 100%.



Sabía que...

El volumen de ventas de gas en las estaciones de servicio de Gas Natural Vehicular fue de 66 Mm³, con un incremento de 43% en relación con el año anterior y una participación del 22% de las ventas totales de GNCV en Bogotá.

Incentivar el uso de GNCV

Durante 2012 se realizó el lanzamiento del incentivo para financiar bonos de conversión. Este evento se llevó a cabo en diferentes ciudades, así:

- Gas Natural S.A., ESP; y ECOPETROL destinaron \$14.885 millones para financiar un bono de conversión por \$700.000 en Bogotá.
- Gasoriente S.A., ESP; ECOPETROL; Metrogas S.A., ESP y los talleres de instalación de Bucaramanga participaron en el lanzamiento del incentivo para la ciudad y su área metropolitana. Se destinaron \$1.062 millones.

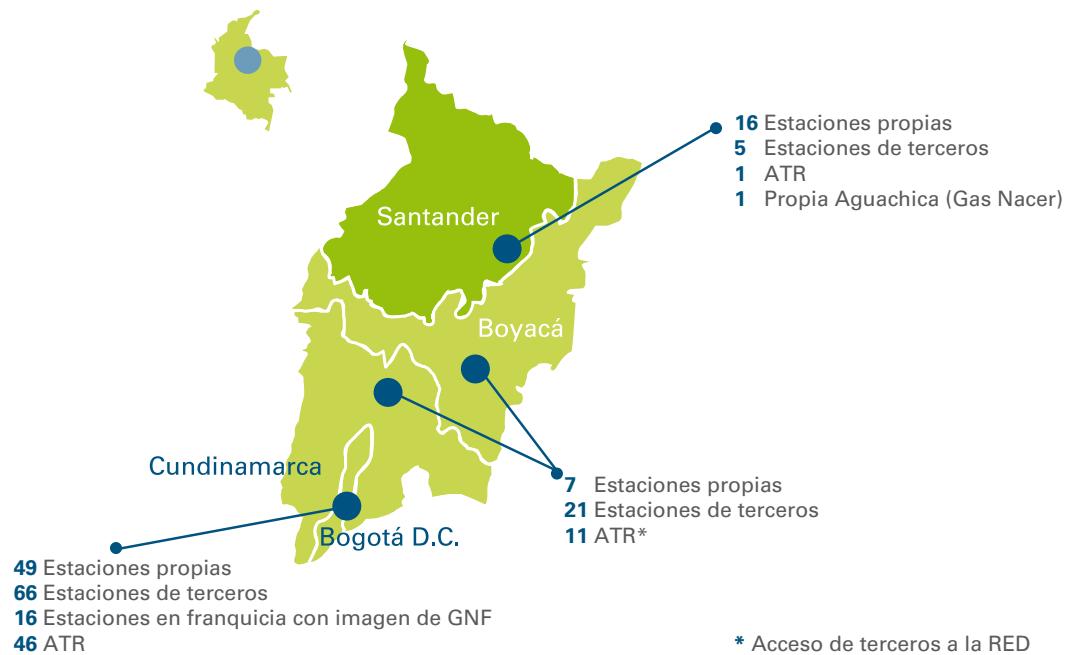
En el lanzamiento del bono en Bogotá, se organizó un recorrido para los periodistas denominado *La ruta verde*, donde se probaron diferentes tipos de vehículos alimentados a gas natural vehicular que mostraron el óptimo desempeño de los motores.

Adicionalmente se conformó una red de 65 estaciones propias en Bogotá, Santander y el altiplano cundiboyacense: 16 con franquicia de marca que se suman a las 137 estaciones de terceros y ATR (Acceso a Terceros a la Red) que prestan servicio en estas regiones. También, se llevó a cabo una alianza entre Gas Natural Fenosa (GNF) y ExxonMobil Colombia para ampliar el número de estaciones de servicio con imagen de la Compañía, beneficiando alrededor de 135.000 vehículos en Bogotá.

Durante el periodo se logró la financiación a 4.702 clientes de GNCV a través de la factura residencial por un valor estimado de \$6.456 millones, de los cuales, 211 clientes fueron de Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, por un valor de \$284 millones y 189 clientes de Gasoriente S.A., ESP, por un valor de \$210 millones.

Sabía que...

Durante 2012, la Compañía ganó la licitación del Fondo de Vigilancia de Bogotá (Policía Nacional), para el consumo en las estaciones de Gas Natural Fenosa. Esta institución cuenta con un parque automotor de 521 vehículos.



Campañas realizadas

El Ministerio de Comercio Industria y Turismo mediante la Resolución 0957 del 21 de marzo de 2012, expidió el nuevo reglamento técnico de talleres que entró en vigencia el 29 de diciembre de 2012, con prórroga a marzo de 2013. Por este motivo, durante 2012 se firmó e hizo vigente el nuevo reglamento técnico de talleres de conversión a GNCV y se

capacitó y certificó a nuevos técnicos en competencias laborales.

En correspondencia con esta nueva reglamentación, Gas Natural S.A., ESP, realizó una campaña de recertificaciones y mantenimiento, efectuando 42.724 durante el año.

De la misma forma, se desarrolló e implantó la nueva imagen de la campaña

de conversión, resaltando el beneficio económico del GNCV y la evolución en la calidad del proceso de conversión. Así mismo, se llevaron a cabo campañas comerciales en la red de estaciones Gas Natural Fenosa: *Las vacaciones lo llaman y Los regalos vuelan por montones*.

Industrial

Total de clientes por sociedad



Nota 1: 2012 cerró con 599 clientes industriales, 16 nuevos, quienes representaron un consumo superior a 21 Mm³/año y un potencial año corrido superior a 60 Mm³/año.

| Sociedad | Nuevos clientes 2012 | Potenciales nuevos clientes 2013 |
|--------------------------------------|----------------------|----------------------------------|
| Gas Natural S.A., ESP | 10 | 7 |
| Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP | 4 | 8 |
| Gasoriente S.A., ESP | 2 | 1 |

Proyectos desarrollados

- Se adelantó la construcción de la red y la Estación de Regulación y Medición (ERM) para el suministro a Vidrio Andino, junto con la instalación de una planta de aire propanado. Se estima que esta empresa tendrá un consumo de más de 30 Mm³/año, y un contrato a diez años.
- Se cerró el acuerdo con Acerías Paz del Río para el suministro de más de 24 Mm³/año.
- Se firmó el contrato de aplicación Bi-fuel a siete años con Oicensa, empresa que consumirá más de 24 Mm³/año, siendo el primer proyecto de Bi-fuel (motores que funcionan con dos combustibles, en este caso diésel 60% y gas natural 40%), para sus plantas de generación de electricidad y sistemas de bombeo.
- Se presentó y aprobó el desarrollo del proyecto de suministro de gas

a las empresas asfalteras y otras industrias ubicadas en la zona de Balsillas en Mosquera (Cundinamarca), con un consumo potencial superior a 10 Mm³/año.

- Con las mejores condiciones de suministro logradas, se adelantó el programa de sustitución de carbón, permitiendo acuerdos con cuatro clientes y ventas estimadas superiores a 9 Mm³/año.
- Se impulsó el proyecto de cogeneración en la zona de influencia de Gas Natural S.A., ESP, gracias al trabajo aliado entre Gas Natural Fenosa en Colombia, Naturgas y Ecopetrol. Este proyecto podría tener un mercado potencial con empresas del sector cerámico, papel, vidrio, bebidas y alimentos.
- Se trabajó con proveedores de tecnología e integradores de equipos en los procesos de cogeneración y sustitución de carbón para diagnosticar y evaluar los diferentes proyectos de

interés para clientes de *data centers*, edificios inteligentes, floricultivos, hipermercados, grandes superficies, *call centers* e industrias plásticas.

Sabía que...

A partir de este año, Gas Natural Servicios SAS reinició la comercialización del servicio integral de Soluciones de Confort, con el propósito de satisfacer de manera integral las necesidades térmicas de las grandes industrias y las pymes, principalmente, a través del suministro de energía útil del gas natural en forma de vapor, agua caliente, calor de proceso y cogeneración bajo el lema: "Para que no tengas que preocuparte de nada".

Durante 2012 se firmaron acuerdos con 19 clientes, con inversiones estimadas de \$3.950 millones.

Acciones realizadas 2012

Ciclo de conferencias sobre eficiencia energética.

Lanzamiento del programa de referidos del producto Soluciones de Confort del área de soluciones energéticas.

Capacitación a gerentes y jefes de producción, en temas de gestión energética, aplicaciones de gas natural, seguridad en las instalaciones de gas; y continuar con la participación en eventos de la Andi, Andesco y agremiaciones de industriales.

Evento Industriales, donde se trataron temas tarifarios, regulatorios, y perspectivas del mercado de gas natural.

Resultados 2012

150 clientes industriales asistieron a las sesiones

19 contratos firmados y 7 puestas en servicio

200 personas capacitadas

70 participantes

Residencial

Continuando con el programa de recursos del Fondo Especial Cuota Fomento aportados por el Ministerio de Minas y Energía, Gas Natural S.A., ESP, y Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, gestionaron subsidios para 11.605 clientes de estratos 1 y 2 en Bogotá, Soacha, Sibaté y 27 poblaciones de Cundinamarca por un valor de 1.218 millones de pesos.

Nueva edificación

Según el DANE, en 2012 la actividad edificadora en Bogotá decreció un 12% frente al año anterior. No obstante este escenario, la expansión del mercado de nueva edificación de la Compañía creció un 7,5%, equivalente a 46.157 nuevos clientes en Bogotá y su zona de influencia.

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

La Compañía logró acuerdos para un total de 31.421 nuevas unidades de vivienda de interés social (VIS) que se construyeron en Bogotá durante 2012; al igual que para 16.373 que se construirán durante los años 2013 y 2014. Para tal fin, se suscribieron 43 actas de acuerdo y 27 convenios de colaboración comercial, que masificarán la utilización del gas natural en 210 nuevos proyectos residenciales.

La expansión del mercado de nueva edificación de la Compañía creció un 7,5%, equivalente a 46.157 nuevos clientes en Bogotá y su zona de influencia.

Acciones formativas

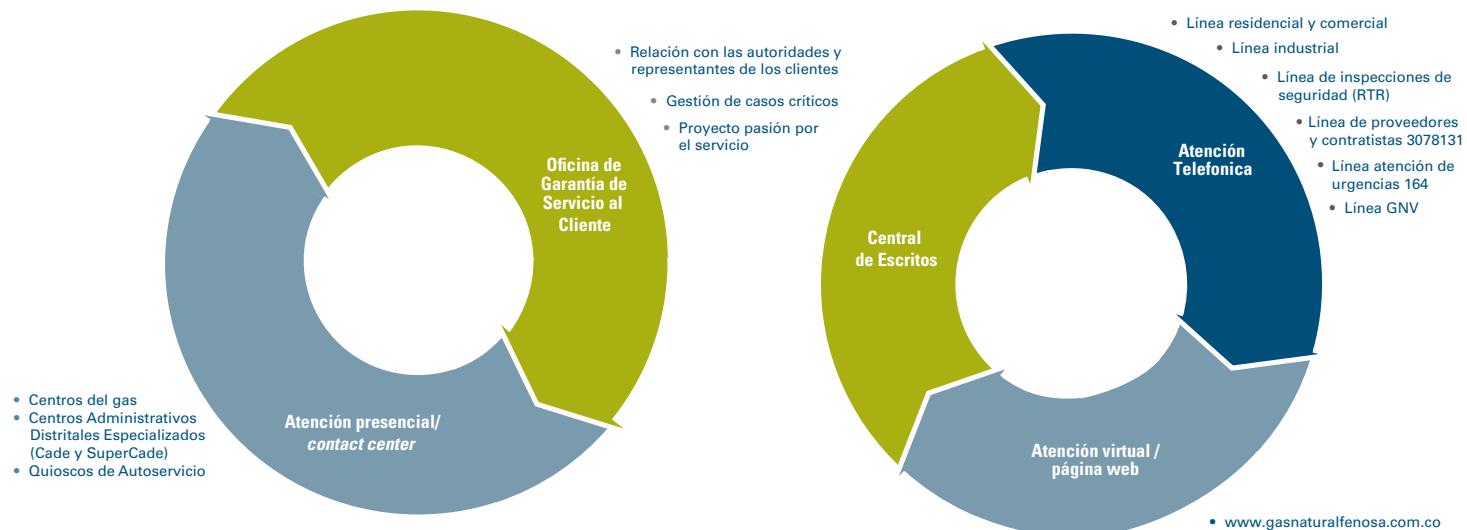
- **Seminario Una nueva visión para nuevos proyectos:** espacio desarrollado para ingenieros y arquitectos, con el fin de ampliar su conocimiento de los usos del gas natural como recurso de la industria del diseño y la construcción, así como, la promoción de nuevas tecnologías y sistemas que permitan incorporar gas natural en los desarrollos de vivienda en Bogotá y la región cundiboyacense.
- **Tercera versión de jornada técnico-comercial:** con la participación de 209 profesionales del sector, cinco expertos internacionales y tres empresas españolas, se llevó a cabo este evento para la promoción de soluciones de calefacción residencial a partir de tecnologías que utilizan gas natural como energético de primer orden.
- **Programa de formación en Calefacción de edificios:** con la participación de 24 colaboradores de Gas Natural Fenosa y siete ingenieros externos, en alianza con el Departamento de Ingeniería Mecánica de la Universidad de Los Andes, se presentaron conceptos básicos de ingeniería mecánica e hidráulica a los actores que hacen parte de la cadena de proyección, diseño y construcción de soluciones de calefacción en Bogotá. Este tuvo una duración de 80 horas.

Iniciativas

- Se realizaron campañas directas, ejecutadas por los constructores para lograr la incorporación de equipamientos de calefacción ambiental en las nuevas viviendas.
- La Compañía certificó el funcionamiento de 22.922 nuevos equipamientos dentro del proceso de incremento de consumo en el mercado de nueva edificación, de los cuales 19.061 corresponden a proyectos en Bogotá y 3.861, a proyectos en la región cundiboyacense.



Canales de servicio y atención al cliente



Atención al cliente

la atención de los clientes de Gasnacer, filial que por primera vez contó con este servicio.

Atención telefónica

La Compañía, desde hace más de un año, implementó la plataforma tecnológica de *contact center* para atender a los clientes de los negocios de electricidad y gas natural, y durante 2012 se incluyó

De la misma forma se incorporó México, lo que significó la entrada de 909.433 llamadas en el año, mediante las cuales se logró dar un nivel de servicio del 83,53%, de atención un 97,64% y con un tiempo medio de operación de 241 segundos.



Se destaca para la atención de los clientes de México, la contratación de 30 jóvenes que operan los *call centers* en Barranquilla y Bogotá, quienes tuvieron formación en modismos y entonación de la cultura mexicana; sistemas y manejo del *software* que actualmente tiene la Organización en dicho país.

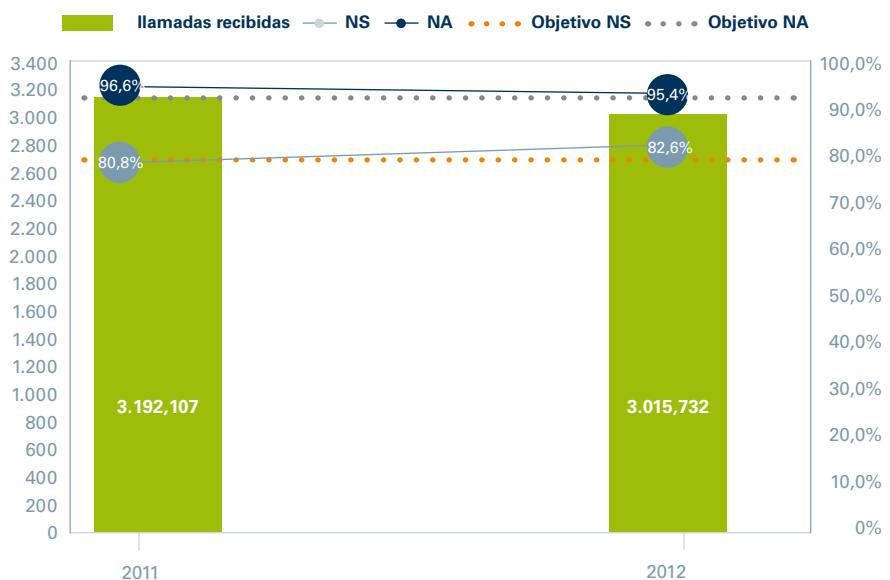
Líneas telefónicas



| Sociedad | Atención | Número |
|--|---|--------------|
| Gas Natural S.A., ESP | Atención al cliente (residencial, comercial e industrial) | 307 8121 |
| Gasoriente S.A., ESP | Atención al cliente (residencial, comercial e industrial) | 654 8000 |
| Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, y Gasoriente S.A., ESP | Atención al cliente (residencial, comercial e industrial) | 018000942794 |
| Gas Natural Servicios SAS | Servicios adicionales para Bogotá, GNV | 307 81 41 |
| Gas Natural Servicios SAS | Servicios adicionales para Gasoriente, Cundiboyacense y GNV | 018000979711 |
| Gas Natural S.A., ESP en Bogotá | Atención a proveedores | 307 81 31 |
| Gasnacer S.A., ESP | Atención al cliente (residencial, comercial e industrial) | 018000942794 |
| Comercializadora Metrogas S.A. DE C.V., México D.F. | Línea de atención al cliente, asistencia técnica | 6260 – 6260 |
| Gas Natural México S.A. DE C.V.: Toluca | Línea de atención al cliente, asistencia técnica | 18002843000 |
| Gas Natural México S.A. DE C.V.: Monterrey | Línea de atención al cliente, asistencia técnica | 1925 – 1925 |
| Gas Natural México S.A. DE C.V.: Saltillo, Nuevo Laredo, Bajío Norte y Sur | Línea de atención al cliente, asistencia técnica | 18002843000 |
| Gas Natural México S.A. DE C.V., y Comercializadora Metrogas S.A. DE C.V. | Atención Fax – línea única | 18007742700 |

Indicadores generales call center Colombia negocio gas

Se recibieron 3.192.107 llamadas a través de este canal. Las consultas más frecuentes correspondieron a los procesos de Revisión Técnica Reglamentaria, especialmente para reprogramación de visitas, aclaración de la primera comunicación de la visita y por concepto del valor de la factura.



Nota 1. Nivel de Servicio (NS): Tiene como meta atender antes de 20 segundos de espera el 80% de las llamadas recibidas. Se cumplió con un 80,77% de satisfacción.

Nota 2. Llamadas atendidas / Llamadas recibidas (NA): Este indicador alcanzó 96,64%, superando la meta del 95%.

Nota 3. Tiempo medio de operación: Mide el tiempo promedio en segundos que dura la atención telefónica de un cliente, que fue de 207 segundos, que mejoró en seis segundos el tiempo de 2011 y superó la meta de 2012 en 66 segundos.

Nota 4. Encuesta de satisfacción IVR: Mide la satisfacción de los clientes en tres niveles: tiempo, calidad-claridad y solución. Para 2012, los resultados fueron los siguientes:

- Tiempo que el cliente tuvo que esperar para que le contestaran: 89%.
- Claridad y calidad de la información por el operador: 92%.
- Solicitud de la inquietud o la incidencia en la llamada: 82%.

Central de Escritos

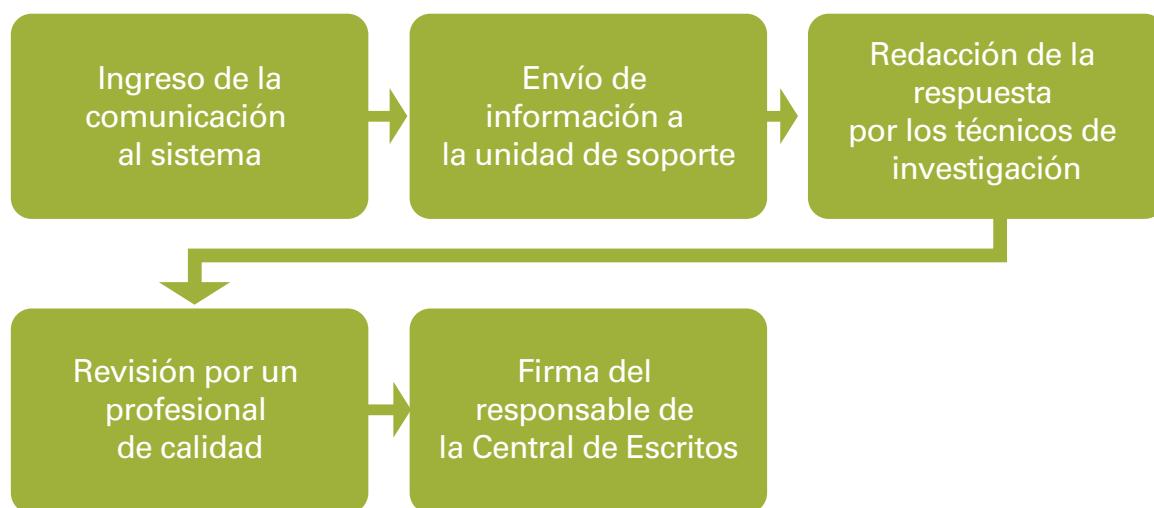
Para minimizar riesgos y mejorar la eficiencia operativa relacionada con la oportuna respuesta a las comunicaciones escritas enviadas por los clientes, se homologaron los procesos de la Central de Escritos en el negocio gas, bajo la metodología Lean Six Sigma, replicando el modelo usado en el negocio eléctrico en Colombia. Adicionalmente se buscó

dar respuesta a los requerimientos del nuevo Código Contencioso Administrativo y garantizar el cumplimiento de la vía gubernativa.

Se consolidó la operación externalizada a través de un proveedor que asumió las actividades de respuesta escrita a las reclamaciones de los clientes. Además, previo a la puesta en operación se realizó el lanzamiento a nivel interno, con el fin de

dar a conocer sus lineamientos y preparar las áreas operativas de soporte.

Durante 2012 se estandarizaron los procesos, se mejoraron los indicadores de operación y se establecieron acuerdos a nivel de servicios con las áreas corporativas para la gestión oportuna de los requerimientos de los clientes y para la adecuada puesta en marcha de la iniciativa.



Se gestionan aproximadamente 190 comunicaciones diarias. Cabe mencionar que de las 131.409 quejas recibidas, la Central de Escritos recibió 59.734 y finalizó 50.209 con un tiempo promedio de atención de cinco días. En estas cifras están incluidas las siguientes sociedades: Gas Natural S.A., ESP, Gasoriente S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, y Gasnacer S.A., ESP.

Como resultado del proceso de estandarización de lecturas y facturación de Gasnacer S.A., ESP, a través del sistema de gestión del cliente (SGC), se presentó el incremento de las quejas recibidas, respecto al 2011. Sin embargo, ha sido relevante este avance porque se logró mayor control sobre el histórico de cada cliente.

El tiempo medio de resolución de comunicaciones escritas (TMR) fue de cinco días hábiles.

Servicio al cliente

Atención presencial

Centros de gas

| Sociedad | Número de puntos de atención presencial | Número recepción de contactos |
|--------------------------------------|---|-------------------------------|
| Gas Natural S.A., ESP (Nota 1) | 25 | 861.957 |
| Gasorienté S.A., ESP | 7 | 135.993 |
| Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP | 9 | 139.732 |
| Gasnacer S.A., ESP | 15 | 38.835 |

Nota 1: Existen 19 puntos de atención en Bogotá que pertenecen a la Red CADE. En 2012 se inauguró el nuevo Rapicade Altavista, en la localidad de Usme.

Nota 2. Distribución de la recepción de contactos

De 1.176.517 contactos, el 5% correspondió a reclamaciones; el 68%, a solicitudes de actuación, y el restante 27%, a solicitudes de información.

Nota 3. Tiempos de atención en sala

Corresponde al tiempo transcurrido para la atención del requerimiento del cliente desde que espera en el punto de atención hasta que el asesor lo atiende.

| Sociedad | Número de digiturnos electrónicos | Tiempo en sala (promedio minutos) |
|--------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Gas Natural S.A., ESP (Nota 1) | 24 | 9:00 |
| Gasorienté S.A., ESP | 3 | 6:08 |
| Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP | 5 | 7:28 |

Del total de los 56 puntos de atención presencial, 32 cuentan con digiturno electrónico y los 24 restantes tienen un sistema de turno manual.



Cabinas telefónicas

Para facilitar el contacto con los clientes y/o establecer la comunicación directa con el *call center* en aquellos municipios distantes de los principales centros urbanos, la Compañía instaló cuatro cabinas telefónicas en Gas Natural S.A., ESP y dos en Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP. En total cuenta con 22 cabinas, distribuidas así:

| Sociedad | No. de cabinas | Lugar |
|--------------------------------------|----------------|---|
| Gas Natural S.A., ESP | 9 | Centros de Gas, Supercade Américas, Supercade Bosa, municipios de El Rosal y La Calera. |
| Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP | 8 | Municipios Samacá, Cogua, Santa Sofía, Tabio, Sopó, Simijaca, Belén y Subachoque. |
| Gasoriente S.A., ESP | 5 | El Llanito, El Pedral, Cantagallo, Puente Sogamoso y Yondó. |

Quioscos de autoservicio

La Compañía cuenta con 18 quioscos ubicados en los centros de gas y en la red Cade y Supercade para facilitar y atender solicitudes sencillas de los clientes sin necesidad de recurrir a un asesor.

Número de quioscos y transacciones por sociedad:

| Sociedad | Número de quioscos de autoservicio | Número de transacciones |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|
| Gas Natural S.A.,ESP (Nota 1) | 14 | 299.833 |
| Gasoriente S.A.,ESP | 2 | 37.082 |
| Gas Natural Cundiboyacense S.A.,ESP | 2 | 25.058 |

Atención virtual

Con el portal corporativo www.gasnaturalfenosa.com, la Compañía ofrece información general a sus diferentes grupos de interés, especialmente a sus clientes. Se destaca que durante 2012 este fue homologado con los portales del grupo Gas Natural Fenosa.

Referente al canal virtual que tiene como fin adelantar trámites como solicitud de facturas, peticiones, quejas, reclamos, conocer los resultados de las revisiones

técnicas reglamentarias, solicitar productos y servicios, y recibir atención personalizada, en el periodo se obtuvieron los siguientes resultados:

- Se registraron 33.115 nuevos usuarios.
- Se realizaron 111.004 transacciones presentando un incremento de 42.083 transacciones respecto de 2011.
- De las transacciones registradas, 96.700 corresponden a solicitud de duplicado de factura; 9.613, a



Nota 1: De las 361.973 transacciones realizadas, el 82,8%, correspondió a emisiones de cupones de pago.

información general sobre puntos de pago; 3.420, a puntos de atención; 1.254, peticiones, quejas y reclamos y 17 solicitudes para la Oficina de Garantía de Servicio al Cliente.

- A través del correo electrónico se atendieron 5.266 contactos, de los cuales el 79,4% fueron solicitudes de información general; el 19%, peticiones, y 1,6%, reclamaciones.
- Se atendieron 2.880 contactos por chat.

Herramienta Certim@il

Durante 2012 se enviaron 688 respuestas, de las cuales el 50% corresponde a la notificación de actos administrativos a los clientes; el 16% a la notificación con entes de control, y el 34%, a información de temas relacionados con los clientes industriales.

Sabía que...

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, notificar a entes de control y enviar información de interés a los clientes industriales sobre temas relacionados con mantenimientos, emergencias, suspensiones y ajustes de tarifas, entre otros. Esta se encuentra soportada normativamente en el Código de procedimiento administrativo y en el contencioso administrativo (Ley 1437 de 2011).

Oficina de Garantía de Servicio al Cliente

Tema material: Satisfacción del cliente

La Oficina de Garantía de Servicio al Cliente es un mecanismo de autorregulación, orientado a velar por el cumplimiento de los estándares, criterios y procedimientos internos.

Durante 2012 se continuó con la consolidación del proyecto Pasión por el servicio, y la atención a los diferentes procesos relacionados con el cliente dentro del marco del Contrato de Condiciones Uniformes.

Dentro de este esquema se destacan las siguientes actividades:

Gestión de casos críticos

Instancia adicional

Con respecto a los casos críticos, cuyos procesos se encuentran fuera de la vía gubernativa, pero que dada su criticidad resulta necesaria su revisión y acompañamiento, durante 2012 se gestionaron diez casos en los cuales se

contó con el acompañamiento de las áreas de soporte.

De los casos gestionados, en el 70% la decisión proferida inicialmente por la Empresa fue revocada, es decir, en esta instancia la decisión resultó favorable a los intereses de los clientes. El tiempo promedio empleado para emitir la respuesta formal al cliente fue de cinco días.

Teniendo como referente la Política de Calidad de Servicio, este proceso ha permitido el seguimiento de procedimientos y protocolos para mejorar los niveles de servicio.

Actuación administrativa

Durante 2012 se gestionaron 102 solicitudes, en las que para garantizar una respuesta pertinente y oportuna a los clientes, se realizó el acompañamiento respectivo contando con el apoyo de las áreas involucradas.

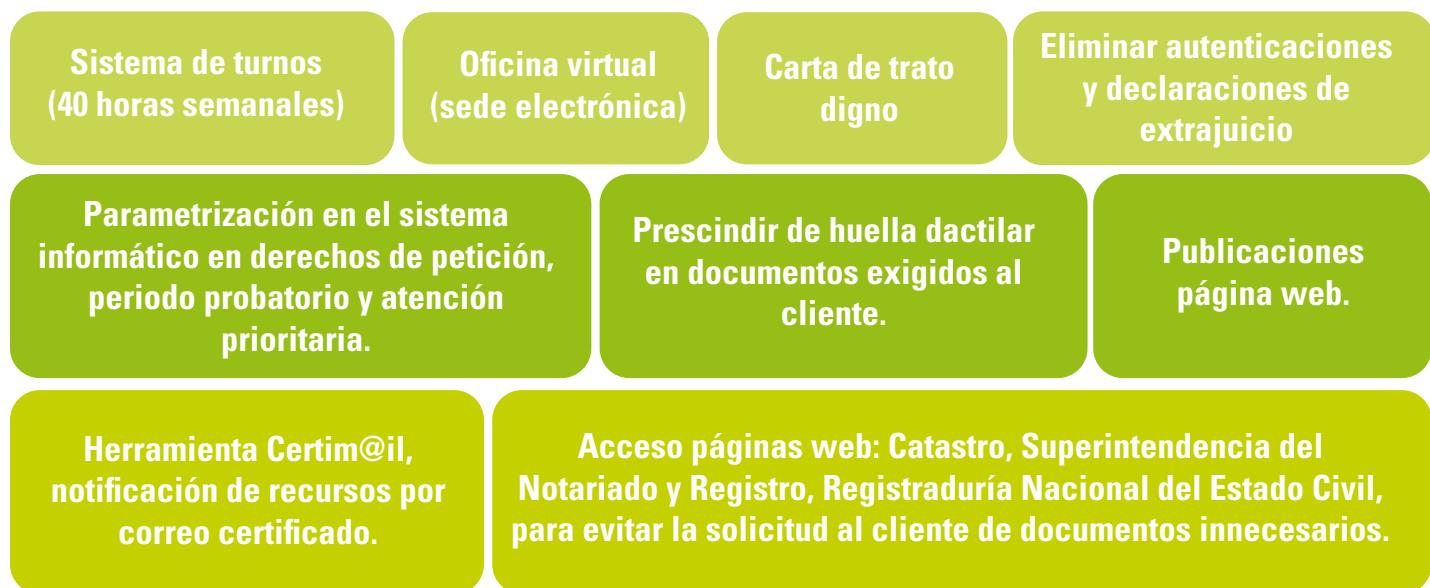
En el 29% de los casos gestionados, la decisión fue favorable a los intereses de los clientes. El tiempo promedio fue de ocho días para emitir la respuesta formal.



Reunión del Proyecto "Pasión por el Servicio"

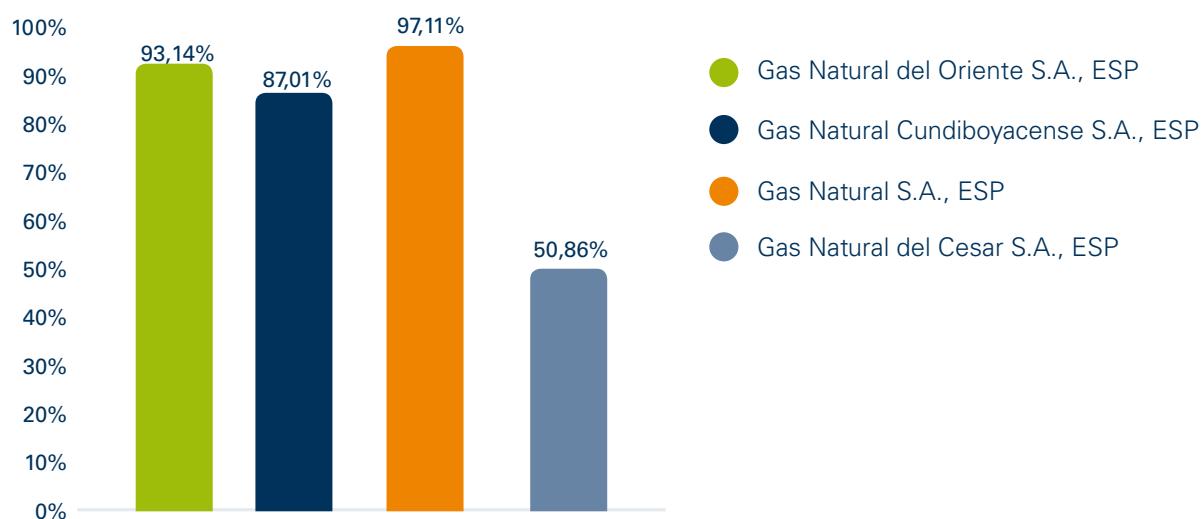
Supervisión y control de estándares de servicio

Dando cumplimiento oportuno a los requerimientos exigidos por la nueva normativa (Ley Antitrámites -Ley 019 de 2012- y Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011-), la Compañía adelantó las siguientes iniciativas:



Reconexión del servicio en 24 horas

El parámetro regulatorio durante 2011, exigía que la reconexión del servicio se realizara dentro de las 48 horas siguientes al pago efectuado por el cliente. En 2012, este tiempo de reconexión se redujo a 24 horas para dar cumplimiento a la Ley Antitrámites. Al finalizar el 2012, este indicador alcanzó un 94,9% de logro, con la siguiente distribución por sociedad:



Control social

Se mantuvo el espacio participativo e informativo de temas de interés en la prestación del servicio con los vocales de control. De esta manera, se efectuaron reuniones en Bogotá y Bucaramanga, para tratar temas como la Revisión Técnica Reglamentaria (dinámica del proceso, tarifa y cobros asociados con reparaciones; Resolución 059 y liberalización de la RTR) y Servigas (producto, coberturas, beneficios, cobros relacionados).

Estos espacios son relevantes para ampliar los temas de interés, facilitar

el diálogo y permitir una adecuada comunicación entre la Empresa y la comunidad.

Proyecto Pasión por el Servicio

Manteniendo los objetivos de alcanzar una cultura de ser, sentir y hacer el trabajo con excelencia, la Compañía ha trabajado en construir una promesa de valor para el servicio, promoviendo una cultura organizacional de verdadera pasión por el servicio, a través de las acciones mencionadas en los resultados 2012, en la siguiente página.



Resultados 2012

| Acciones | 2010 | 2011 | 2012 |
|--|---|---|---|
| Sensibilizar a los colaboradores de la Compañía | No se realizó | <p>Se realizó la charla La gente feliz es más exitosa a todos los colaboradores de la Empresa, con el fin de mostrarles que la actitud y disposición de servicio tienen que ver con la felicidad para beneficio propio y del cliente. A esta actividad asistieron 364 colaboradores.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Se llevó a cabo la convención pasión por el servicio, un espacio para hacer seguimiento al proyecto, sus resultados y establecer los retos. Además, a través de la ruta 5 (imagen de la convención) se difundieron las competencias que deben tener los colaboradores de la Compañía para producir una verdadera transformación cultural del servicio. • Publicación de artículos en boletín Redes, Naturalnet y piezas internas con mensajes orientados hacia el servicio y los avances del proyecto. • Video corporativo enmarcado en el objetivo de generar una nueva cultura de servicio. |
| Disminución de la tasa de reclamos justificados (resueltos a favor del cliente) | <ul style="list-style-type: none"> • Frente a la meta trazada de 10%, se tuvo un cumplimiento de 97,05%. • Número de reclamaciones justificadas, procesos analizados: 75.613. | <ul style="list-style-type: none"> • Frente a la meta trazada de 8,78%, el porcentaje de logro fue 4,07%. Es decir que se tuvo un cumplimiento superior al esperado en 153,63%. • Número de reclamaciones justificadas, procesos analizados: 50.485; en comparación con el año anterior se redujó el número de reclamaciones en 25.128 • La media de reclamos justificados prevista era de 7.714 y se obtuvo una de 4.207. | <ul style="list-style-type: none"> • Frente a la meta trazada de 7,24%, el porcentaje de logro fue 2,38%. Es decir, que se obtuvo un cumplimiento superior al esperado en 167,09%. • Número de reclamaciones justificadas, procesos analizados: 41.237; en comparación con el año anterior, se redujó el número de reclamaciones en 9.248. • La media de reclamos justificados prevista era de 6.584, y se obtuvo una media de 3.436. |
| Número total de quejas | Total quejas: 130.272 Quejas justificadas: 91.193 Quejas no justificadas: 39.079 | Total quejas: 110.880. Quejas justificadas: 63.392 Quejas no justificadas: 47.488 | Total quejas: 123.922 Quejas justificadas: 69.913 Quejas no justificadas: 54.009 |
| Número de reclamos por cada 10.000 facturas. (Resolución CREG 034 de 2004). | Por cada 10.000 facturas, puede haber máximo cuatro reclamaciones en conceptos inherentes al servicio. Este indicador presenta el promedio del año. | 3,84% | 2,84%. 2,77% |

Factura Braille

Durante 2012, fueron beneficiados 360 personas en situación de discapacidad visual pertenecientes al núcleo familiar de los clientes; 97% de ellos corresponde a Gas Natural S.A., ESP.

Entre los temas incluidos en esta factura están:

- Generalidades del combustible gas.
- Atención preferencial en los diferentes puntos de atención. La nueva normativa legal referente a este tema. En los centros de gas de Gasoriente S.A., ESP (Bucaramanga y Pie de Cuesta) se instalarán señales de evacuación en Braille.
- Recomendaciones en materia de seguridad, por ejemplo, información sobre modificaciones posteriores a la revisión que deben ser avaladas por las

firmas de inspección; condiciones para una correcta ventilación; acciones en caso de detectar olor a gas; seguridad en las instalaciones e información sobre monóxido de carbono, entre otros.

Satisfacción del cliente

Encuesta de satisfacción

Los resultados de satisfacción del cliente surgen de encuestas telefónicas que realiza Gas Natural Fenosa durante todo el año a clientes del mercado residencial, a través de la firma especializada GFK. Los estudios evalúan de manera trimestral, aspectos generales del grupo y los principales procesos y canales relacionados con el cliente.

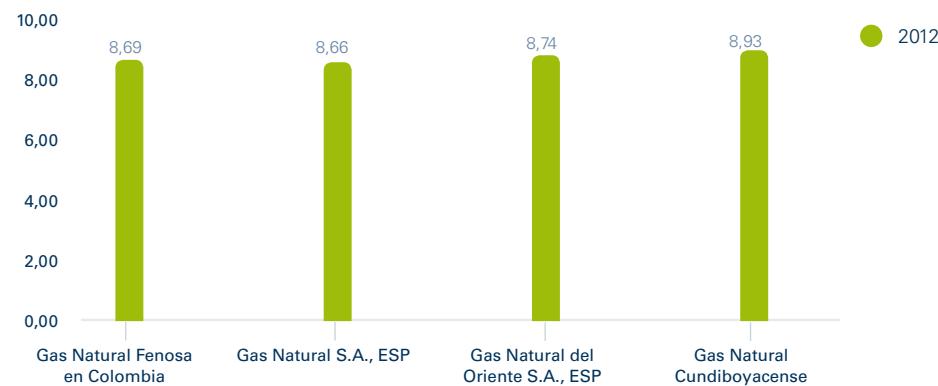
En 2012, la Compañía consolidó los índices de satisfacción y trazó un punto de partida más estable para identificar

las líneas de actuación que impactan la satisfacción de los clientes. Por este motivo, no se presentan datos comparados para estas mediciones debido a que solo hay cifras del segundo semestre del año. Lo anterior, porque en 2011 se modificó la escala de evaluación, pasando de una cualitativa (*Muy insatisfecho a Muy satisfecho*) a una numérica (de 0 a 10).

Es de resaltar que un 62,3% de los clientes evalúa en 9 y 10 su satisfacción en términos generales con Gas Natural Fenosa en Colombia. Durante 2012, para los diferentes estudios de satisfacción, 12.300 clientes aproximadamente fueron encuestados en las zonas de influencia de la Compañía.

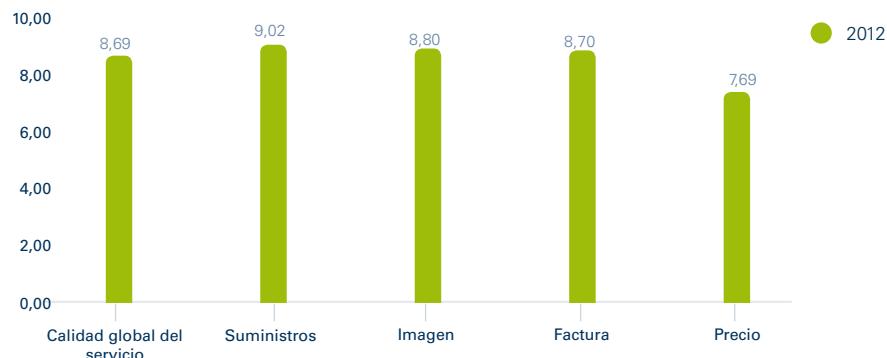
En esta mayoría existe un particular reconocimiento al buen servicio y la calidad del suministro.

Calidad global de servicio



Dentro de los atributos globales de la calidad del servicio, los que generan un mayor impacto en la satisfacción, son la percepción sobre el valor de la factura y el precio.

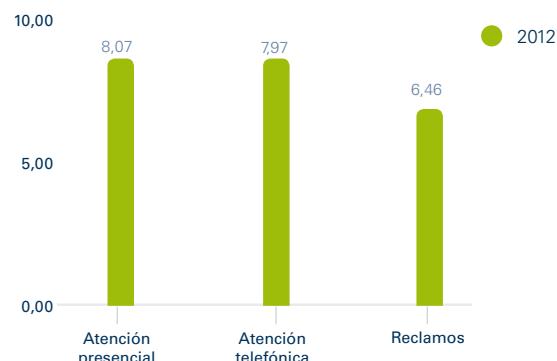
Atributos globales de calidad del servicio



Por otra parte, se evalúa la atención al cliente, que va desde los canales disponibles hasta la solución que cada empresa ofrece a los clientes. Más del 50% de los clientes, evalúa en 9 y 10 su satisfacción con el proceso de atención telefónica y presencial. Se destacan satisfactoriamente las valoraciones del personal y características físicas de los canales de atención.

Como oportunidad de mejora está el tiempo de espera y la claridad en las opciones del menú del *call center*, claridad en el tiempo de gestión y la claridad en la solución a los requerimientos o consultas.

Atención al cliente



Nota 1: El método de cálculo del resultado 2012 corresponde al ponderado de la valoración realizada en la pregunta de satisfacción global por los clientes encuestados durante el año, para cada uno de los estudios y/o atributos.

Estudios locales en Gas Natural S.A., ESP

Estos estudio son complementarios a los que realiza Gas Natural Fenosa y se coordinan localmente a través de la firma especializada Ipsos Napoleon Franco.

En 2012, se unificó el modelo de medición, con el de los estudios del grupo (escala de evaluación numérica), obteniendo los siguientes resultados para el segmento de clientes residenciales:

| Alcance del estudio | Índice de satisfacción global GN | 2010 % | 2011 % | 2012 (0-10) |
|---------------------|----------------------------------|--------|--------|-------------|
| Bogotá | Nuevos clientes | 88,1 | 86,8 | 8,55 |
| | Inspección/revisión (RTR) | 92,6 | 94,7 | 8,98 |
| | Reinstalaciones | 88 | 91,4 | 8,73 |
| | Reconexiones | 88,8 | 83,3 | 8,83 |

Nota 1: Se entiende por reconexión, la rehabilitación del servicio a un cliente al que se la ha suspendido por mora en el pago; y por reinstalación, la reactivación del servicio a los clientes a los que se les suspendió definitivamente por deuda o cancelación, entre otros.

Nota 1: El segmento de mercado de clientes residenciales representa el 98% del total de clientes de Gas Natural Fenosa en Colombia.

Nota 2: Para los estudios locales de Gas Natural S.A., ESP la información 2010 y 2011 frente a 2012 no es comparativa, debido a que en este último año se modificó la escala de evaluación, pasando de cualitativa (*Muy insatisfecho* a *Muy satisfecho*) a una numérica (de 0 a 10).

Nota 3: Para el estudio de nuevos clientes, el resultado corresponde exclusivamente a clientes nuevos del mercado de expansión.

Nota 4: El método de cálculo del resultado 2012 corresponde a un promedio simple de los resultados trimestrales de la pregunta de satisfacción global, para cada uno de los estudios.

El Plan de trabajo 2013 tiene como objetivo mejorar la percepción, además de hacerla sostenible en aquellos aspectos que son altamente valorados por los clientes.

Planes de mejora implantados 2012

Dentro de los proyectos y planes implantados por la Compañía, con orientación a mejorar los índices de satisfacción en 2012 se destacan:

- La instalación de seis cabinas telefónicas, cuatro en Gas Natural S.A., ESP, y dos en Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, que suman a las existentes, para un total de 22 cabinas.
- Traslado del Centro de Gas de Chía, mejorando las condiciones de atención, calidad y agilidad de los servicios ofrecidos.
- Mejora en la presentación de la factura, particularmente en el detalle de conceptos facturados e información de interés para el cliente en su dorso.

- Optimización en los canales de recaudo, actualizando convenios con recaudadores que cumplen el estándar de reporte diario, para evitar molestias a los clientes por demoras o por no reportar los pagos realizados a través de diferentes medios disponibles.
- Gas Natural S.A., ESP, se vincula con un nuevo punto de recaudo de servicios públicos dentro del programa Red Cade. Este Rapicade que abrió la Compañía en alianza con el Banco Pichincha tiene como objetivo llevar una solución para los clientes ubicados en el sector de Usme.
- Los clientes de las empresas Gas Natural del Oriente S.A., ESP, y Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, se verán beneficiados por la alianza suscrita con el Banco Popular, que pone a disposición más de 4.000 cajas de los supermercados Éxito para realizar el pago del servicio de gas natural domiciliario.



Inauguración Rapicade Alta Vista

Estudio de satisfacción clientes industriales

En el segundo semestre de 2012 se incorporó el estudio de satisfacción a clientes del mercado industrial, con el apoyo de la firma especializada Ipsos Napoleón Franco.

Esta encuesta utiliza el modelo de medición aplicado por el grupo, escala de valoración numérica (0 a 10), con informe semestral y a través de una técnica de

entrevistas telefónicas y presenciales. El estudio establece dentro de sus objetivos:

1. Medir la calidad del servicio en términos generales y de cada uno de los procesos relacionados con el cliente.
2. Identificar oportunidades de mejora en los procesos relacionados con el cliente.
3. Identificar expectativas y necesidades específicas del mercado industrial.

| Alcance del estudio | Índice de satisfacción global GN (%) | 2012 |
|---------------------|---|------|
| Colombia | Clientes industriales | 8,5 |

Nota 1: El resultado 2012 corresponde al primer informe semestral, generado a partir de encuestas realizadas durante septiembre y octubre.

Nota 2: 155 clientes fueron encuestados principalmente en Bogotá y la zona cundiboyacense (107 clientes regulados y 48 clientes no regulados).

Encuestas locales Bogotá y Bucaramanga, cómo vamos

La Compañía continuó siendo una de las empresas de servicios públicos mejor valoradas por las encuestas de percepción

ciudadana Bogotá, cómo vamos y Bucaramanga, cómo vamos 2012, realizadas por la firma Ipsos Napoleón Franco.

Se destaca que el servicio de gas domiciliario fue el mejor calificado para

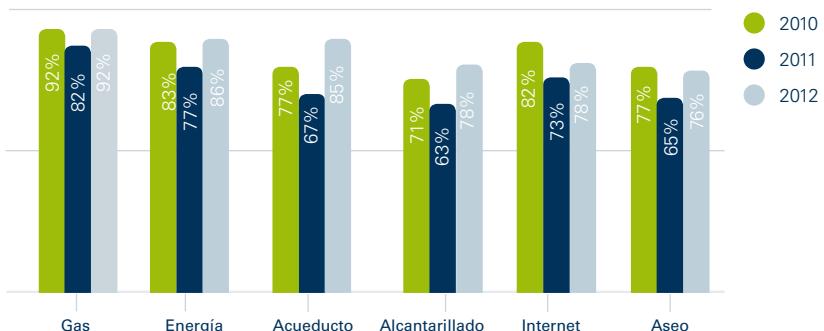
ambas ciudades: en Bogotá con un 87% de satisfacción por parte de los usuarios, siete puntos superior al año pasado, y en Bucaramanga reportó un 92% de satisfacción, es decir, diez puntos por encima del porcentaje presentado en 2011.

Encuesta Bogotá cómo vamos



Nota 1: Encuesta de percepción ciudadana Bogotá, cómo vamos realizada por la Alcaldía a través de la firma Ipsos Napoleón Franco a octubre de 2012, con una base de 1.370 encuestas ponderadas a usuarios del servicio.

Encuesta Bucaramanga cómo vamos



Nota 1: Encuesta Bucaramanga, cómo vamos realizada por la Alcaldía a través de la firma Ipsos Napoleon Franco.

Nota 2: La pregunta realizada fue ¿Qué tan satisfecho(a) está usted en general con el servicio que recibe? (de 1=Muy insatisfecho a 5=Muy satisfecho), a una base de 1.492 encuestas ponderadas de clientes que reciben el servicio.

Implicación de la cadena de valor en el compromiso de calidad

Compromiso 2012

Continuar con el programa de proveedores Valor para proveedores, con el apoyo de la Fundación Gas Natural Fenosa.

Avance Reto 2013



Aljustar los programas de proveedores según los lineamientos de acción social establecidos por el grupo.

| Indicador | 2010 | 2011 | 2012 | Tendencia 2011-2012 |
|--|---|--|---|---------------------|
| % de compras locales (definido por los pagos). | 99,88 | 98,46 | 98,90 | |
| Número de proveedores y contratistas locales que participan en el programa de fortalecimiento de la cadena de valor. | 10 empresas contratistas y 539 personas | 9 empresas contratistas y 264 personas | 83 empresas contratistas y 1.096 personas | |



Con el fin de atender las relaciones con los proveedores, la Compañía cuenta con el área de compras y calidad de proveedores, encargados de suministrar bienes y servicios necesarios para la actividad de la Compañía, optimizando la eficiencia económica de los procesos y recursos así como los niveles de calidad.

Inauguración Rapicade Alta Vista

Modelo de compras y selección de proveedores



Proceso de compras

- 1 Planificación** A partir del presupuesto y las previsiones anuales
- 2 Solicitud de compra** Segun las necesidades de contratación por partes las diferentes áreas
- 3 Validación de la solicitud** Realizada por el área de compras
- 4 Selección de proveedores propuesta de adjudicación** Análisis de mercado y elección de los proveedores potenciales
- 5 Solicitud de oferta** Realizado a través de un portal externo para garantizar la transparecia
- 6 Propuesta de adjudicación** Documento interno con la justificación de la selección del proveedor
- 7 Contratación** Firma de contratos y/o emisión de pedidos



Es importante resaltar que la Compañía a través de la unidad de Compras realiza auditorías de homologación, teniendo en cuenta los riesgos, la calidad, la seguridad y el cumplimiento de las exigencias ambientales incluidas en las especificaciones generales de compras de los servicios y productos que adquiere de sus proveedores. En caso de encontrar no conformidades durante el proceso de homologación, los proveedores pueden proponer un plan de acciones correctivas y tienen un plazo de un año para llevarlas a cabo.

Calidad de proveedores

La Unidad de Calidad de Proveedores tiene por objeto la evaluación, el seguimiento y el control de la calidad ofrecida por los proveedores respecto de los productos y servicios adquiridos o instalados, garantizando un modelo homogéneo y eficiente en la Compañía.

El proceso cubre distintas fases y asegura que se cumplan con las especificaciones exigidas registrando los resultados en los sistemas de la Compañía (SAP); estas son:

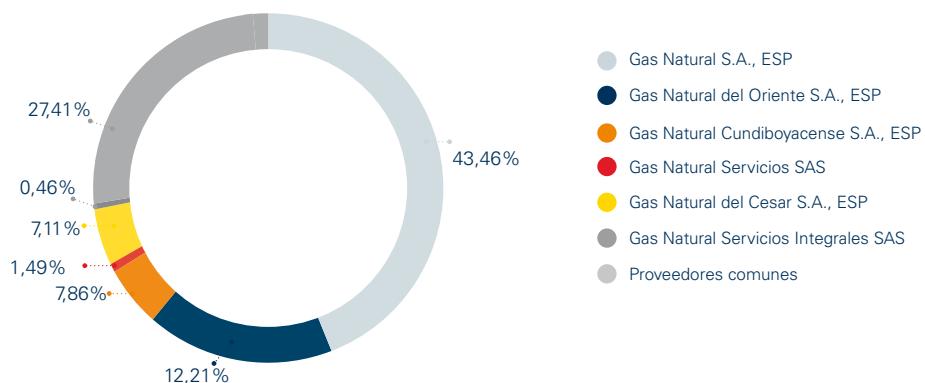
- 1) Evaluación inicial del proveedor.
 - 2) Perímetro de homologación de proveedores.
 - 3) Homologación de proveedores.
 - 4) Homologación de productos.
 - 5) Inspecciones y recepciones técnicas de productos.
 - 6) Seguimiento del desempeño de proveedores.
 - 7) Acreditación de personal de proveedores de servicios homologados.
- Resultado de este proceso, durante 2012 se llevaron a cabo las siguientes acciones:
- 263 visitas de homologación y 41 inspecciones realizadas directamente en la fábrica o instalaciones del proveedor para verificar los materiales.
 - Se aceptaron 50 materiales para la prestación del servicio de gas, entre ellos, accesorios de acero con soldaduras, accesorios para contadores, tallos de polietileno, reguladores, entre otros.
 - Se inspeccionó el estado y calibración de 312 instrumentos para gas, incluyendo detectores de monóxido y gas, entre otros.
 - Se verificó la idoneidad de 232 soldadores de acero e inspectores de revisiones técnicas reglamentarias.
 - Se incluyó una cláusula de adhesión al Código Ético y a la Política de derechos humanos de la Compañía, como anexo en las especificaciones generales de compras y en la minuta de los contratos. En este sentido se circuló estos dos documentos a 195 proveedores del grupo Gas Natural Fenosa en Colombia; 73 corresponden al negocio de gas y 15 son comunes con el negocio eléctrico. El criterio de selección para este envío fue:
 - Proveedores con propuestas de adjudicación vigentes hasta diciembre 2011 y más.
 - Monto superior 250.000 euros en adjudicación.
 - Este importe se toma del Business Warehouse (generador de reportes de SAP).



Indicadores de proveedores

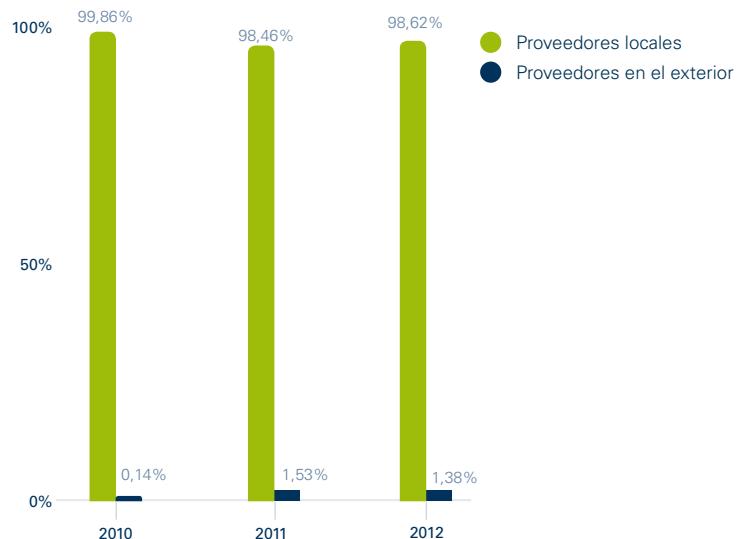
En 2012 se contó con 1.744 proveedores locales y en el exterior, de los cuales 478 prestan sus servicios a todas las sociedades: Gas Natural S.A., ESP; Gas Natural del Oriente S.A., ESP; Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP; Gas Natural del Cesar S.A., ESP; Gas Natural Servicios Integrales SAS y Gas Natural Servicios SAS.

Distribución de proveedores por sociedad



Proveedores locales y proveedores en el exterior

El 98,62% del total de los proveedores corresponde a locales.



Nota 1: La gráfica refleja la distribución del número de proveedores por sociedad, con base en los pagos realizados en 2012 y se discriminan los proveedores comunes que prestan servicio a las diferentes sociedades.

Nota 1: Se entiende por proveedor local las compañías con razón social en Colombia.

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

Nota 3: En 2012 los pagos realizados a proveedores fueron \$ 1.534.167 millones.

Valor para proveedores

Este programa incorporado dentro de los pilares estratégicos de la acción social del grupo pretende propiciar entre la Compañía y los proveedores un espacio de formación empresarial o técnica, con el fin de disminuir las brechas existentes en las competencias, afianzar las relaciones a largo plazo e incrementar los niveles de calidad y satisfacción en la prestación del servicio.

Como resultado del interés que tiene la Compañía en apoyar esta línea y asegurando que el aporte a la cadena de valor es fundamental para la prestación de un servicio con calidad, se han llevado a cabo los siguientes programas con el apoyo de la Fundación Gas Natural Fenosa:

Formación de proveedores para Gasoriente y Cundiboyacense

En convenio con la Universidad Pontificia Bolivariana se llevó a cabo la formación técnica y empresarial para proveedores aliados en Santander, con el fin de fortalecerlos en las actividades de expansión, reparación y mantenimiento de instalaciones de gas natural residencial y comercial, y el establecimiento de redes de gas de alta presión. Con este programa se beneficiaron 26 técnicos de ocho firmas instaladoras.

Paralelamente en Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, se realizaron formaciones en el servicio de atención al cliente, que incluyeron más allá de protocolos generales, un énfasis especial en el ser humano como agente de cambio. Con esta formación se beneficiaron 40 personas de cuatro empresas contratistas.

Programas de Formación a técnicos de gas natural vehicular (GNV)

La Compañía, con el apoyo de Autotraining, capacitó en competencias laborales a 70 técnicos de 36 talleres de conversión, 50 técnicos en Bogotá y 20 en Bucaramanga, los cuales actualmente están instalando equipos para la conversión a gas natural vehicular.

Formación en revisión de instalaciones y nuevas tecnologías de gasodomésticos

Se capacitaron 720 técnicos de 35 firmas instaladoras en técnicas para la manipulación de artefactos a gas, nuevas tecnologías, nuevos equipos de calefacción y sobre riesgos que como inspectores deben conocer de la producción y prevención del monóxido de carbono. Esta iniciativa hace parte de

la campaña *Despierta, el monóxido de carbono mata*; fueron impartidas 2.880 horas.

Formación en la gestión de la red de gas

Este proyecto de formación certificó a 240 personas en competencias laborales como inspectores integrales, instaladores y/o supervisores de redes.

Otras acciones

Adicionalmente, la Dirección de Servicios Jurídicos desarrolló jornadas de sensibilización con empresas contratistas que apoyan las diferentes operaciones de la Compañía y en función de las nuevas disposiciones del Estatuto del Consumidor, se revisaron los contratos de productos y servicios ofrecidos por Compañía a sus clientes.

La Compañía está adelantando acciones para involucrar a este grupo de interés en mayor medida, con el fin de alinear su gestión con las políticas corporativas.



Graduación del Programa Valor para Proveedores de Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP

Comunicación para proveedores

| Canal | Descripción |
|--|---|
| Portal firmas instaladoras | A través de este portal se publican normas técnicas, se consulta el <i>ranking</i> de las firmas instaladoras, de tal forma que se alcanza mayor agilidad en el desarrollo de actividades. |
| Portal registro de proveedores | Es un sistema que permite la mejora continua de procesos y la integración entre los proveedores y la Compañía a través de la recepción de información de nuevos proveedores y pedidos y la publicación y la aceptación de pedidos. Además, el portal electrónico <i>Strateggi</i> apoya este sistema, agilizando los procesos y dándoles mayor transparencia. |
| Portal tecnología, normalización, seguridad y medio ambiente | Esta herramienta ofrece a los contratistas la opción de consultar información concerniente a normas de la Compañía en Colombia, legislación, informes, listados y Normas Técnicas Colombianas (NTC). |



Visita de Manuel Beguer, Coordinador de Proyectos Internacionales de la Fundación Gas Natural Fenosa, a los programas de Valor para Proveedores

Compromiso 5: Seguridad y salud



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

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

Compromisos e indicadores

| Compromiso 2012 | Nivel de avance | Reto 2013 |
|--|-----------------|--|
| Implementación del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con la normativa OHSAS 18001 en los negocios de distribución y comercialización de gas. | | Realizar actividades de mejoramiento continuo en el Sistema Integrado de Gestión, estableciendo planes de acción para el levantamiento de no conformidades detectadas en las auditorías realizadas al sistema en 2012. |
| Desarrollar programas de prevención derivados de la identificación de riesgos críticos de las actividades de la Organización. | | Afianzar la cultura de la seguridad y la prevención de riesgos en las actividades laborales, a través de la implementación de nuevas metodologías y programas. |
| Fortalecer la imagen y el trabajo de las brigadas de emergencia de las sedes de trabajo apoyadas en el cumplimiento del plan 2012. | | Finalizar la implantación de los Planes de Emergencia en todos los centros de trabajo, evaluando su operatividad y su interiorización entre los colaboradores. |
| | | Consolidar información sobre absentismo en contratistas. |



| Indicadores clave | 2010 | 2011 | 2012 | Tendencia 2011-2012 |
|--|-------------|-------------|-------------|---|
| | | | | |
| Clientes | | | | |
| Número de casos presentados por monóxido de carbono | 20 | 11 | 8 |  |
| Índice de satisfacción de la Línea de Atención de Urgencias 164 Cambio de medición de 0 a 100 a una escala de 0 a 9 | | 89,4% | 8,9 % | No se determina tendencia por cambio de unidad de medida. |
| Número de casos atendidos por avisos en la Línea de Atención de Urgencias | 97.953 | 96.514 | 93.403 |  |
| Número de clientes visitados por la Revisión Técnica Reglamentaria (RTR) en los mercados residencial, comercial e industrial | 426.267 | 429.396 | 294.732 | No se describe tendencia dado que el indicador depende del número de clientes que cumplieron el tiempo establecido para la RTR. |
| Colaboradores | | | | |
| Accidentes con incapacidad | 25 | 23 | 13 |  |
| Víctimas mortales | 0 | 0 | 0 | |
| Índice de frecuencia | 22,01 | 22,19 | 7,55 |  |
| Índice de gravedad | 0,20 | 0,12 | 0,03 |  |
| Tasa de absentismo | 3.253 | 3.494 | 3.155 |  |



Jornada de brigadistas en Gas Natural del Oriente S.A., ESP

Desarrollo de un entorno laboral seguro y saludable

Prevención de riesgos laborales y salud ocupacional

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

- Exámenes médicos periódicos y ejecutivos.
- Consultas médicas, seguimiento a enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.
- Jornadas de vacunación en influenza, rabia y tétano para el grupo de operarios.
- Revisión y actualización del programa de gestión de riesgos laborales en centros y zonas de trabajo. La metodología utilizada permite obtener una valoración cuantitativa y cualitativa para priorizar los diferentes riesgos laborales y formular medidas de control. Igualmente, se ejecutaron programas y actividades empresariales que contribuyen a la eliminación de dichos riesgos o promueven su mitigación.

- Acondicionamiento físico para los colaboradores que participaron en los torneos deportivos.
- Formación en Plan de Contingencias a los integrantes de la Brigada de Emergencias de Gasoriente de Bucaramanga y Barrancabermeja.
- Participación de la Brigada de Emergencias de Gasoriente S.A., ESP, en el concurso regional de brigadas, ocupando el sexto lugar entre 26 equipos de diferentes empresas que participaron en el evento.
- Simulacro de evacuación en cinco sedes de la Compañía, con la participación de 668 personas, así:

| Sede | Tiempo total del ejercicio (incluye alarma, salida, llegada, regreso) | Tiempo de evacuación (recorrido) | Personas evacuadas |
|-----------------|--|-------------------------------------|--------------------|
| Bogotá | BackOffice: 10 min | 3 min | 31 |
| | Técnica: 15 min | 3,45 min | 132 |
| | Expansión: 4,20 min | 2,40 min | 53 |
| | Edificio: ION 73 20 min | 5 min | 41 |
| Calimas | Calimas: 12 min | 2,55 min | 324 |
| Barrancabermeja | 4,51 min | 1,03 min | 27 |
| Bucaramanga | 20 min | 3,45 min | 60 |

Con el fin de mejorar el bienestar y la seguridad de las personas que trabajan y visitan el edificio principal de la Compañía (Calimas), se inició la obra de refuerzo estructural con el objetivo de dar mayor rigidez al edificio, de acuerdo con la Norma de Sismo resistencia 2010 (NSR-10).

Estas obras implicaron la construcción de pantallas y muros de concreto reforzado. La ampliación de las vigas existentes en todos los pisos y los cimientos será finalizada durante 2013.

Indicadores para los colaboradores

| Consultas médicas | 2011 | 2011 | 2012 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Consulta colaboradores directos (Nota 1) | 435 | 334 | 77 |
| Consultas temporales y personal de <i>outsourcing</i> | 55 | 50 | 3 |

| Enfermedades más frecuentes | 2010 | 2011 | 2012 |
|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Aparato respiratorio | 90 | 70 | 64 |
| Osteomuscular | 52 | 48 | 61 |

| Programas de prevención | 2010 | 2011 | 2012 |
|--------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Formación en pausas activas (Nota 2) | 650 | 650 | 650 |
| Brigadas de salud visual | 63 | 412 | 82 |
| Brigadas de salud oral | 72 | 0 | 0 |
| Toma de antígeno prostático | 32 | 45 | 63 |
| Toma de citología y examen de seno | 62 | 46 | 57 |

Nota 1: Las consultas de colaboradores directos y temporales disminuyeron, porque hubo un ajuste en la prestación del servicio médico dentro las instalaciones de la Compañía y debido a la adecuación del espacio de atención por la obra de mejoramiento de la infraestructura del edificio.

Nota 2: Este valor es el mismo durante los tres años porque se estima la asistencia del total de la plantilla, temporales, personal de *outsourcing* y visitantes que estén en las instalaciones al momento de la pausa, por lo menos una vez al año.

Comité paritario de salud ocupacional (Copaso)

Cada sociedad del grupo cuenta con un comité paritario de salud ocupacional. En el negocio de gas existen seis comités, que se reúnen mensualmente para el análisis y evaluación de todos los casos relevantes en temas de salud y seguridad para los colaboradores. La norma define el porcentaje de representación de los trabajadores y el empleador en este comité, así:

- Empresas con 10 y hasta 49 trabajadores: (un representante de los trabajadores y un del empleador).
- Empresas con 50 y hasta 499: (dos representantes de los trabajadores y dos del empleador).

De esta forma y en seguimiento a la legislación vigente, el porcentaje de colaboradores que hacen parte del Comité discriminado por sociedad es:

| Sociedad | No. total de la plantilla | No. de representantes de colaboradores | % de colaboradores que hacen parte de COPASO |
|---------------------------------------|---------------------------|--|--|
| Gas Natural S. A., ESP | 359 | 2 | 1% |
| Gas Natural Cundiboyacense S. A., ESP | 28 | 1 | 4% |
| Gas Natural del Oriente S. A., ESP | 79 | 2 | 3% |
| Gas Natural Servicios SAS | 28 | 1 | 4% |
| Gas Natural del Cesar S.A., ESP | 25 | 1 | 4% |
| Gas Natural Servicios Integrales SAS | 84 | 2 | 2% |

Nota 1: El cálculo excluye a Gas Natural Fenosa Telecommunicaciones.

Se destaca que la Compañía, al certificar su sistema de gestión integrado en OHSAS 18001, busca controlar sus riesgos y mejorar su desempeño en los asuntos relacionados con salud y seguridad ocupacional. Además, ha llegado a acuerdos formales con los sindicatos en los siguientes aspectos:

Acuerdos sindicales

USO

- **Equipos de protección individual:** Gasoriente S.A., ESP suministra a los trabajadores elementos de protección personal para el desempeño de sus funciones (Nota 1).
- **Comités conjuntos de seguridad y salud:** En Gasoriente S.A., ESP, se capacita al personal en primeros auxilios y dota de los elementos necesarios para tal fin.
- **Salud:** Se cuenta con una póliza colectiva de hospitalización y cirugía para los trabajadores beneficiarios de la convención, que será administrada de acuerdo con lo establecido en ella. Se cuenta con un auxilio para medicamentos y consulta médica así como con un auxilio para lentes.

SINTRAEMDES

- Los temas de salud ocupacional y dotaciones se ciñen a lo establecido en la Ley. Se cuenta con un auxilio para medicamentos, copagos y cuotas moderadoras.

Nota 1: Es importante aclarar que el grupo brinda a sus colaboradores los elementos de protección personal necesarios para el desempeño de sus funciones, y pactó este requisito de manera formal en el acuerdo sindical con la sociedad de Gas Natural del Oriente S.A., ESP.



Absentismo y siniestralidad

| Absentismo por enfermedad y siniestralidad de colaboradores directos y temporales | 2010 | 2011 | 2012 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Número de accidentes laborales con incapacidad | 25 | 23 | 13 |
| Número de incidentes | - | 3 | 0 |
| Número de días de incapacidad | 229 | 136 | 60 |
| Víctimas mortales | 0 | 0 | 0 |
| Número de primeros auxilios atendidos | - | 10 | 0 |
| Número de enfermedades reportadas por la ARP | 3 | 3 | 0 |
| Índice de frecuencia - IFAT (número de accidentes de trabajo (13) / número de horas trabajadas (1.722.672) * 1.000.000 | 22,01 | 22,19 | 7,55 |
| Índice de gravedad – ISAT (número de días con incapacidad(60) / número de horas trabajadas (1.722.672) * 1.000 | 0,20 | 0,12 | 0,03 |
| Índice de incidencia (número de accidentes de trabajo (13) / número de colaboradores (639) * 1.000 | 43 | 44 | 20,40 |
| Tasa de enfermedades profesionales (número total de enfermedades profesionales (0) / total de horas trabajadas (1.722.672) * 200.000 | 0,70 | 0,51 | 0,00 |
| Tasa de días perdidos (número total de días con incapacidad (60) / número de horas trabajadas (1722672) * 200.000 | 40,33 | 23,21 | 6,97 |
| Tasa de absentismo (número total de días perdidos (2.483) / número total de días trabajados (1.722.672) * 200.000 | 3.253 | 3.494 | 3.155 |
| Índice de lesiones incapacitantes (ILI) (índice de frecuencia * índice de gravedad / 1.000) | 0,0044 | 0,0026 | 0,0003 |

Nota 1: Los valores que se incluyen en las fórmulas entre paréntesis corresponde a los datos de 2012.

Algunos de los programas adelantados durante 2012 para reducir los índices de absentismo y siniestralidad fueron:

- Programa de prevención de riesgo osteomuscular.
- Programa de prevención de accidentes laborales en actividades deportivas.
- Programa de pausas activas.

Indicadores de incidentes y accidentes en distribución y utilización del servicio

Tema material: Seguridad en la prestación del servicio

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

La tipificación de los siniestros se realiza a través de un procedimiento que consolida la información del evento y su clasificación, según lo dispuesto en la legislación colombiana y las posibles causas de ocurrencia.

Cuando se habla de distribución, se incluyen los incidentes y accidentes que tienen origen en la red hasta el centro de medición, sin incluirlo. La utilización implica los incidentes o accidentes de la red, es decir, los eventos ocasionados en la instalación interna del cliente hasta el centro de medición, incluyéndolo.

Indicadores de accidentes por frecuencia y gravedad

| Servicio | Indicador de accidentes | 2010 | 2011 | 2012 |
|--------------|--|-------|-------|-------|
| Distribución | Índice de frecuencia: (Número de sucesos (12 meses anteriores) / Km red) X 1.000 | 0,12 | 0,00 | 0,11 |
| | Índice de gravedad: (Número de heridos + (número de fallecidos X 10) (12 meses anteriores) / Km red) x 1.000 | 0,58 | 0 | 0 |
| Utilización | Índice de frecuencia: (Número de sucesos (12 meses anteriores) / número de clientes) X 1.000.000 | 18,29 | 15,66 | 16,64 |
| | Índice de gravedad: (Número de heridos + (número de fallecidos X 10) (12 meses anteriores) / número de clientes) X 1.000.000 | 36,58 | 23,71 | 33,71 |

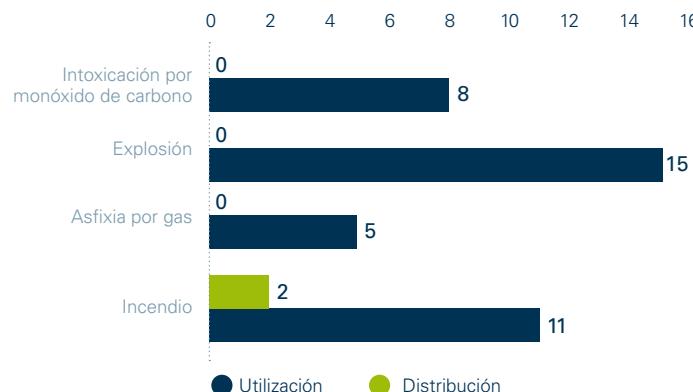
Nota 1: La información reportada sobre índices de frecuencia y de gravedad incluye datos consolidados de las sociedades de Gas Natural S.A., ESP; Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, y Gasoriente S.A., ESP.

Nota 2: El Índice de gravedad se mantuvo en cero. Este resultado se deriva de las actividades de prevención de daños a las redes, adelantados con diversas entidades administradoras de proyectos de construcción de nueva infraestructura a lo largo del país. Estas entidades enfatizaron en el conocimiento previo de trazado de redes, además de las posibles consecuencias y afectaciones al entorno que pudieran ser ocasionada por accidentes en las redes de gas.

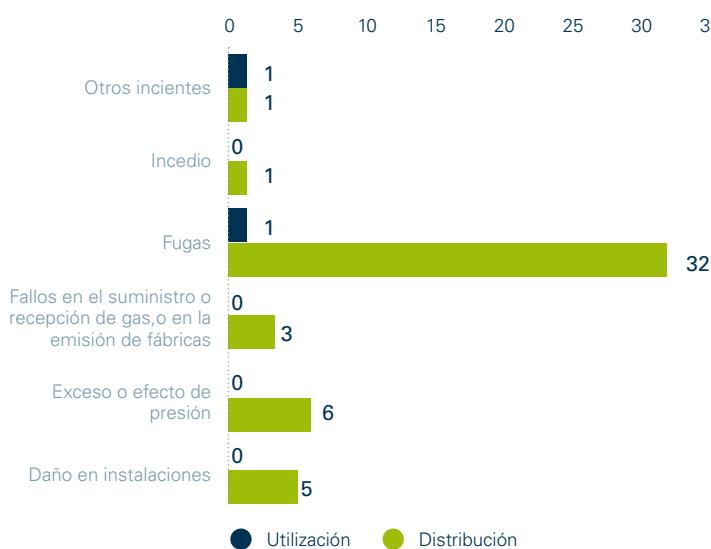
Nota 3: Los índices de frecuencia y gravedad en 2012, en utilización, tuvieron un aumento debido a un accidente ocurrido en el año, en el cual falleció una persona. Este suceso aún se encuentra en investigación por las autoridades competentes para definir su causa.

En el consolidado 2012 del año, los incidentes y accidentes presentados en distribución y utilización fueron 91, distribuidos así:

Accidentes



Incidentes



Nota 1: La Compañía entiende por accidente los sucesos imprevistos y fortuitos en los que la presencia o el uso de gas es un factor determinante en la producción de daños constatados a personas o deterioros materiales. Por otra parte, el incidente se entiende como los sucesos en los cuales la presencia o el uso de gas es un factor determinante, pero en el que no resultan daños a personas ni a bienes materiales.

Nota 2: Estos datos incluyen las sociedades de Gas Natural S.A., ESP; Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP; Gas Natural del César S.A., ESP, y Gasoriente S.A., ESP.

Nota 3: Los casos de fugas de gas fueron reportados para las redes de distribución y utilización (fugazas internas).

Nota 4: El número de casos de intoxicación por monóxido de carbono disminuyó en un 27%, en tanto que los casos de asfixia aumentaron respecto al año anterior. Las fugas de gas también tuvieron una disminución de un 32%, derivado de las campañas adelantadas por la Compañía con diversas entidades que desarrollen proyectos de construcción de nueva infraestructura, haciendo énfasis en la importancia del reconocimiento previo del trazado de las redes de gas natural.

Cultura preventiva en la cadena de valor

Acciones de prevención laboral para contratistas

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

Elaboración de documentos

Los documentos elaborados buscan mejorar las condiciones de seguridad en las actividades laborales desarrolladas por la Compañía, y sirven de base para las actividades de los contratistas. Entre ellos se destacan:

- PE.03428.CO Control operacional a contratistas
 - PE.03700.CO Gestión del cambio
- Con el fin de prevenir accidentes asociados al tránsito vehicular, se desarrolló una campaña para el conocimiento y cumplimiento de las normas de tránsito, dando a conocer el formato de inspección de vehículos y el de reconocimiento de actos inseguros en conductores y peatones. Esta campaña contó con la participación de 127 contratistas y 169 colaboradores.

- PE.03701.CO Identificación de peligros, evaluación y control de los riesgos laborales

- PE.03702.CO Plan de rescate general para trabajos en alturas

- PE.03703.CO Reporte de actos y condiciones inseguras

Desarrollo de campaña de seguridad vial



Actividad de seguridad vial para colaboradores y contratistas

Elementos de protección personal

Los elementos de protección personal tienen como función principal, proteger su integridad evitando el contacto directo con los factores de riesgo a los que usted está expuesto en el desarrollo de su trabajo, los cuales pueden ocasionar accidentes laborales o enfermedades profesionales.

La reposición o cambio de estos elementos tiene una periodicidad definida de acuerdo a estos factores de riesgo.

Mensajes semanales de seguridad

Durante 2012 se implementó, a través de los canales de comunicación interna y del portal de terceros para contratistas, el envío de mensajes de prevención de riesgos laborales relacionados con los siguientes temas:

1. Manipulación de sustancias químicas
2. Almacenamiento de sustancias químicas
3. Análisis de trabajo seguro (ATS)
4. Extintores
5. Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.
6. Acciones en caso de incendio
7. Levantamiento de cargas
8. Brigadas de emergencia

Se realizaron 67 auditorías a contratistas en requisitos básicos legales en los temas de seguridad industrial y salud ocupacional.

Seguridad en la operación

Respecto a la seguridad del servicio, la Compañía tiene en cuenta los siguientes controles:

Revisión Técnica Reglamentaria (RTR)

La Revisión Técnica Reglamentaria, es un proceso de inspección quinquenal que se realiza a las instalaciones internas de gas de los usuarios, con el fin de verificar que se utilice el servicio en condiciones seguras.

En este proceso se gestionaron un total de 294.732 clientes de los mercados residencial, comercial e industrial, representados en 678.392 operaciones efectivas durante 2012.

Número de clientes gestionados para la RTR

| Distribuidora | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---------|---------|---------|
| Gas Natural S.A., ESP Bogotá, Soacha y Sibaté | 291.138 | 336.953 | 222.784 |
| Gas Natural del Oriente S.A., ESP Bucaramanga, Barrancabermeja y su área metropolitana | 29.338 | 42.729 | 34.362 |
| Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP Sabana de Bogotá, Cundinamarca y Boyacá | 32.316 | 49.714 | 31.903 |
| Gas Natural del Cesar S.A., ESP Municipios del Departamento del Cesar | - | - | 5.683 |

Nota 1: Se redujo el nivel de defectos, del 9,6% (51.470) al 5,9% (26.289), en razón a las acciones implantadas para facilitar la reparación.

Se debe tener en cuenta que en 2012 la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) emitió la Resolución 059, en la que se modifica el modelo de operación y responsabilidad de la revisión técnica reglamentaria. Esta resolución brinda la posibilidad a los usuarios de escoger libremente a un organismo de inspección acreditado para efectuar la revisión y recibir de este un certificado de conformidad que debe ser entregado a la distribuidora. En caso de no recibir este certificado en el plazo definido desde la puesta en servicio o la última RTR, la distribuidora debe suspender el servicio.

En este sentido, la Compañía creó diferentes frentes de trabajo, orientados a preparar el área operativa y de comunicación para iniciar el proceso de adaptación a los requerimientos establecidos, una vez entre en operación esta resolución.

Plan de Rehabilitación del Servicio

El Plan de Rehabilitación del Servicio tiene como fin informar a los clientes sobre las medidas preventivas que deben ser ejecutadas en caso de una emergencia que requiera de suspensión del servicio.

En 2012 se consolidó un modelo operativo para la rehabilitación del servicio, por medio del cual se establecieron actividades específicas para cada escenario definido de acuerdo con el número de clientes afectados.

| Escenario | Casos de rehabilitación | Clientes rehabilitados |
|--|-------------------------|------------------------|
| Escenario tipo 1 (menor a 2.500 clientes afectados) | 1.232 | 16.316 |
| Escenario tipo 2 (mayor a 2.500 clientes afectados) | 43 | 32.759 |

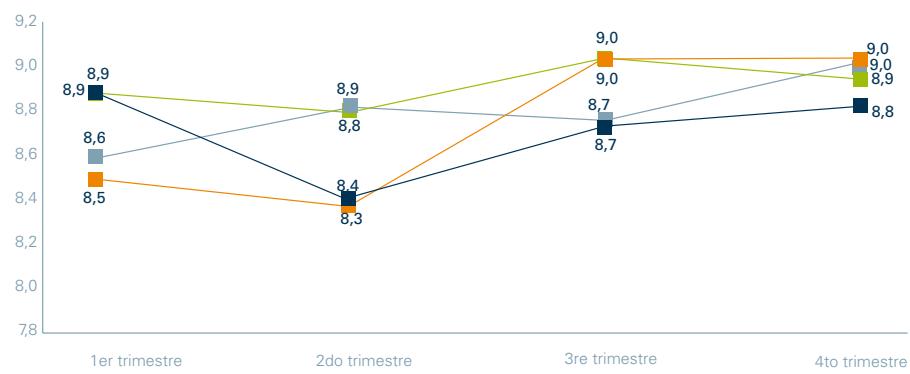
Línea de Atención de Urgencias 164

La Compañía, a través de la línea 164, garantiza la seguridad y continuidad del servicio. Durante el 2012 se implantó el nuevo modelo operativo de atención de urgencias, que clasifica los recursos en básicos y especializados, asignados dependiendo de la urgencia.

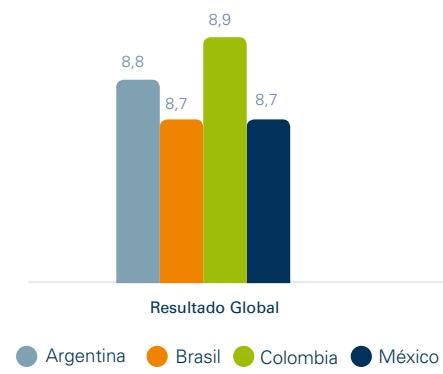
Se atendieron 57.484 avisos de urgencias en un tiempo promedio de 35:06 minutos por urgencia. También se efectuaron 35.919 avisos de visitas técnicas, de las cuales 5.220 fueron reportes por roturas en la red de distribución, con una disminución del 24,1 %.

Los resultados de la encuesta de satisfacción integran la evaluación de la atención telefónica y de la urgencia en campo. Para 2012, la satisfacción de los clientes en Colombia fue de 8,9 %, obteniendo la mejor calificación entre los países del grupo en Latinoamérica, lo que convierte a la Compañía en un referente de actuación.

Satisfacción por trimestre y país (%)



Resultado de satisfacción global



Plan de prevención de roturas

En 2012 se continuó con la campaña Plan de prevención de roturas, mediante un programa integral de sensibilización en obra para minimizar escenarios de riesgo asociados a fugas de gas presentadas en las redes de gas natural durante los trabajos de excavación en espacio público. Se programaron 557 espacios de divulgación con una participación de 10.081 asistentes.

Adicionalmente, se firmaron 30 convenios con las entidades distritales y municipales para el mismo fin, con una disminución del 24,12% en las roturas de la red, con respecto al 2011.

Alianzas estratégicas

- El Centro de Control de Atención de Urgencias (CCAU) llevó a cabo

la tercera Convención Nacional de Bomberos y primera con entidades municipales, con el objeto de fortalecer las relaciones interinstitucionales en situaciones de urgencia en redes de distribución. En este escenario se compartieron experiencias operativas, para establecer los alcances y análisis de eventos de alto impacto. Se entregaron 50 kits de protección para espacios confinados.

- Se llevó a cabo el *Segundo encuentro operativo nacional de distribuidoras*, en donde se consolidaron las mesas de trabajo para cooperación ante suspensiones masivas del servicio, prevención de daños, sistemas de centro de control, vulnerabilidad sísmica, entre otros relacionados. Este evento permitió identificar recomendaciones para el desarrollo de políticas de seguridad y continuidad del servicio para los clientes.



La Compañía se unió a la Jornada Nacional de Simulacros, junto con las entidades municipales, los bomberos y la Policía, para atender una posible rotura de la red de gas como consecuencia de una catástrofe natural.

Hurto y vandalismo

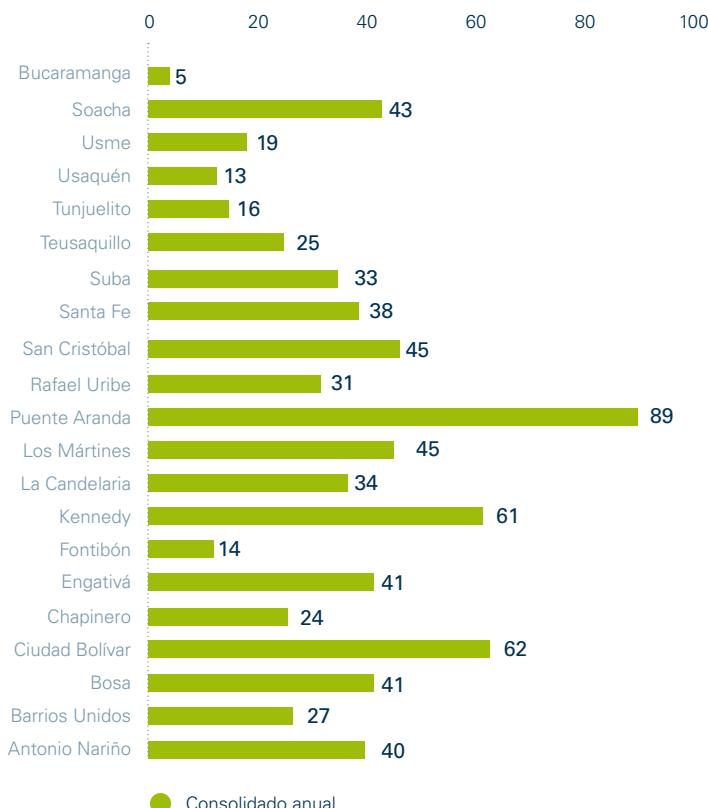
En 2012, se reemplazaron 571 medidores por hurto, 589 por aumento de la capacidad y 1.694 por anomalías.

De esta manera, los monitoreos constantes del personal de seguridad con sus supervisores motorizados lograron la detección de novedades y falencias en materia de seguridad en más de 50 estaciones reguladoras. La mayoría de irregularidades encontradas están relacionadas con la falta de tornillos de

las tapas, materiales que obstaculizando las rejillas de ventilación, tapas y bisagras desoldadas, paneles solares flojos y poli válvulas sin seguridad. Estos aspectos de riesgo se reportan a diario a las áreas respectivas con el fin de que se realicen las correcciones adecuadas.

Igualmente, se ofrecieron 223 apoyos con personal de seguridad a aquellas áreas que en el ejercicio de sus operaciones requirieran de este servicio, lo que representó un acompañamiento de 1.056 horas para el negocio de gas.

Consolidado de hurtos por localidad



Se resaltan las capacitaciones realizadas a la Policía Nacional en donde participaron 395 miembros de esta institución, quienes recibieron información sobre modalidades de hurto, fraudes, acometidas ilícitas y apoyos en terreno.

Control y regularización de clientes

Se adoptaron nuevas acciones dirigidas a la prevención y control de las anomalías e irregularidades en la medición del servicio, ajustadas al marco legal y técnico, entre ellas:

- Se continuó la lectura de clientes censados cada cuatro meses para verificar la autorreconexión del servicio. La efectividad en la detección de anomalías producto de esta acción fue del 95%. Se observa que hubo un incremento de 51 puntos respecto a 2011, mejora que se logró mediante la realización de filtros a la base de datos de clientes cesados, previo al envío de operaciones a terreno.
- Se realizaron 16.658 visitas a clientes residenciales, comerciales e industriales, entre las cuales se detectaron 3.281 anomalías, 1.774 atribuibles al cliente por manipulaciones y 1.507 no atribuibles al cliente (daños en medidor).
- Se verificó la presión dinámica a 3.203 clientes que tenían un consumo anual superior a 10.000 m³; se estima que el valor incremental por la actualización del factor de corrección durante un año sea de 8.181.456 m³.

Seguridad de la sociedad

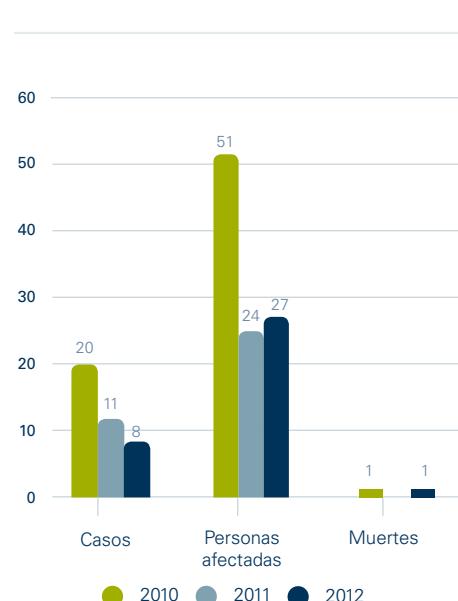
Bajo el compromiso de la seguridad y la salud, la Compañía mantiene sus esfuerzos en informar a la sociedad sobre el uso adecuado y responsable del gas natural. En este sentido se describen a continuación las campañas corporativas y las acciones de seguridad desarrolladas para la sociedad bajo el programa *Uso responsable del gas*.

Despierta, el monóxido de carbono mata

Esta campaña bandera de la Compañía previene intoxicaciones por monóxido de carbono; durante 2012 se realizaron las siguientes acciones:

- Pautas en televisión (City TV y referencia comercial en Caracol), revistas especializadas y el periódico ADN.
- Formación a firmas instaladoras.
- Talleres y concurso estudiantil en colegios públicos y privados de Soacha y Kennedy (16.374 estudiantes formados en 447 talleres).

Incidentes con monóxido de carbono

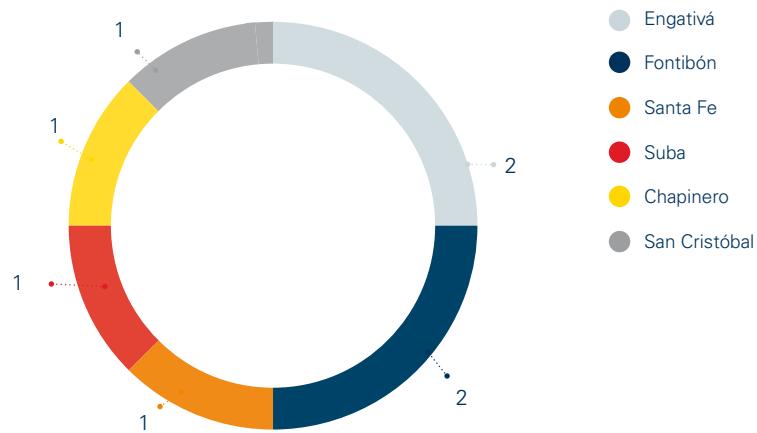


Nota 1: Los incidentes generados a causa del monóxido de carbono disminuyeron en un 27%; sin embargo, el número de personas afectadas aumentó en un 12% y se presentó un fallecimiento, cuyas causas aún están siendo investigadas por las autoridades competentes.



Taller “Despierta, el monóxido de carbono mata” realizado en colegios públicos y privados en Bogotá

Localidades afectadas con monóxido de carbono



Nota 1: La gráfica reporta el número de casos presentados en cada localidad.

Sabía que...

El monóxido de carbono es un gas tóxico y peligroso 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).

Calentadores Salvavidas

De acuerdo con la Resolución 0936 de abril 21 de 2008 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través de la cual no se permite la comercialización de calentadores de agua a gas Tipo A sin ducto de evacuación de 5 litros en ciudades por encima de los 2.000 metros de altura, se firmó en 2010 un convenio entre la Fundación Grupo Energía de Bogotá y Gas Natural S.A., ESP, para el desarrollo del programa *Calentadores Salvavidas*. La iniciativa tiene como fin sustituir ese tipo de calentadores en los estratos 1 y 2, e instalar, recolectar y chatarrizar aproximadamente 12.000 calentadores durante cuatro años.

A través de este programa se ha logrado la instalación de 8.347 calentadores. Para obtener estos resultados, se vincularon a la Campaña 23 firmas instaladoras, y durante 2012 se instalaron y certificaron 3.597 calentadores, 94% (3.376 equipos) en estrato 2, y el 6% restante (221 equipos) en estrato 1.

Igualmente, dentro de los planes de mejora implantados en 2012, se inició el proceso de certificación en ISO 9001 o NTC 6001 de las firmas instaladoras de demanda espontánea. Al cierre del año se logró certificar la primera de estas empresas.

Seminario de periodistas

Se realizó en Paipa (Boyacá) el Seminario de periodistas y la premiación de los mejores trabajos periodísticos publicados en los distintos medios: radio, prensa, televisión y medios electrónicos referentes al uso racional y sostenible de la energía eléctrica y el gas natural.

Este seminario contó con la asistencia de 50 comunicadores de Bogotá, Santander y el altiplano cundiboyacense, y la participación de los directores de Planificación de Ingresos y Regulación y el área Comercial de la Compañía, quienes resaltaron los compromisos en materia de inversiones para el desarrollo de las regiones en donde opera.

Los ganadores fueron:

- Radio: Betty Mejía, de Colmundo Radio.
- Prensa: Marisol Ortega y Claudia Garcés, de *Portafolio*.
- Televisión: Mauricio Zuluaga y Camilo Chaparro, de RCN Televisión.
- Medios digitales: Jorge Sáenz, de *Elespectador.com*.

Gas natural en la escuela

En 2012, la Compañía, en conjunto con la Secretaría de Educación Distrital, continuó promoviendo la educación y el conocimiento del uso seguro del gas natural a través del recorrido de la energía realizado en el Centro Interactivo Maloka, escenario al que se vincularon 14.704 estudiantes de colegios distritales y personas de la comunidad.

Gas natural al parque

Con el fin de acercar a la comunidad a los temas de uso seguro del gas natural, la Compañía cuenta con un espacio lúdico propuesto en parques comunales. En 2012 se realizaron 12 eventos en Bogotá y uno en Zipaquirá, alcanzando una participación total de 8.911 adultos y niños.

Feria de Servicio al Ciudadano

Este espacio creado por la Alcaldía Mayor de Bogotá busca acercar la comunidad a las entidades de servicio distrital y público para la gestión de sus solicitudes. Durante 2012, la Administración modificó los espacios en donde se realiza esta actividad, pasando de parques distritales a Cades y SuperCades.

La Compañía participó en 15 eventos en donde se orientó al cliente en temas de servicio y asuntos de seguridad con la obra de teatro *Las alucinaciones de Cleotilde*.



Evento Gas Natural al Parque

Compromiso 6: Medio ambiente

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, a través de los siguientes lineamientos:

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

Compromisos e indicadores

| Compromiso 2012 | Avance | Reto 2013 |
|--|---|---|
| Potenciar la gestión integral de residuos peligrosos y convencionales, su prevención, reciclaje, valorización y eliminación segura en los procesos de distribución y centros de trabajo, buscando una reducción kg/hombre del 4% en la generación Respel, comparado con el periodo anterior. |  | Lograr el reciclaje del 50% de los plásticos y la reducción del 20% de la generación de residuos asimilables a urbanos por Kg/colaborador |
| Certificar el Sistema de Gestión Ambiental en ISO 14001 en los procesos de distribución de gas. |  | Mantener la certificación en el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 para el proceso de distribución gas. |
| Dar continuidad al programa <i>HacerLo Natural</i> relacionado con el uso eficiente de recursos en centros de trabajo. Esto con el objeto de reducir los consumos de agua en 5%, energía en 10% y papel en un 5% comparado con el año anterior. |  | Renovar la campaña de uso eficiente de recursos del programa <i>HacerLo Natural</i> , con el fin de obtener un 5% en la reducción de energía, agua y papel en lo referente al consumo en centros de trabajo. |
| Fomentar la movilidad sostenible de los empleados para minimizar el consumo de combustibles y promover el consumo de gas natural en los vehículos Bi-fuel de la flota vehicular. Con el fin de aumentar el consumo de gas en un 72% y la reducción de gasolina en un 28% |  | Dar continuidad al proyecto de movilidad sostenible de los colaboradores, disminuyendo el 5% la generación de emisiones de CO ₂ por el ahorro de combustibles en la flota vehicular. |
| Realizar la evaluación y seguimiento del 100% de los contratistas críticos de los procesos de distribución; sensibilizar y formar a los empleados y contratistas en materia ambiental acorde con el Plan de formación para 2012. |  | Continuar el programa de control operacional a contratistas realizando el seguimiento a los hallazgos obtenidos en 2012 y la verificación del cumplimiento del 100% de los contratistas críticos. |
| Fomentar en los colaboradores el cuidado y la conservación de la biodiversidad y el cuidado del medio ambiente a través de actividades de formación. |  | Promover la conservación de la biodiversidad y cuidado del medio ambiente con el apoyo a proyectos en este ámbito y el desarrollo de actividades de formación a los colaboradores que propicien espacios de concientización e integración con la riqueza biológica de la zona de operación. |

| Indicador | 2010 | 2011 | 2012 | Tendencia 2011-2012 |
|---|--|--|--|---|
| Monto de gastos ambientales (millones de pesos). Nota 1. | \$189,16 | \$253,90 | \$503,00 |  |
| Consumo indirecto de energía (Gigajulio- GJ). Nota 2. | 53.724,10 | 55.251,3 | 53.614,69 |  |
| Emisiones de CO ₂ fuentes móviles (kgCO ₂). Nota 3. | 877.883,42 | 849.899,9 | 708.759,95 |  |
| Emisiones de CO ₂ indirectas por centros de trabajo y distribución (KgCO ₂). Nota 4. | 333.517,5 por centros de trabajo y 1.905.003,60 por distribución | 449.593,02 por centros de trabajo y 2.236.204 por distribución | 430.125,7 por centros de trabajo y 2.191.037,02 por distribución |  |
| Manejo de residuos peligrosos (toneladas). Nota 5. | 16,4 | 22,7 | 21,15 |  |
| Manejo de residuos no peligrosos (toneladas). Nota 6. | 59,23 | 44,02 | 53,75 |  |
| Emisiones de metano en transporte y distribución (Ton. CO ₂). Nota 7. | 110.984 | 116.397 | 117.689,92 |  |

Nota 1: Esta cifra es el resultado del compromiso de la Compañía para adelantar campañas, programas, auditorías con el fin de garantizar el cumplimiento de los aspectos ambientales en cuanto a requerimientos legales y sensibilización ambiental.

Nota 2: Se logró la reducción del 3% del total de energía eléctrica consumida por centros de trabajo y procesos de distribución, reflejando un mejor uso de los recursos.

Nota 3: Se logró una reducción del 17% en las emisiones directas de CO₂ por fuentes móviles, debido a la reducción de la flota vehicular por el programa de movilidad sostenible.

Nota 4: Se logró una reducción del 4% en la generación de emisiones indirectas de CO₂ para centros y de un 2% por procesos de distribución, debido a la optimización del uso de energía eléctrica.

Nota 5: Se logró la reducción del 7% en la gestión de residuos, como

resultado de una mejor clasificación de estos a partir del fortalecimiento de la cultura ambiental.

Nota 6: Debido a la mejora de la caracterización de los residuos, se ha logrado reclasificar elementos con potencial aprovechable, como el polietileno usado en residuos no peligrosos.

Nota 7: Las emisiones de metano aumentaron debido al incremento en un 2,1% de la red construida.

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

Sistema de Gestión Ambiental

Desde 2010, la Compañía ha contado con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) basado en la implantación de una estrategia común para todas las áreas de la empresa y articulado con la alta gerencia, colaboradores y contratistas.

Teniendo en cuenta que la naturaleza de la Compañía y los impactos negativos y positivos que puede producir su actividad, se ha velado por minimizar las emisiones de metano (CH_4), controlar la generación de residuos sólidos y mantener los niveles de seguridad, entre otros.

En 2012, Gas Natural Fenosa en Colombia obtuvo del ente certificador internacional, AENOR, la certificación integral ISO 14001 del SGA de la Organización.

Inversiones y gastos

Inversiones

En 2012 se realizaron inversiones por \$132,14 millones en sistemas de insonorización para las estaciones de gas natural comprimido vehicular (GNCV) y en planes de manejo ambiental para la distribución del combustible.

| Indicador (millones de pesos) | 2010 | 2011 | 2012 |
|-------------------------------|----------|--------------|---------------|
| Control del ruido | 0 | 115,4 | 123,16 |
| Planes de manejo ambiental | 0 | 3,7 | 8,98 |
| Total de inversiones | 0 | 119,1 | 132,14 |

Nota 1: Los planes de manejo ambiental se presentaron en los nuevos municipios de La Mesa y Anapoima, en el departamento de Cundinamarca, y la insonorización de las estaciones de servicio de GNCV Altamar, Fundadores y Servicom de Gas Natural S.A., ESP.

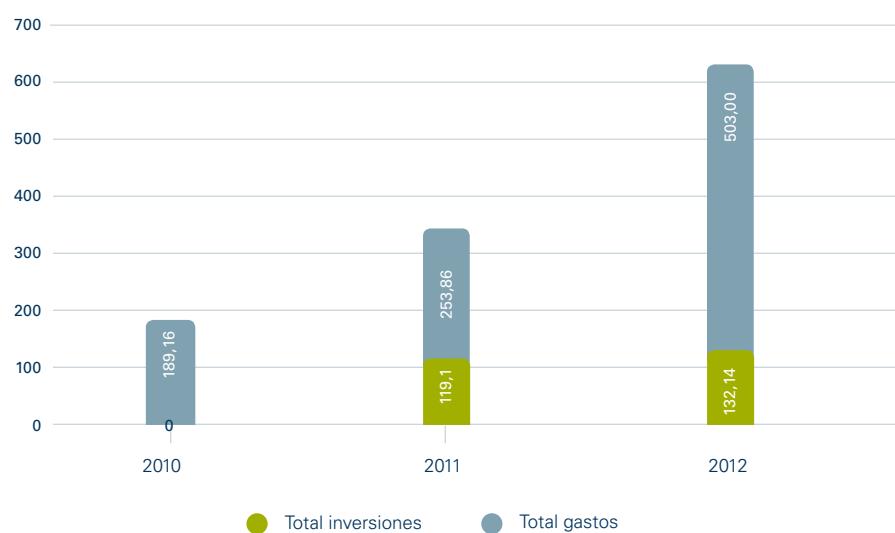


Gastos

La Compañía aumentó sus gastos ambientales en un 98% respecto a 2011, para un total de \$503 millones destinados a la implantación y certificación del Sistema de Gestión Ambiental en los procesos de distribución y comercialización de gas natural y centros de trabajo, de acuerdo con las siguientes actividades:

| Indicador | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---------------|---------------|------------|
| Protección atmosférica | - | 4,28 | - |
| Gestión ambiental | 51,91 | - | - |
| Gestión de residuos | 34,57 | 25,43 | 40,70 |
| Sistema de Gestión Ambiental | - | 148,51 | 365,06 |
| Ahorro y eficiencia energética | 27,51 | 33,31 | 22,97 |
| Protección a la biodiversidad | 4,04 | 1,99 | 18,96 |
| Recuperación de ecosistemas | 10,46 | - | - |
| Control de ruido | 56,88 | 38,37 | 55,04 |
| Varios (mantenimiento de equipos-sonómetro) | 3,79 | 1,97 | 0,27 |
| Total gastos | 189,16 | 253,86 | 503 |

Nota 1: Se aumentaron en \$249,14 millones los gastos respecto a 2011, en mayor medida por los programas de gestión ambiental en residuos, ruidos, protección a la biodiversidad y en particular la implantación y certificación del Sistema Integrado Gestión en los estándares ISO 14001 para Gas Natural S.A., ESP; Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP y Gasoriente S.A., ESP.



Nota 1: Los valores están dados en millones de pesos

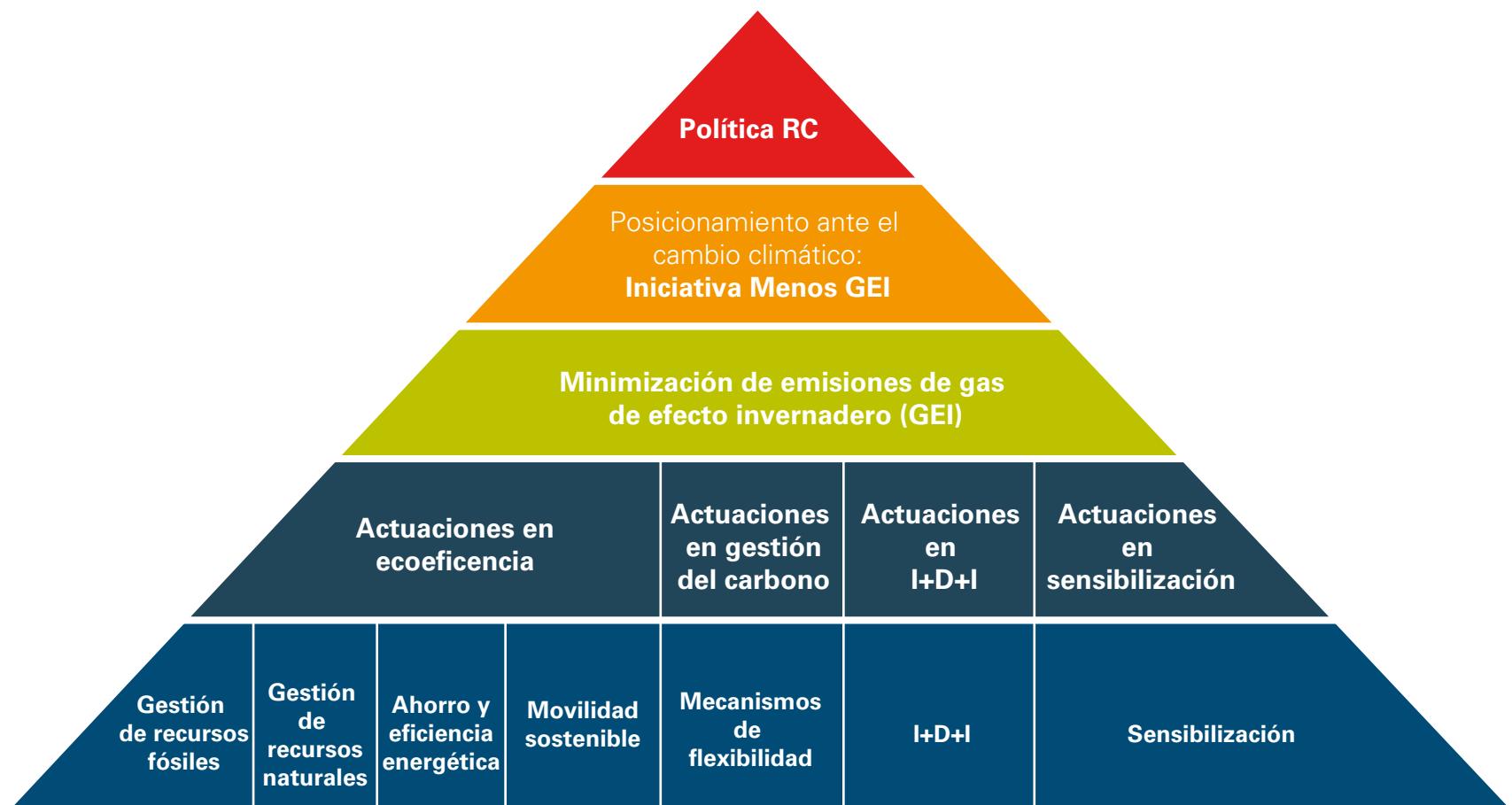
Materiales consumidos en peso

| Tipo de material | Cantidad (ton) |
|---|-----------------------|
| Papelería | 9,33 |
| Tubería de polietileno | 223 |
| Tubería de acero | 341,81 |
| Odorante | 0,018 |
| Gases (helio, hidrógeno, aire, nitrógeno, gas patrón) | 0,092 |
| Pinturas | 0,050 |
| Tóners y cartuchos | 0,43 |
| Aerosoles | 0,099 |
| Alcohol industrial | 0,11 |
| Grasas | 0,007 |
| Masillas y pastas fundentes | 0,26 |

Nota 1: Se reporta la información disponible de materiales correspondiente a papelería, tubería y fungibles. El papel y las tuberías de polietileno y de acero hacen parte de los materiales reciclables.

Combatir el cambio climático minimizando el impacto de las actividades

Estrategia de la Compañía ante el cambio climático



Frente al interés de la Compañía por combatir el cambio climático, se diseñó una estrategia llamada Menos GEI, que la minimización de estos gases con la implantación de proyectos como los siguientes:

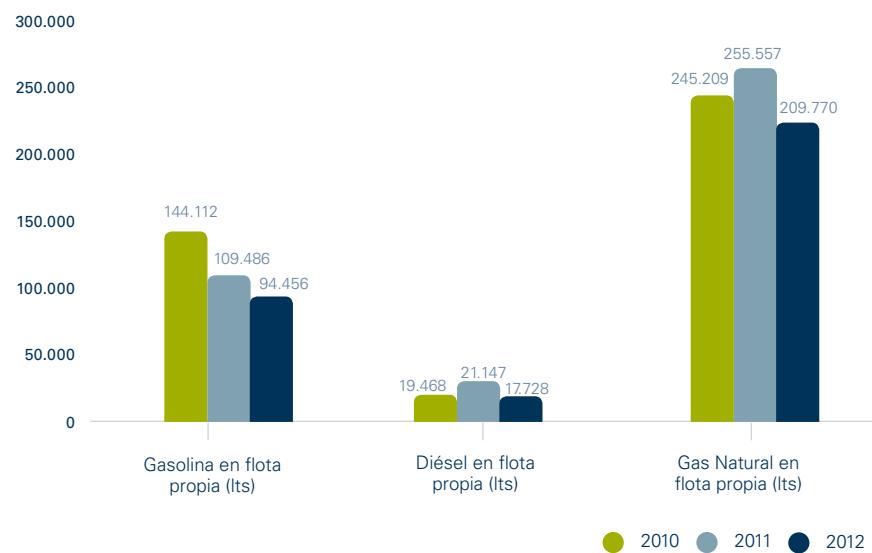
1. Gestión de recursos fósiles
2. Gestión de recursos naturales

3. Ahorro y eficiencia energética
4. Movilidad sostenible
5. Mecanismos de flexibilidad
6. I+D+I(investigación, desarrollo e innovación)
7. Campañas de sensibilización en aspectos ambientales dirigidas a colaboradores de la Compañía

En este sentido se logró el ahorro de emisiones de gases efecto invernadero en las siguientes líneas:

| Línea estrategia de menos GEI | Nombre | Descripción | Reducción emisiones (kg CO ₂) | Observaciones |
|--------------------------------|---|---|---|--|
| Ahorro y eficiencia energética | Campaña <i>HacerLo Natural, ahorro de energía</i> | Programa de uso eficiente y ahorro en el consumo de energía, papel, generación de residuos y agua, enfocado a los principales centros de trabajo de las filiales en Colombia. | 19.463 | Estas emisiones corresponden a la reducción del consumo de energía eléctrica de los centros de trabajo y puntos de atención al cliente. |
| Ahorro y eficiencia energética | Conversión de la flota vehicular | Durante el periodo analizado se logró un ahorro de emisiones derivado de la conversión de la flota vehicular reemplazando el consumo de gasolina por gas natural vehicular. | 106.410 | La flota de vehículos de Gas Natural Fenosa tiene un total de 91 carros de los cuales 82 están convertidos a un sistema dual (gasolina - gas natural). |
| Ahorro y eficiencia energética | Páneles solares estaciones auxiliares red de distribución gas | Se cuenta con la instalación de paneles solares en 94 instalaciones auxiliares para el suministro de energía en la alimentación de equipos de odorización y otros instrumentos. | 1.729 | Estas instalaciones son operadas y controladas desde el Centro de Control de Despachos (CCD) de gestión de gas. |
| Ahorro y eficiencia energética | Extracción eólica | Montaje e instalación de 12 extractores eólicos en la sede de Servicios Técnicos con el objeto de disminuir las horas de funcionamiento del antiguo equipo de extracción eléctrica de 12 a 6 horas diarias. | 334 | El proyecto se implantó en el último trimestre de 2012 y se espera en 2013 un mayor ahorro. |
| Movilidad sostenible | Ahorro en el consumo de combustibles flota vehicular operativa | Disminución de emisiones derivada del ahorro en el consumo de combustibles. | 126.204 | Para este proyecto se espera redefinir el objetivo. |
| Sensibilización Ambiental | Campaña <i>HacerLo Natural</i> enfocada a la sensibilización de los colaboradores | Desarrollo de talleres lúdicos en temas de uso eficiente y ahorro de energía. | | Se enfocó a ocho centros de trabajo de todas las filiales de la Compañía, cubriendo un colectivo promedio de 450 colaboradores en temas de ahorros, calentamiento global y cambio climático (GEI). |
| Total | | | 254.140 | |

Consumo de combustibles



Nota 1: En 2012 se disminuyó un 14% el consumo de gasolina, un 18% el de GNCV y un 16% el consumo de diésel, respecto al año anterior. Estos resultados se lograron por la optimización de los procesos y desplazamientos con los responsables de la flota; así como la reducción de 19 carros en la flota vehicular en el último semestre del año.

Consumos de energía

Consumo directo e indirecto de energía (GJ)

| | 2010 | 2011 | 2012 | Tendencia 2011-2012 |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|---------------------|
| Centro de trabajo | 17,7 | 0,55 | - | |
| Energía directa | | | | |
| Fuentes móviles | 16.150 | 15.173 | 12.614 | ↓ |
| Energía indirecta | | | | |
| Distribución | 45.719,70 | 46.002,60 | 44.816,67 | ↓ |
| Centro de trabajo | 8.004,40 | 9.248,70 | 8.798,03 | ↓ |

Nota 1: En 2012 no aparece consumo de energía directa en centros de trabajo, ya que este era representado por el consumo en la sede de Bucaramanga de gas natural, donde se encontraba una estatua que mantenía una llama alimentada por gas natural que ya está fuera de funcionamiento. Además en esta sede se estaban realizando pruebas con gasodomésticos, lo que incrementaba el consumo.

Para el consumo de energía presentado en la tabla anterior, se evidencia para fuentes móviles una reducción en el consumo de combustibles de un 17%, obtenido de los ahorros en consumos de combustibles (gas natural, gasolina y diesel) de la flota vehicular de la Compañía. Este resultado también es derivado de la campaña de movilidad implantada en 2012 y gracias a los controles efectuados sobre el recurso, así como la optimización de la flota vehicular que pasó de 111 vehículos a 91 en el último semestre del año.

continúa en la siguiente página

Nota 2: El consumo de energía indirecta en procesos de distribución disminuyó a 12.449.074,14 Kwh, un 3%, como resultado del bajo consumo de energía de la red de estaciones de gas natural vehicular en Gasoriente S.A., ESP. Igualmente, en los centros de trabajo disminuyó a 2.443.896 Kwh, un 5% con respecto del periodo anterior.

Consumo de energía indirecta por colaborador

Para lograr los resultados expresados a continuación, se fortaleció la campaña *HacerLo Natural*, realizando más de 23 talleres lúdicos sobre el ahorro de energía, con temáticas de cambio climático, el calentamiento global y el uso eficiente de recursos, invitando a los colaboradores a:

- Ahorrar energía al final de la jornada laboral apagando luces y equipos
- Ahorrar energía durante la jornada apagando la pantalla y/o el PC
- Imprimiendo únicamente cuando sea necesario
- Desconectar cargadores y aires cuando no estén en uso



Nota 1: La fuente primaria para nuestra energía indirecta consumida en centros de trabajo y en los procesos de distribución proviene en un 80% de energía hidráulica y un 20%, de termoeléctricas, según datos emitidos por el proveedor de energía local en cada uno de los puntos geográficos de operación.

Emisiones totales (expresadas en kgCO₂ y toneladas para metano)

| Año/Categoría | Directas | Indirectas | | Metano (ton) | |
|---------------|-----------------|-------------------|--------------|-------------------|--------------|
| | Fuentes móviles | Centro de trabajo | Distribución | Centro de trabajo | Distribución |
| 2010 | 877.883,42 | | 1.905.003,60 | 333.517,50 | 110.984 |
| 2011 | 849.899,9 | | 2.236.204 | 449.593,02 | 116.397 |
| 2012 | 708.759,95 | | 2.191.037 | 430.125,70 | 117.689,92 |

Nota 1: Las emisiones directas corresponden a las generadas por el consumo de un recurso natural para obtener energía, como es el caso de los combustibles fósiles, mientras que las emisiones indirectas son las generadas por el consumo de energía eléctrica que en el caso de la Compañía es suministrada por un tercero.

Nota 2: Se presentó una reducción en la generación de emisiones en fuentes móviles de un 17% respecto al año anterior, derivada de los ahorros en consumos de combustibles de la flota vehicular de la Compañía y a la optimización de los recursos con la reducción de vehículos de la flota.

Nota 3: Se presentó una reducción en la generación de emisiones indirectas para centros de trabajo en un 4% respecto al año anterior. Se evidencia una disminución de estas en los procesos de distribución del 2%, generada por menores consumos de energía en procesos, especialmente en las estaciones de gas natural vehicular de Gasoriente S.A., ESP y por la venta de la estación GNCV Búcaros.

Nota 4: 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.

La metodología utilizada para realizar este cálculo, se obtiene considerando un estimado del promedio de la longitud de la red (expresada en metros al 31 de diciembre de 2011 y 2012), tipo de material y la presión de trabajo de las tuberías y acometidas por las que circula el gas natural para su distribución, usando la fórmula Emisiones de metano (m³ de CH₄) = metros canalización x factor de emisión de metano (m³(n)/m) x porcentaje de metano en el gas natural (%).

Otras emisiones indirectas de GEI

En comparación con el año anterior se presentó un incremento en las emisiones de 315,7 ton CO₂, derivadas de los viajes de negocio por avión en vuelos nacionales e internacionales y de 1,75 tonCO₂ de los viajes terrestres del grupo directivo y los colaboradores de la Compañía. Esto correspondió a un promedio de 2.000 viajes aéreos de ida y regreso nacional e internacional, además de 50 viajes terrestres de ida y regreso.



Control de la calidad del aire

La Compañía, por la naturaleza de su producto, cumple un papel importante en proyectos de generación de la energía

a través de un combustible más limpio y menos contaminante, alineado con el primer tratado de cambio climático que estableció UNFCCC (*United Nations Framework Convention on Climate*

Change) en el Protocolo de Kioto sobre la meta de reducir en un 5,2% las emisiones de gases de efecto invernadero hasta 2012. Gas Natural Fenosa en Colombia destaca los siguientes proyectos:

| Programa | Descripción | Resultados |
|---------------------------|--|---|
| <i>Amigos del aire</i> | Se creó un plan de reducción de gases efecto invernadero (registrado en el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial) para realizar la transacción de bonos de carbono en el mercado internacional del consumo de los vehículos que usan gas natural como combustible sustituto. De esta forma, las personas que voluntariamente cedan sus emisiones contribuirán a la reducción de estos gases. Adicionalmente, se espera incorporar al Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) flotas de vehículos que trabajen 100% con gas natural. | 3.679 inscritos en el programa, con un consumo de 3,1 Mm ³ , equivalente a la reducción de 3.842,26 CO ₂ . Se realizaron 17.141 conversiones a GNCV en la zona de operación de la Compañía, 27% más que el año anterior. |
| Proyectos de cogeneración | Los proyectos de cogeneración o CHP (<i>Combined Heat and Power</i>) son aquellos que permiten transformar energía potencial, a través de un motor a gas, con el fin de aplicarla permanentemente en el uso de agua caliente, electricidad, vapor y aire acondicionado a partir de un solo origen, aprovechando al máximo el calor residual y mejorando la eficiencia energética. | • Se impulsó el proyecto de cogeneración en la zona de influencia de Gas Natural S.A., ESP, gracias a la alianza entre Gas Natural Fenosa en Colombia, Naturgas y Ecopetrol. • Se trabajó con proveedores de tecnología e integradores de equipos en los procesos de cogeneración y sustitución de carbón para diagnosticar y evaluar los diferentes proyectos de interés para los clientes. |
| Proyectos Bi-fuel | Los proyectos de Bi-fuel consisten en la transformación de motores que funcionan con dos combustibles, en este caso diésel 60% y gas natural 40%. Esto genera beneficios ambientales y económicos para los clientes que acogen la iniciativa. El éxito logrado durante 2012 hace que la Compañía evalúe para 2013 el potencial desarrollo de otros proyectos de Bi-fuel en la zona de los Llanos Orientales. | Más información sobre estos proyectos en el compromiso de Orientación al cliente. Se cerró el contrato a siete años con Ocensa, aplicación Bi-fuel, empresa que consumirá en sus plantas de generación de electricidad y sistemas de bombeo más de 24 Mm ³ /año. Más información sobre estos proyectos en el compromiso de Orientación al Cliente |
| Investigaciones | Las investigaciones realizadas se desarrollaron con el objetivo de verificar y cuantificar las ventajas ambientales del GNCV. En este sentido se realizó una alianza con la Universidad de los Andes, grupo ISSRC (International Sustainable Systems Research Center) y la Universidad Nacional de Colombia. | Realización de pruebas de eficiencia energética y emisiones de gases contaminantes. Las conclusiones de estos estudios fueron: 1. El uso de gas natural vehicular permite tener un ahorro en dinero del 50% por kilómetro recorrido, con respecto a la gasolina y un 35% con respecto al diésel. 2. El desempeño del vehículo siempre fue óptimo, sin inconvenientes en el desarrollo de su trabajo y no sufrió averías causadas por el uso del gas vehicular. 3. Utilizar este combustible no modifica las características de funcionamiento del motor. 4. El gas vehicular disminuye hasta en un 20,78% las emisiones CO ₂ . |

Orientar la gestión ambiental hacia la creación de valor

Gestión de residuos y reciclaje

En 2012, se logró un mayor alcance de la implementación de los planes de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS) entre los colaboradores y los procesos que integran la distribución de gas. En el marco de este compromiso se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Registro de la generación de residuos peligrosos en las bases de datos del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (Ideam), ante las autoridades ambientales de 67 puntos entre centros de trabajo y estaciones de gas natural vehicular.
- Inspecciones de seguimiento y control operacionales a la gestión integral de residuos en la cadena de 44 contratistas críticos que hacen parte de los procesos de distribución y comercialización de gas.
- Actualización y adecuación de puntos de acopio en cinco centros de trabajo (Barrancabermeja, Bucaramanga, Expansión, Servicios Técnicos y Calimas).
- Firma de contratos por dos años entre los gestores autorizados y las sociedades de la Compañía para la gestión externa de los residuos, movilización, aprovechamiento, tratamiento, disposición final, valorización y recuperación de excedentes industriales.
- Capacitación a personal propio y terceros en gestión de residuos de los diferentes procesos críticos involucrados en la Compañía. Participaron 55 colaboradores directos con un total de 162 horas de formación.
- Gestión de residuos peligrosos y no peligrosos a través de las empresas Lito S.A y Albedo SAS.

La Compañía se ha encargado de realizar un acompañamiento a cada uno de los responsables directos de la gestión de los residuos peligrosos y especiales, para mejorar la gestión interna en cuanto a compatibilidades, almacenamientos, manipulación, el balance de la generación mensual y la entrega a gestores externos autorizados.

Residuos no peligrosos por proceso de distribución

| Procesos de distribución | Cantidad (ton) | | |
|-------------------------------------|----------------|--------------|--------------|
| | 2010 | 2011 | 2012 |
| Chatarra (Nota 1) | 2,95 | 11,46 | 21,81 |
| Escombros | 0 | 0,05 | 0,093 |
| Filtros de aire | 0,92 | 0,01 | 0 |
| Madera | 0 | 0,28 | 0,15 |
| Material contaminado (Nota 2) | 0,44 | 1,99 | 6,42 |
| Neumáticos | 0 | 0,08 | 0,15 |
| Papel y cartón generado | 0 | 0 | 0,043 |
| Pilas alcalinas | 0,09 | 0,17 | 0,23 |
| Plásticos | 0,03 | 0,1 | 0,096 |
| Tóner, cartuchos o CD | 0 | 0 | 0,064 |
| Vidrio | 0 | 0 | 0,009 |
| Otros RNP/RI (papel reciclado) | 0,01 | 0,04 | 0 |
| Envases vacíos | 0,32 | 0 | 0 |
| Equipos informáticos | 2,18 | 0 | 0 |
| Dotación | 0 | 0 | 0,21 |
| Total residuos no peligrosos | 6,94 | 14,18 | 29,30 |

Nota 1: El aumento de chatarra se presentó debido a un control y seguimiento más riguroso en la recolección y clasificación de los residuos, como resultado de las campañas de sensibilización y responsabilidad ambiental en los diferentes procesos de distribución.

Nota 2: El aumento de material contaminado se presentó debido a que se han valorado residuos con potencial aprovechable que anteriormente se cuantificaban como peligrosos, como es el caso de los residuos de tubería de polietileno.

Nota 3: Se presentó un aumento en la generación de residuos no peligrosos recuperables en los procesos de distribución. Lo anterior obedece a una mejor caracterización y clasificación en la fuente que tiene como resultado la recuperación de materiales (metálicos) para reciclar.

Nota 4: En 2012, los residuos no peligrosos generados en procesos de distribución se gestionaron de la siguiente manera:

- 11,55 ton recicladas (chatarra, plásticos y papel)
- 2,39 ton incineradas (filtros, material contaminado, maderas y neumáticos)
- 0,21 ton en vertederos (pilas alcalinas)

Residuos no peligrosos por centros de trabajo

| Centros de trabajo | Cantidad (ton) | | |
|-------------------------------------|----------------|--------------|--------------|
| | 2010 | 2011 | 2012 |
| Chatarra (Nota 1) | 22,94 | 0 | 4,64 |
| Escombros | 0 | 0 | 0 |
| Filtros de aire | 0,01 | 0 | 0 |
| Material contaminado NP | 0,47 | 1,57 | 0 |
| Medicamentos | 0 | 0 | 0,003 |
| Neumáticos | 0 | 0,01 | 0 |
| Papel y cartón generado (Nota 2) | 3,75 | 12,92 | 5,86 |
| Pilas alcalinas | 0 | 0,11 | 0,034 |
| Plásticos | 0 | 0 | 0,18 |
| Residuos asimilables urbanos | 15,78 | 14,25 | 11,52 |
| Tóner, cartuchos o CD | 0,36 | 0,55 | 0,44 |
| Vidrio | 0,69 | 0,45 | 1,78 |
| Otros RNP/RI (papel reciclado) | 8,29 | 0 | 0 |
| Total residuos no peligrosos | 52,29 | 29,75 | 24,45 |

Nota 1: El aumento de chatarra en los centro de trabajo corresponde a adecuaciones locativas realizadas en las instalaciones de las diferentes sedes.

Nota 2: La disminución de papel y cartón generado se atribuye a las campañas de ahorro y uso eficiente de recursos, como parte del programa de sensibilización y responsabilidad ambiental de la Compañía.

Nota 3: Se observa una reducción del 18% en la generación global de los residuos reportados en comparación al año anterior.

Nota 4: En 2012 los residuos no peligrosos generados en los centros de trabajo se gestionaron de la siguiente manera:

- 12,53 ton recicladas (papel reciclado, papel, cartón, vidrio, tóner y cartuchos)
- 0,18 ton dispuestas para incineración (material contaminado, tóner y medicamentos) y a celdas de seguridad en vertederos (pilas alcalinas, cartuchos)
- 631,73 ton enviadas a vertederos sanitarios y escombreras (residuos urbanos - orgánicos y escombros edificio principal - Calimas).

Adicionalmente, en este año se generaron 644,45 ton de residuos no peligrosos: evento atípico, resultado principalmente de la obra de adecuación del Centro de trabajo Calimas. Dado que la generación de dichos residuos obedece a una obra no recurrente, no se incluyó en el cuadro presentado anteriormente. La gestión de estos residuos se realizó a través del gestor de escombros autorizado por la Autoridad Ambiental bajo la verificación del interventor de la obra y para este cálculo se utilizó una densidad media de 1 ton/m³.

Residuos peligrosos por distribución

| Procesos de distribución | Cantidad (ton) | | |
|---|----------------|--------------|--------------|
| | 2010 | 2011 | 2012 |
| Aceite usado | 1,12 | 3,40 | 2,62 |
| Aerosoles vacíos | 0 | 0,018 | 0,02 |
| Envases vacíos contaminados | 0 | 0,099 | 0,62 |
| Pinturas y barnices (Nota 1) | 1,06 | 0 | 0 |
| Hidrocarburos más agua | 1,06 | 0,031 | 0,15 |
| Lodos de aceite y combustible | 5,61 | 0,63 | 1,89 |
| Pilas, baterías y acumuladores | 2,19 | 0,41 | 0,51 |
| Residuos eléctricos y electrónicos | 0 | 0,024 | 0,49 |
| Residuos sólidos contaminantes con hidrocarburos | 0 | 3,42 | 2,20 |
| Tierras contaminadas con hidrocarburos | 0 | 9,82 | 0 |
| Tubos fluorescentes | 0 | 0,006 | 0,005 |
| Lodos de tratamiento de aguas residuales | 0 | 0 | 5,72 |
| Otros RP (residuos de sustancias químicas) (Nota 2) | 0 | 0 | 0,055 |
| Total residuos peligrosos | 11,04 | 17,84 | 14,28 |

Nota 1: Las pinturas y barnices no se están generando hace dos años en la Compañía.

Nota 2: Estos residuos corresponden a sobrantes de hipoclorito derivados del mantenimiento de sistemas de odorización realizado durante 2012 debido a la renovación y mejoramiento del sistema.

Nota 3: Durante 2012 se presentó una reducción del 20% en la generación de los residuos peligrosos en distribución. Esto obedece al control y seguimiento de nuevos residuos que no se estaban recolectando, como estopas, trapos y EPP contaminados con HC y una recolección más consciente de envases contaminados. Adicionalmente, se llevó a cabo el plan de gestión de residuos de la Compañía para liberar los excedentes industriales acumulados y estandarizar el proceso.

Nota 4: Los residuos peligrosos generados por distribución se gestionaron de la siguiente manera:

- 1,23 ton en procesos de reciclaje (baterías y acumuladores)
- 1,89 ton en procesos de valorización (aceites usados)
- 2,70 ton en procesos de incineración (residuos sólidos contaminados con hidrocarburos)
- 8,25 ton dispuestas en vertederos y celdas de seguridad (pilas, baterías, material contaminado).

Residuos peligrosos por centros de trabajo

| Centros de trabajo | Cantidades (ton) | | |
|---|------------------|-------------|-------------|
| | 2010 | 2011 | 2012 |
| Aceite usado | 0 | 0,07 | 0,005 |
| Envases vacíos contaminados | 0 | 0,078 | 0,33 |
| Lodos de aceite y combustible | 0 | 0 | 0,036 |
| PCB y trapos con PCB (Policlorobifenilos-contaminante orgánico) | 0,01 | 0 | 0 |
| Pilas, baterías y acumuladores | 0,64 | 0,004 | 0,88 |
| Residuos biosanitarios | 0,009 | 0,008 | 0,009 |
| Residuos eléctricos y electrónicos | 4,63 | 4,38 | 5,095 |
| Residuos sólidos contaminantes con hidrocarburos | 0 | 0,012 | 0,046 |
| Tubos fluorescentes | 0,15 | 0,39 | 0,45 |
| Otros RP (balastros luminarias) | 0,09 | 0 | 0 |
| Otros RP (dotación contaminada) | 0,09 | 0 | 0 |
| Total residuos peligrosos | 5,619 | 4,94 | 6,86 |

Nota 1: En 2012 se presentó un incremento del 39% en la generación de residuos peligrosos en centros de trabajo en comparación con el año anterior. La causa fue especialmente por el aumento de residuos electrónicos y baterías de Pb (compuestas de plomo) debido a la renovación de equipos realizada. Por otra parte, el incremento global de residuos peligrosos en centros de trabajo, se ve afectado por el aumento de residuos contaminados con HC, luminarias y envases vacíos contaminados generados por las obras de adecuación de las diferentes sedes de la Compañía, en especial por la obra de reforzamiento estructural del edificio principal (Calimas) que genera un residuo adicional al reporte, correspondiente a lodos aceitosos.

Nota 2: Durante 2012, los residuos peligrosos se gestionaron de la siguiente manera:

- 1,57 ton recicladas (baterías de plomo y electrónicos)
- 0,005 ton dispuestas para valorización energética (aceites usados) dispuestos para incineración
- 0,42 ton material contaminado, envases contaminados, lodos y residuos biosanitarios
- 1,02 ton en luminarias fluorescentes y equipos electrónicos dispuestos en vertederos en celdas de seguridad al exterior.

A continuación, se presentan los métodos de tratamiento para reducir este indicador:

| Tipo | Cantidad (toneladas) | Método de tratamiento |
|---------------------------------------|-----------------------------|--|
| Aceite usado | 2,62 | 100% valoración energética |
| Residuos sólidos contaminados con HC | 2,24 | 83% incineración / 14% co-procesamiento |
| Hidrocarburos + agua (con aceite) | 0,14 | 100% valoración energética |
| Aerosoles vacíos | 0,02 | 30% incineración / 70% celda de seguridad |
| Envases vacíos contaminados | 0,95 | 11% reciclaje / 57% incineración / 11% co-procesamiento / 21% celda de seguridad |
| Baterías plomo | 1,30 | 79% reciclaje / 21% celda de seguridad |
| Baterías Li | 0,03 | 100% celda de seguridad |
| RAEE | 1,74 | 45% reciclaje / 55% celda de seguridad |
| Lodos de aceite y combustibles | 1,92 | 7% incineración / 2% co-procesamiento / 91% tratamiento por láminas filtrantes |
| Lodos tratamiento de aguas residuales | 5,72 | 100% tratamiento por láminas filtrantes |
| Biosanitarios | 0,009 | 100% incineración |
| Residuos de sustancias químicas | 0,05 | 100% incineración |
| Luminaria | 0,26 | 2% celda de seguridad / 98% exportación para tratamiento |

Generación de residuos sólidos por colaborador directo



Nota 1: La Compañía presentó una disminución de 15% en la generación de residuos per cápita no peligrosos en los centros de trabajo por debajo del 4% de la meta esperada, debido a la disminución en el consumo de papel, tóner, cartuchos, pilas alcalinas y residuos asimilables a urbanos.

Agua

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

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

Consumo de agua (m³)

| Año/categoría | Agua captada de la red | | Agua de procesos | | Vertimientos a la red pública | |
|---------------|-------------------------|--------------------|------------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------|
| | Centros de distribución | Centros de trabajo | Pruebas hidrostáticas distribución | Centros de distribución | Centros de trabajo | |
| 2010 | 227 | 99,70 | 153,4 | 380,4 | | 99,70 |
| 2011 | 613 | 13.904 | 55 | 669 | | 13.904 |
| 2012 | 947 | 13.204 | 32,04 | 979,04 | | 13.204 |

Nota 1: Se disminuyó el consumo de agua en un 5% con respecto al periodo anterior en centros de trabajo como resultado de la Campaña de ahorro *HacerLo Natural*.

Nota 2: Como consecuencia de la actividad de distribución se generaron 12,5 m³ de efluentes residuales que no necesitan un tratamiento previo para ser vertidos. Los principales contaminantes son los sólidos en suspensión y el Ph por debajo de los estándares máximos de la norma de vertimientos, que permite exponerlos en la red pública sin consecuencias.

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

Promedio de consumo agua (m³) por colaborador directo



Nota 1: Disminuyó el consumo de agua por colaborador a 22,53 m³, un ahorro del 3% frente al periodo anterior en los centros de trabajo. Sin embargo, no se cumplió la meta de ahorro del 5% establecida en 2012 por lo que seguirá trabajando en este objetivo.

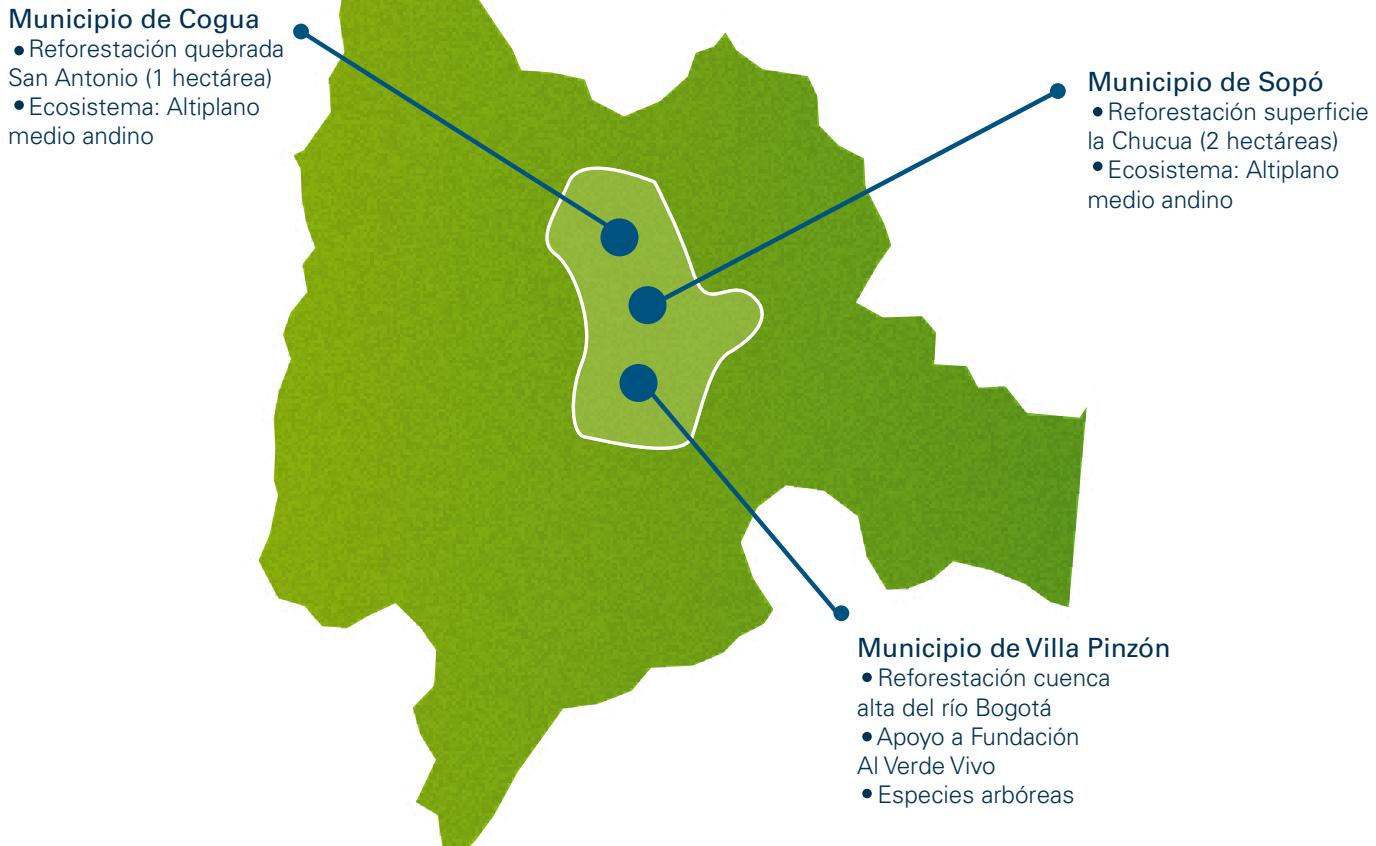
Iniciativas de reducción de agua

Durante 2012 se dio continuidad a la campaña de ahorro y uso eficiente del agua en 11 centros de trabajo a través de mensajes en los diferentes canales de

comunicación interna. También, se llevó el mensaje directo a través de actividades en los puestos de trabajo.

Aunque no se influye directamente con impactos negativos sobre el

recurso hídrico y su biodiversidad, la Compañía ha apoyado programas para su preservación en las cuencas y programas de reforestación cerca de las áreas de influencia en donde realiza su actividad.



Ruido

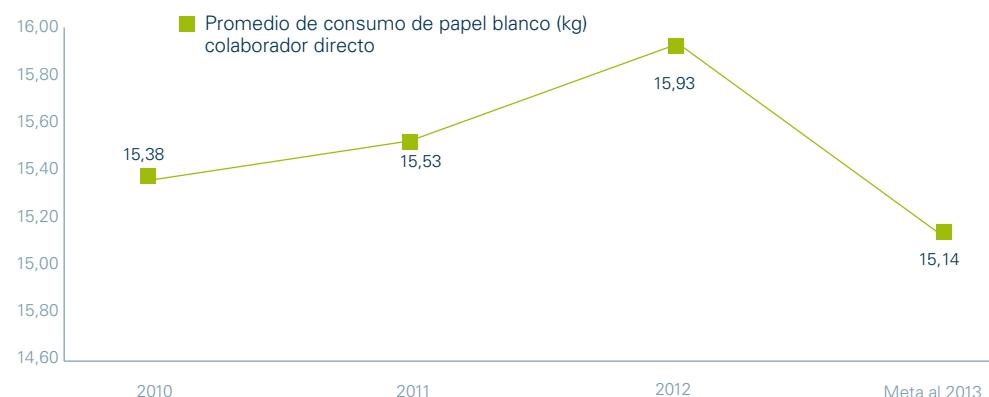
Se realizó el seguimiento y medición de ruido ambiental de acuerdo con la normatividad y a los criterios internos de la Compañía, a 40 instalaciones auxiliares de la red de distribución y transporte y a 60 estaciones de gas natural de la red de gas natural comprimido vehicular (GNCV).

Producto de estos controles ambientales, se implantaron medidas de insonorización para mitigar el impacto negativo a las comunidades generado por el ruido de las estaciones de servicio de Altamar, Servicom y Fundadores, en Bogotá. Es importante aclarar que en ninguna de las anteriores ha presentado quejas de la comunidad o la autoridad ambiental.

Papel

| Año/categoría | Consumo de papel (ton). resma carta 75 grm alta blancura | Consumo de papel (ton). resma A4 75 grm alta blancura | Consumo de papel (ton). resma oficio 75 grm alta blancura | Consumo de papel (ton). Total |
|---------------|--|---|---|----------------------------------|
| | | | | |
| 2010 | 8.280 | 481 | 34 | 8.795 |
| 2011 | 8.462 | 570 | 177 | 9.209 |
| 2012 | 8.208 | 798 | 331 | 9.337 |

Nota 1: Para el periodo 2012, se presentó un aumento del 3% en el consumo de papel blanco por encima del ahorro propuesto del 5%, es decir, de 9.209 toneladas. En el periodo anterior se pasó a 9.337 toneladas, para un total de 589 kg por encima del consumo.



Nota 1: Se aumentó el consumo de papel blanco por colaborador directo a 15,93 kg, un aumento del 3% frente al consumo del periodo anterior en los centros de trabajo. No se cumplió la meta de 14,96 Kg/collaborador, equivalente a una reducción de un 5%. Se continuará trabajando para cumplir con este objetivo en 2013.

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

Aunque la operación de la Compañía no afecta directamente hábitats protegidos, la Empresa se ha comprometido con la divulgación de su cuidado a través del desarrollo de su agenda ambiental. En 2012 realizó las siguientes actividades:

- Talleres lúdicos sobre el ahorro de energía, el cambio climático y los gases efecto invernadero a través de los cuales se analizó el impacto de las actividades diarias de los colaboradores sobre el deterioro del ambiente y el cuidado que se debe tener. En esta actividad participaron 450 colaboradores.
- Se promovió una caminata ecológica a la Quebrada Sasaima con el fin de fomentar la conservación de los bosques y el agua. En esta actividad participaron 350 colaboradores y sus familias. Así mismo, durante el recorrido se promovió un concurso de fotografía, dibujo y cuento, en el que participaron 30 personas, de las cuales seis resultaron ganadoras.
- Envío de mensajes internos por los diferentes canales de la Compañía sobre el cuidado del ambiente, asociado a las principales fechas del calendario ambiental.
- Divulgación a los colaboradores del enfoque y los lineamientos del compromiso con el medio ambiente, incluidos durante el desarrollo de la Feria de Responsabilidad Corporativa.

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

Gestión ambiental contratistas y obras

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

En 2012 se inspeccionó el cumplimiento del anexo ambiental de 67 procesos críticos en construcción, mantenimiento, servicios técnicos, retenes de emergencias, puesta en servicio, calidad de gas, interventoría, operaciones domiciliarias, entre otros.

Finalmente, se implantó el procedimiento normativo para el control operacional a contratistas críticos, con el objeto de una planificación periódica y continua de verificación de los requisitos de la gestión ambiental, particular y de cada uno de los contratos establecidos.



Se amplió el alcance de la herramienta web NorMA, que permite la identificación, evaluación y seguimiento a la gestión legal en materia de medio ambiente, salud ocupacional y seguridad industrial, para garantizar el cumplimiento de la normativa ambiental vigente en Colombia.

Formación ambiental

Se formaron 460 colaboradores y contratistas en temas relevantes a la gestión ambiental, como indicadores ambientales, taller sobre el manejo de residuos peligrosos y fundamentos del Sistema Integrado de Gestión, con un total de 1.910 horas de formación.

Adicionalmente, se dio continuidad a la campaña *HacerLo Natural*. Como resultado de esta se formaron más de 350 colaboradores con un promedio de 175 horas a través de talleres lúdicos en las sociedades del grupo en Colombia.

Indicadores de formación

| Curso | Duración | Colaboradores | Horas totales |
|--|-----------------|----------------------|----------------------|
| Sistema Integrado de Gestión | 42 | 298 | 869 |
| Formaciones a auditores | 17 | 28 | 467 |
| Formación Plan de contingencias/legislación | 40 | 44 | 352 |
| Formaciones residuos/legislación | 14 | 55 | 162 |
| Formación indicadores GRI | 4 | 24 | 30 |
| Formación ruido ambiental/legislación | 4 | 0 | 0 |
| Formación control ambiental de obras / legislación | 10 | 11 | 30 |
| Totales | 131 | 460 | 1.910 |

Compromiso 7: Sociedad

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

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

Compromisos e indicadores de aportes a la comunidad

| Compromiso 2012 | Avance | Reto 2013 |
|--|--|--|
| Implantar a lo largo de los programas los lineamientos de acción social de todos los países de Latinoamérica |  | Alinear a los programas actuales de formación a proveedores la imagen del programa Valor para proveedores, y proponer un esquema de trabajo en este sentido. |
| Ampliar la cobertura en zonas de influencia de la Compañía |  | Dar a conocer las líneas de acción a las filiales. |
| | | Implantar la imagen de la Familia Natural en todos los programas de seguridad y salud. |

| Indicador | 2010 | 2011 | 2012 | Tendencia |
|---|--------|--------|--------|---|
| Inversión social (millones de pesos) – incluye aportes de la Fundación Gas Natural Fenosa | 2.484 | 1.368 | 2.215 |  |
| Población beneficiada programas de educación, cultura, voluntariado y seguridad | 42.006 | 58.754 | 65.093 |  |
| Monto de patrocinios y donaciones (millones de pesos) | 872 | 1.148 | 725 |  |

Programas de acción social

Tema material: Integración y aporte a la sociedad

Bajo el lema "Energía para Crecer", la Compañía cuenta con tres pilares estratégicos para desarrollar su acción social, comunes para los diferentes países del grupo. Adicionalmente, en Colombia se desarrollan programas con otras finalidades que se definen localmente por las necesidades específicas del país.

Pilares estratégicos

Valor para proveedores

Uso responsable del gas

Formación para liderar

Otras Finalidades

> Educación



> Cultura



> Voluntariado

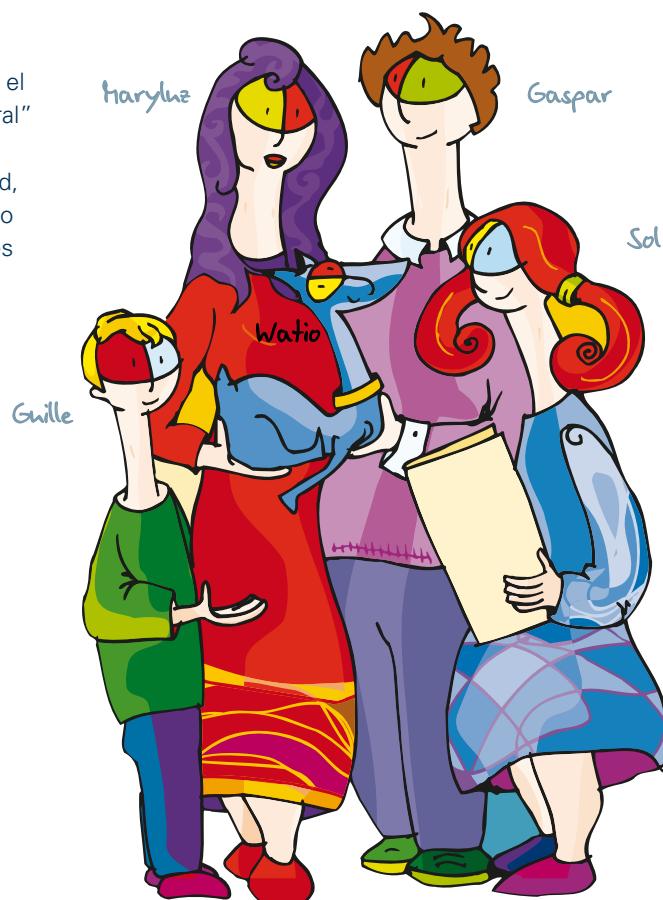


En este capítulo se describen las acciones e indicadores relacionados con los programas de educación, cultura y voluntariado, que corresponden a la clasificación de otras finalidades. Mientras que los pilares estratégicos Uso responsable del gas y Valor para proveedores se desarrolla en los capítulos de Orientación al cliente y Seguridad y salud. Sin embargo, a continuación se presentan los programas y las páginas en donde puede encontrar mayor información:

Pilares estratégicos

| Pilar estratégico | Programa | Página |
|---|--|--------|
| Valor para proveedores (estos programas son apoyados por la Fundación Gas Natural Fenosa) | Formación a técnicos de gas natural comprimido vehicular | 100 |
| | Formación empresarial a proveedores en Bucaramanga | 100 |
| | Formación a firmas instaladoras | 116 |
| Uso responsable del gas | Despierta, el monóxido de carbono mata | 118 |
| | <i>Calentadores Salvavidas</i> | 118 |
| | Gas natural en la escuela | 118 |
| | Gas natural al parque | 118 |
| | Feria de servicio al ciudadano | 118 |

Adicionalmente, durante 2012 se inició el lanzamiento de la nueva "Familia Natural" con el fin de mantener una identidad propia del grupo en temas de seguridad, reforzando las recomendaciones de uso responsable del gas en todos los países donde opera Gas Natural Fenosa.



Otras finalidades

Educación

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

Como parte de su compromiso, viene apoyando la gestión de la Fundación Empresarios por la Educación, con el ánimo de aportar al mejoramiento del conocimiento de la educación en Colombia. Igualmente, la Compañía se vinculó como miembro de la Junta Directiva de Maloka, asumiendo su responsabilidad como aliado en el tema de desarrollo intelectual y nuevas tecnologías.

| Programa | 2010 | 2011 | 2012 |
|--|--|--|--|
| Pequeños científicos Renovar la enseñanza y el aprendizaje de las ciencias naturales a través de metodologías experimentales Apoya: Fundación Gas Natural Fenosa Opera: Universidad de los Andes | <ul style="list-style-type: none"> • Formación de docentes: 37 • 34 formador de formadores certificados • Niños formados: 2.200 | <ul style="list-style-type: none"> • Número de colegios nuevos: 5 • Formación de docentes: 62 • Niños formados: 2.480 | <ul style="list-style-type: none"> • Número de colegios: 28, de los cuales 5 fueron nuevos • Niños formados: 14.704 • Número de talleres: 564 |
| Kits escolares Entrega de morrales a estudiantes de colegios públicos Aliado: Secretarías de educación y alcaldías municipales | 2.597 estudiantes | 2.447 estudiantes | 2.961 estudiantes |
| Plan Padrino colegio la Medalla Milagrosa Dentro del marco de proyectos educativos Líderes siglo XXI, de la Fundación Empresarios por la Educación, Gasoriente S.A., ESP, como padrino del colegio La Medalla Milagrosa, continuó fortaleciendo el programa <i>Proyecto de vida</i> para lo cual se realizaron talleres con padres de familia así como convivencias con docentes y estudiantes. Opera: La Medalla Milagrosa de Bucaramanga | <p>Esta experiencia fue seleccionada en 2010 como ejemplo de éxito e impacto en la población infantil. Aproximadamente 750 estudiantes.</p> | Aproximadamente 750 niños beneficiados | Aproximadamente 750 niños beneficiados |

Cultura

Con el fin de democratizar la cultura, la Compañía facilita el acceso a este tipo de poblaciones vulnerables a través de convenios establecidos.

| Programas /acciones | 2010 Personas | 2011 Personas | 2012 Personas |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cultura viva | | | |
| Participación gratuita de población vulnerable en escenarios culturales en Bogotá; descuentos a clientes en taquillas del Teatro La Castellana. | 4.850 | 4.000 | 3.114 |
| Centros culturales visitados: Museo Nacional, Centro Interactivo Maloka y el Teatro Nacional La Castellana. | | | |
| Navidad es querer | | | |
| Evento cultural realizado por niños en Bucaramanga como regalo corporativo de Gasoriente S.A., ESP, a los grupos de interés. | 4.000 | 4.000 | 4.000 |
| Realizado por: Corporación Cultural Mochila Cantora | | | |
| Historias al Natural | | | |
| La historia contada a través de la historiadora Diana Uribe | - | Firma convenio | 90 |
| Aliado: Casa de la Historia | | | |

Voluntariado

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

| Programa | 2010 Voluntarios inscritos | 2011 Voluntarios inscritos | 2012 Voluntarios inscritos |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Programa día solidario | | | |
| Voluntariado que promueve la donación de un día de sueldo al año de los colaboradores y donde la Empresa aporta la misma cantidad, para apoyar un proyecto educativo en países en donde tiene presencia el grupo. | 71 | 77 | 51 |
| Opera: Asociación día solidario | | | |

Patrocinios y donaciones

La Compañía invirtió \$725 millones de pesos en aportes voluntarios para iniciativas y proyectos de otras entidades relacionados con las líneas prioritarias de patrocinios y donaciones.

Patrocinios y donaciones

Congresos

- Congreso Naturgas
- Congreso Andesco
- Congreso Enercol

Responsabilidad corporativa

- Red del Pacto Global en Colombia

Cultura

- Asociación Amigos del Museo Nacional - Festival Iberoamericano de Teatro
- Casa de la Historia - Diana Uribe
- Fundación Teatro Nacional
- Fundación Hay Festival Colombia
- Museo Casa Caldas

Fundaciones y asociaciones

- Fundación Solidaridad por Colombia
- Fundación Ayuda a la Infancia Hogares Bambi
- Fundación Notas de Paz
- Fundación Formemos
- Fundación Red Misión - Mano Amiga
- Fundación Colombia Ganadera (Fundagan)
- Prensa Escuela (Andiarios)
- Fundación Empresarios por la Educación (EXE)
- Fundación Embajada de España
- Asociación Laetitia



Charla de la historiadora Diana Uribe dentro del convenio con la Casa de la Historia

Información adicional

En Colombia

| Reconocimiento | Entidad | Descripción |
|--|---|--|
| Incluida en las 100 empresas con mejor reputación en Colombia. | Reputation Institute y Goodwill Comunicaciones | Incluida dentro de las 100 más reputadas. |
| 100 mejores empresas para trabajar en Colombia. | Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco Personas) | Mide la marca empleador y la reputación interna de las empresas, puesto 74. |
| 100 empresas con mejor reputación en Colombia, 100 líderes con mejor reputación en el país y 50 empresas más responsables. | Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, (Merco Empresas) | Puesto 39 en las más reputadas. Puesto 53 en las empresas más responsables. María Eugenia Coronado Orjuela, Presidente Ejecutiva de la Compañía, reconocida en el puesto 77 entre los líderes con mejor reputación del país. |
| Certificación para Gas Natural Fenosa en Colombia como Empresa proactiva. | Fundación Más Familia | Certificación en desarrollo humano y social efr que acredita a la Compañía como una empresa que aplica el Modelo efr para el desarrollo integral y la conciliación. |
| Gas Natural S.A., ESP, recibió el reconocimiento Amor al servicio 2012. | Red Cade | Reconocimiento por la excelencia en el servicio al cliente de la Red Cade. Este premio resaltó la disponibilidad permanente de los asesores y el servicio humanizado que presta la Empresa. |

Reconocimiento Amor al Servicio entregado a Gas Natural S.A., ESP, por la Red Cade en Bogotá



Matriz de correspondencia

informe anual 2012

147 Matriz de correspondencia GRI

168 Pacto Mundial

169 ODM

| 1. Estrategia y Análisis | | Página/Respuesta directa |
|---------------------------------|---|--|
| 1.1 | Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización. | p. 5-7 |
| 1.2 | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades. | p. 41, 49, 50, 52, 57, 74, 102, 119 y 140 |
| 2. Perfil organizacional | | Página/Respuesta directa |
| 2.1 | Nombre de la organización. | p. 1 |
| 2.2 | Principales marcas, productos y/o servicios. | p. 17 y 20 |
| | | Adicionalmente, se cuentan con contratistas para las diferentes operaciones de la Compañía como construcciones de redes, tomas de lectura, facturación, cobro, controles de medición, servicio al cliente, entre otros. Los anteriores son escogidos por medio de licitaciones, pero la contratación que ellos realizan para soportar la solicitud, no contempla requisitos adicionales a los requerimientos establecidos en los contratos y el personal idóneo que se exige en ellos. |
| 2.3 | Estructura operacional de la organización, incluyendo divisiones principales, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos. | p. 13, 17, 19 y 43 |
| 2.4 | Localización de la sede principal de la organización. | p. 2 |
| 2.5 | Número de países en los que opera la organización y nombre de los países donde desarrolla actividades significativas específicamente con los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria. | p. 13, 19 |
| 2.6 | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica. | p. 15, 17 |
| 2.7 | Mercados servidos (Incluyendo desglose geográfico, sectores servidos y tipo de clientes y beneficiarios). | p. 13, 19-20 |
| 2.8 | Dimensiones de la organización informante | p. 18, 52, 54 |
| 2.9 | Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en cuanto a tamaño, estructura o propiedad. | p. 8, 53 |
| 2.10 | Premios y distinciones recibidos durante el periodo cubierto por la memoria. | p. 145 |

| 3. Parámetros de la memoria | | Página/Respuesta directa |
|--|--|--|
| Perfil de la memoria | | |
| 3.1 | Periodo cubierto por la información contenida en la memoria. | p. 8 |
| 3.2 | Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere). | p. 8 |
| 3.3 | Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.). | p. 8 |
| 3.4 | Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido. | p. 2 |
| Alcance y cobertura de la memoria | | |
| 3.5 | Proceso de definición del contenido de la memoria | p. 8, 9 y 10 Se siguieron las guías de definición del contenido y los protocolos técnicos comprendidos dentro de la metodología GRI, según estos se establecieron la materialidad de los indicadores y los asuntos determinando su identificación, priorización y validación. |
| 3.6 | Cobertura de la memoria (países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). | p. 8 |
| 3.7 | Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria. | p. 8-11 |
| 3.8 | Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas, y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre períodos y/o organizaciones. | p. 8-11 |
| 3.9 | Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. | A lo largo del informe se presentan notas aclaratorias y notas al pie sobre los cálculos de los indicadores. |
| 3.10 | Descripción del efecto que pueda tener la re-expresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión. | p. 11 Las reexpresiones presentadas en este informe tienen efectos significativos en los ajustes a la unidad de medida del programas amigos del aire. |
| 3.11 | Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria. | p. 8 |
| Índice de contenidos GRI | | |
| 3.12 | Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria. | p. 146 |
| Verificación | | |
| 3.13 | Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa. | p. 11, 147 |

4. Gobierno, compromisos y participación de los Grupos de Interés**Página/Respuesta directa****Gobierno****4.1**

Estructura de gobierno de la organización, incluyendo comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.

p. 42-50

La Junta Directiva de cada sociedad cuenta un miembro directo y uno suplente independiente. Se entiende por independiente una persona no vinculada directamente a la Compañía y que tenga conocimiento del sector.

Se adjunta de informe financiero para revisión de la composición de Junta Directiva de las Sociedades Reportadas.

(Parcial).

4.2

Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

El presidente de la junta directiva no ocupa un cargo directivo en la estructura organizacional en Colombia, sin embargo si es un directivo dentro del grupo Gas Natural Fenosa.

4.3

En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, indicar el número y género de los miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.

En la Junta Directiva se cuenta con 5 integrantes, de los cuales 2 personas son independientes. Ver los cinco informes de cierre de ejercicio de cada sociedad.

Por independiente se entiende las personas no vinculadas a la compañía con experiencia en el sector.

4.4

Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.

p. 32, 33, 47

4.5

Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).

Se encuentra reportado en la página 21, 23 del Código de Buen Gobierno, que puede consultarse en: http://www.gasnaturalfenosa.com.co/servlet/ficheros/1297134091794/Codigo_de_Buen_Gobierno.pdf.

Se adjunta documento

4.6

Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.

Se encuentra reportado en el Código de Buen Gobierno, en el numeral 2.9, página 39.

Se adjunta documento.

4.7

Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre género y otros indicadores de diversidad.

Se encuentra reportado en el Código de Buen Gobierno, en el numeral 2.2.1, p. 24.

4.8

Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y su estado de implementación.

p. 13, 26, p. 42-48

4. Gobierno, compromisos y participación de los Grupos de Interés**Página/Respuesta directa**

| | | |
|-------------|---|---|
| 4.9 | Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, social y ambiental, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios. | p. 29, 35-36. En el código de Buen Gobierno que puede consultarse en: http://www.gasnaturalfenosa.com.co/servlet/ficheros/1297134091794/Codigo_de_Buen_Gobierno.pdf . |
| 4.10 | Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, social y ambiental. | Se encuentra reportado en la página 23,24 del Código de Buen Gobierno, que puede consultarse en: http://www.gasnaturalfenosa.com.co/servlet/ficheros/1297134091794/Codigo_de_Buen_Gobierno.pdf . Se adjunto documento. (Parcial). |

Compromisos con iniciativas externas

| | | |
|-------------|--|----------|
| 4.11 | Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. | p. 48-51 |
| 4.12 | Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe. | p. 33 |
| 4.13 | Principales asociaciones a las que pertenezca (como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya. | p. 33 |

Participación de los grupos de interés

| | | |
|-------------|---|--|
| 4.14 | Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. | p. 32 y 33 |
| 4.15 | Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete. | p. 9, 10, 32, 33 (parcial). No se cuenta con un proceso de identificación local, ya que son dados por el grupo, aunque se tienen discriminados cuáles son las entidades y personas de relación a nivel local. |
| 4.16 | Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés. | p. 32-33 |
| 4.17 | Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria. | p. 9 y 10 |

| Económicos | Página/Respuesta directa | Correspondencia con Principios del Pacto Mundial, Objetivos de desarrollo del Milenio y Compromisos de Derechos Humanos |
|---|---|---|
| Aspecto: Desempeño Económico | | |
| EC1 | Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y gobiernos. | p. 34-38 y 52-56 |
| EC2 | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debidas al cambio climático. | p. 50, 80, 123 (parcial). |
| EC3 | Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. | Se espera reportar en próximos informes. |
| EC4 | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos. | p. 53, 76, 81 Durante el periodo solo recibió ayudas financieras significativas con criterio de subsidio. |
| Aspecto: Presencia en el mercado | | |
| EC5 | Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por género y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | p. 65 |
| EC6 | Política, prácticas y proporción de gastos correspondientes a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | p. 96-101 |
| EC7 | Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | p. 58, 59, 68. Los procedimientos para la contratación de altos directivos son los mismos que para todas las personas que hacen parte de la empresa. Se cuenta con 4 empleados extranjeros que ocupan cargos de nivel directivo y técnico. |

Económicos**Página/Respuesta directa****Correspondencia con Principios del Pacto Mundial, Objetivos de desarrollo del Milenio y Compromisos de Derechos Humanos****Aspecto: Impactos económicos indirectos**

EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.

p. 53

La planificación de los proyectos de expansión se realiza sobre un plan estratégico de crecimiento en número de clientes y consumos de metros cúbicos de gas. En cuanto a las actividades de comercialización de productos y servicios esta labor recae sobre actores externos (firmas instaladoras) que son las que tienen el contacto con los clientes, a través de encuestas o sondeos específicos.



EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

La ejecución de las actividades proyectadas para reportar este indicador, se trasladaron para el 2013. Se integrará en próximos informes.

Aspecto: Reservas

OG1 Volumen y tipo de la estimación de reservas probadas y la producción.

p. 53 (parcial)

Ver informe anual p. 33.

No se incluyen datos del volumen de reserva, ya que la Compañía es distribuidora, no extractiva de gas natural.



| Medio Ambiente | Página / Respuesta directa. | Correspondencia con Principios del Pacto Mundial, Objetivos de desarrollo del Milenio y Compromisos de Derechos Humanos. |
|----------------------------|--|---|
| Aspecto: Materiales | | |
| EN1 | Materiales utilizados por peso y volumen. | p. 123 |
| | |  |
| EN2 | Porcentaje de materiales utilizados que son materiales reciclados. | p. 131-134 |
| | |  |
| Aspecto: Energía | | |
| EN3 | Consumo directo de energía por fuente primaria. | p. 125-126 La fuente primaria de energía directa consumida en fuentes móviles es gas natural. |
| | |   |
| EN4 | Consumo indirecto de energía por fuente primaria. | p. 125-126 |
| | |   |
| OG2 | Monto total invertido en energías renovables. | No se cuenta con información para reportar |
| | |   |
| OG3 | Monto total de la energía renovable generada por la fuente. | No material por la naturaleza del negocio |
| | |   |
| EN5 | Ahorro de energía debido a mejoras en la conservación y eficiencia. | p. 125-126 |
| | |   |
| EN6 | Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas. | p. 15, 80, 125-128 |
| | |   |
| EN7 | Iniciativas para disminuir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas. | p. 15, 127 |
| | |   |

| Medio Ambiente | Página / Respuesta directa. | Correspondencia con Principios del Pacto Mundial, Objetivos de desarrollo del Milenio y Compromisos de Derechos Humanos. |
|-------------------------------|--|--|
| Aspecto: Agua | | |
| EN8 | Captación total de agua por fuentes. | p.135 |
| EN9 | Fuentes de agua afectadas significativamente por la captación de agua. | Ninguna fuente ha sido afectada significativamente por la operación. |
| EN10 | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada. | Gas Natural Fenosa es una empresa de distribución y comercialización, procesos que no están basados en el uso del recurso agua. Por lo que la Compañía no recicla, ni reutiliza agua. |
| Aspecto: Biodiversidad | | |
| EN11 | Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajena a áreas protegidas. | La Compañía no posee infraestructura de redes de distribución y/o transporte de terrenos de alta biodiversidad, ni adyacentes que afecten su entorno ni las especies protegidas. |
| EN12 | Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajena a las áreas protegidas. | La Compañía no posee infraestructura de redes de distribución y/o transporte de terrenos de alta biodiversidad, ni adyacentes que afecten su entorno ni las especies protegidas. |
| EN13 | Hábitats protegidos o restaurados. | Por no tener operación en lugares protegidos o restaurados, no se ha vinculado a procesos. Se lleva a cabo a nivel de comunicación interna mensajes acerca de biodiversidad para fomentar entre los colaboradores esta conciencia de cuidado. Sin embargo, reporta su contribución voluntaria a la biodiversidad (p. 136). |

| Medio Ambiente | Página / Respuesta directa. | Correspondencia con Principios del Pacto Mundial, Objetivos de desarrollo del Milenio y Compromisos de Derechos Humanos. |
|--|--|---|
| EN14 | Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. | p. 138, 139 |
| OG4 | Número y porcentaje de centros operativos importantes en que el riesgo de la biodiversidad ha sido evaluado y monitoreado. | La Compañía no posee infraestructura de redes de distribución y/o transporte de terrenos de alta biodiversidad, ni adyacentes que afecten su entorno ni las especies protegidas. |
| EN15 | Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie. | La Compañía no afecta áreas, ni tiene operación en hábitats protegidos. |
| Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos | | |
| EN16 | Emisiones totales de gases efecto invernadero, directas e indirectas, por peso. | p. 124, 127 y 128 Los criterios de cálculo de este indicador se especifican en el Manual de Enablon. |
| EN17 | Otras emisiones relevantes de gases efecto invernadero indirectas por peso. | p. 127 |
| EN18 | Iniciativas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero y reducciones logradas. | p. 128 |
| EN19 | Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono por peso. | La Compañía en los procesos de distribución de gas no realizan consumos significativos de combustibles fósiles y otros, las cuales no generan emisiones significativas de sustancias destructoras de la capa de ozono. |
| EN20 | NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso. | Debido al cambio de tecnología de compresores de gas a eléctricos, no se generan emisiones de NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso. Además, la Compañía en los procesos de distribución de gas no realiza consumos significativos de combustibles fósiles y otros, las cuales generen emisiones significativas de gases de NOx, SOx u otras sustancias destructoras de la capa de ozono. |

| Medio Ambiente | Página / Respuesta directa. | Correspondencia con Principios del Pacto Mundial, Objetivos de desarrollo del Milenio y Compromisos de Derechos Humanos. | | | |
|----------------|--|---|--|--|--|
| EN21 | Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. | p. 135 | | | |
| EN22 | Peso total de residuos por tipo y método de disposición. | p. 130-134 | | | |
| OG5 | Volumen de la formación o el agua producida. | No material por la naturaleza del negocio. | | | |
| EN23 | Número total y volumen de derrames accidentales significativos. | Este año no hubo derrames significativos. En el centro de Trabajo de Bucaramanga en al área de Operaciones y Mantenimiento, se generaron dos derrames menores de combustibles equivalentes a 2 y 3 galones de gasolina de los tanque de un equipo compresor y la planta eléctrica portátil de uno de los vehículos de mantenimiento. El personal de la brigada realizó el uso del Kit de derrames para la atención de la contingencia y posterior disposición de los residuos peligrosos. | | | |
| OG6 | Volumen de hidrocarburo quemado y venteado. | No se cuenta aún con el consolidado para el reporte de esta información. | | | |
| OG7 | Cantidad de residuos de perforación (lodo de perforación y cortes) y estrategias para su tratamiento y eliminación. | No material por la naturaleza del negocio. | | | |
| EN24 | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente. | p. 130-134 | | | |

| Medio Ambiente | Página / Respuesta directa. | Correspondencia con Principios del Pacto Mundial, Objetivos de desarrollo del Milenio y Compromisos de Derechos Humanos. |
|---------------------------------------|---|---|
| EN25 | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante. | La Compañía no afecta áreas, ni tiene operación en hábitats protegidos. |
| Aspecto: Productos y servicios | | |
| EN26 | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto. | p. 119, 120, 124 |
| EN27 | Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos. | La actividad comercial de la Compañía no incluye productos manufacturados que requieran embalaje o empaquetado. |
| OG8 | El benceno, plomo y azufre en los combustibles. | No material por la naturaleza del negocio |
| EN28 | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. | p. 51 |
| Aspecto: Transporte | | |
| EN29 | Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. | p. 125-127 |
| Aspecto: General | | |
| EN30 | Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales. | p. 121 |

| Prácticas laborales y trabajo decente | | Página/Respuesta directa | Correspondencia con Principios del Pacto Mundial, Objetivos de desarrollo del Milenio y Compromisos de Derechos Humanos |
|---|--|---|---|
| Aspecto: Empleo | | | |
| LA1 | Total de la fuerza laboral desglosado por tipo de empleo, contrato, región y género. | p. 59, 60 y 61 |   |
| LA2 | Número total y rango de nuevas contrataciones y bajas desglosado por grupo de edad, género y región. | p. 62 y 63 |   |
| LA3 | Beneficios ofrecidos a trabajadores de tiempo completo que no son ofrecidos a temporales o empleados de medio tiempo desglosado por ubicaciones significativas de actividad. | p. 72 y 73 |  |
| LA15 | Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo. | p. 63 |   |
| Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores | | | |
| LA4 | Porcentaje de trabajadores cubiertos por un convenio colectivo. | p. 64 |   |
| LA5 | Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos. | En los Convenios Colectivos se establece el tiempo de preaviso. |  |
| Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo | | | |
| LA6 | Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo. | p. 106 |  |
| LA7 | Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo. | p. 104-105, 107 |  |

| Prácticas laborales y trabajo decente | | Página/Respuesta directa | Correspondencia con Principios del Pacto Mundial, Objetivos de desarrollo del Milenio y Compromisos de Derechos Humanos |
|---|--|---|---|
| LA8 | Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves. | p. 66, 67, 72, 73, 104, 110, 112, 114, 116 y 118 No se incluye reporte de trabajadores que presenten un alto riesgo de contraer una enfermedad específica. |    |
| LA9 | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. | p. 106 |     |
| Aspecto: Formación y educación | | | |
| LA10 | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado. | p. 67, 68 y 69 |   |
| LA11 | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. | p. 66, 72 y 73 A la fecha la Compañía no cuenta con una política formal de excedencias, ni se presentaron solicitudes este año. |   |
| LA12 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por género. | p. 70 y 71 |  |
| Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades | | | |
| LA13 | Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, género, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. | p.60 y 61 La Compañía tiene como política el respeto e igualdad de condiciones para todos los colaboradores, sin ningún tipo de discriminación. |  |
| Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres | | | |
| LA14 | Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional. | p. 65 |   |

| Derechos Humanos | Página/Respuesta directa | Correspondencia con Principios del Pacto Mundial, Objetivos de desarrollo del Milenio y Compromisos de Derechos Humanos |
|---|---|---|
| Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento | | |
| HR1 Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. | <p>p. 98 (parcial).</p> <p>No se cuenta con la información diferenciada sobre cuáles son los contratos que están catalogados como inversión, por esto no se puede reportar el número o porcentaje de inversiones que contienen una cláusula de DDHH. Sin embargo se reportan el número de contratos a los que se les envío la carta de adhesión del Código Ético y la Política de DDHH.</p> |  |
| HR2 Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia. | No se ha realizado análisis en materia de DDHH a proveedores o contratistas. |  |
| HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados. | <p>p. 68</p> <p>El porcentaje reportado corresponde a los colaboradores que no habían realizado con anterioridad la capacitación y aquello que ingresaron a la Compañía durante el periodo reportado.</p> |   |
| Aspecto: No discriminación | | |
| HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas. | <p>p. 47</p> <p>No se presentaron incidentes por este tema.</p> |    |
| Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos | | |
| HR5 Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos. | <p>p. 28 y 68 (parcial).</p> <p>Dentro de la política de derechos humanos de la Compañía se considera relevante facilitar la libertad de asociación y negociación colectiva.</p> |    |
| Aspecto: Explotación infantil | | |
| HR6 Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil. | La Compañía no incurre en trabajo infantil, cumple con lo establecido en la Ley Laboral Colombiana y se comprometió en la Política de Derechos Humanos con la eliminación del trabajo infantil incluyendo a sus proveedores y cadena de valor (parcial). |   |

| Derechos Humanos | Página/Respuesta directa | Correspondencia con Principios del Pacto Mundial, Objetivos de desarrollo del Milenio y Compromisos de Derechos Humanos |
|--|---|---|
| Aspecto: Trabajos forzados | | |
| HR7 Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio. | En el Código Ético, numeral 4.1. Respeto a la legalidad, derechos humanos y a los valores éticos (página 8) se contempla el tema. Adicionalmente, en la Política de Derechos Humanos se estableció el compromiso de rechazo al trabajo forzoso incluyendo también a todos los proveedores, contratistas y en general en la cadena de valor (parcial). |   |
| Aspecto: Prácticas de seguridad | | |
| HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades. | p. 28 |   |
| Aspecto: Derechos de los indígenas | | |
| HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas. | La operación de la Compañía no se encuentra cercana a asentamientos indígenas que puedan afectar su cultura. |  |
| Aspecto: Evaluación | | |
| HR10 Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos. | Se han analizado 33 procesos a la luz de los 10 Principios del Pacto Mundial en diferentes fases de la operación del negocio (parcial). |   |
| OG9 Operaciones en las comunidades indígenas están presentes o están afectadas por las actividades y estrategias concretas de participación, donde están en su lugar. | No es material porque no hay comunidades indígenas adyacentes o afectadas por las actividades de la empresa. |  |
| Aspecto: Medidas correctivas | | |
| HR11 Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales | p. 47 |   |

| Sociedad | Página/Respuesta directa | Correspondencia con Principios del Pacto Mundial, Objetivos de desarrollo del Milenio y Compromisos de Derechos Humanos |
|-------------------------------------|---|--|
| Aspecto: Comunidades locales | | |
| SO1 | Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local. | p. 106, 136, 138, 140 -145 (parcial).   |
| SO9 | Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales. | La ejecución de las actividades proyectadas para reportar este indicador, se trasladaron para el 2013. Se integrará en próximos informes. |
| SO10 | Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales. | p. 114 (parcial). |
| OG10 | Número y descripción de las diferencias significativas con las comunidades locales y pueblos indígenas. | No se presentaron litigios significativos por parte de comunidades locales y la Compañía no influye directamente en comunidades indígenas (parcial).  |
| OG11 | Número de sitios que han sido retirados del servicio y los sitios que están en el proceso de clausura. | No material por la naturaleza del negocio.   |
| Aspecto: Corrupción | | |
| SO2 | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. | p. 45 Se reporta los proyectos analizados por el área de auditoría interna, que incluye análisis en el tema de fraude.   |
| SO3 | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización. | p. 46 Se reporta el porcentaje de empleados adheridos al código ético y que firmaron su compromiso con las pautas descritas en este, entre ellas se incluye la declaración de compromiso en contra de la corrupción y el soborno. En 2010 se realizó una capacitación al 79,9% de los colaboradores en prevención de lavado de activos y financiación contra el terrorismo.  |
| SO4 | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción. | p. 47 y 48 Durante el periodo no se presentaron casos judiciales específicos relacionados con acciones de corrupción, no contra la Empresa, ni contra ninguno de sus colaboradores.   |

| Sociedad | Página/Respuesta directa | Correspondencia con Principios del Pacto Mundial, Objetivos de desarrollo del Milenio y Compromisos de Derechos Humanos |
|--|---|---|
| Aspecto: Política pública | | |
| SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> . | No se llevan a cabo actividades de lobbying; sin embargo se fija posición a través de entidades gremiales y participa en mesas de trabajo técnicas. |   |
| Aspecto: Comportamiento de competencia desleal | | |
| SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados. | Las compañías prestan el servicio público domiciliario de gas natural bajo dos modalidades. Las sociedades Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural de Oriente S.A., ESP y Gas Natural del Cesar S.A., ESP prestan el servicio sin condiciones de exclusividad. Por su parte, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP presta el servicio en el altiplano Cundiboyacense de manera exclusiva. En todos los casos aplica la Ley 142 de 1994 y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas. El marco regulatorio aplicable ha permitido desarrollar a las compañías del grupo en Colombia, proyectos de inversión en la construcción de redes para la distribución del servicio en las zonas en donde opera. Aún cuando en la modalidad sin condiciones de exclusividad no existen restricciones para que otras empresas distribuidoras puedan entrar a operar en la zona, esta situación hasta el momento no se ha presentado. Así mismo, por las características de monopolio natural del servicio de distribución, no se prevé la entrada de nuevos operadores. En ningún caso la compañía incurre en actos que atenten contra la libre competencia en la distribución o en la comercialización del servicio. Lo anterior, obedece a las regulaciones que en esta materia se establece para las empresas de servicio público y a las políticas de responsabilidad y transparencia de la organización frente a este tema. Se aclara que el servicio de Gas Licuado de Petróleo –GLP- no es el mismo que el de distribución de gas natural por red de tubería. |  |

| Sociedad | Página/Respuesta directa | Correspondencia con Principios del Pacto Mundial, Objetivos de desarrollo del Milenio y Compromisos de Derechos Humanos |
|---|---|--|
| Aspecto: Cumplimiento normativo | | |
| SO8 | Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones. | p. 51 |
| Aspecto: Reasentamiento Involuntario | | |
| OG12 | Operaciones en las que se llevaron a cabo el reasentamiento involuntario, el número de hogares reasentados en cada uno y cómo sus medios de vida se vieron afectados en el proceso. | <p>En el 2012 no se presentaron reasentamientos. La Compañía no tiene operaciones que involucre comunidades indígenas.</p> <p>Adicionalmente, la Compañía en las obras de construcción de redes cumple con las licencias para la ejecución de las obras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de gestión ambiental. • Plan de gestión de Obras. • Licencia de Construcción. • Licencia de Excavación entregada por el IDU (para Gas Natural S.A., ESP). • Permisos de plan de manejo de tránsito entregado por la Secretaría de movilidad. • Fichas ambientales. • Fichas de gestión social de obras. • Anexo de prevención de riesgos (documentos internos).  |
| Aspecto: Integridad de Activos y Seguridad de Procesos | | |
| OG13 | Número de eventos de seguridad de procesos, por la actividad comercial | p. 108, 109 y 112-116 |
| | | |

| Responsabilidad de Producto | Página/Respuesta directa | Correspondencia con Principios del Pacto Mundial, Objetivos de desarrollo del Milenio y Compromisos de Derechos Humanos |
|---|--|--|
| Aspecto: Salud y seguridad del cliente | | |
| PR1 Etapas del ciclo de vida en que los impactos de salud y seguridad de los productos y servicios se evalúan para la mejora, y porcentaje de productos y categorías de servicios sujetos a tales procedimientos. | p. 24 |  |
| PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | p. 51 | |
| Aspecto: Etiquetado de productos y servicios | | |
| PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos. | Ninguno de los servicios ofrecidos requiere etiquetado. La Organización cumple con la siguiente regulación que establece mecanismos para controlar y prestar de forma adecuada y segura el servicio, estas son: <ul style="list-style-type: none">• Ley 142/94–Ley de servicios públicos domiciliarios.• Código de Distribución Resolución CREG 069/ 95.• Resolución CREG 108/97–Criterios sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de gas. |  |
| PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes | p. 51, 116, 117 | |
| PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente | p. 92-96 | |

Responsabilidad de Producto**Página/Respuesta directa****Correspondencia con Principios del Pacto Mundial, Objetivos de desarrollo del Milenio y Compromisos de Derechos Humanos****Aspecto: Comunicaciones de marketing**

PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

p. 100, 116-118

La Organización no vende productos que están prohibidos en algunos mercados y no está adherido a códigos voluntarios. Sin embargo, ya que se tiene en cuenta el riesgo derivado de la exposición al monóxido de carbono, la Compañía ha desarrollado diferentes estrategias de comunicación para informar a los usuarios sobre este tema.



PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

p. 51

No se presentaron incidentes fruto de incumplimientos de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.

Aspecto: Privacidad del cliente

PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

p. 47

Aspecto: Cumplimiento normativo

PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

p. 51

**Aspecto: Biocombustibles**

OG14 Volumen de biocombustibles producidos y adquiridos bajo criterios de sustentabilidad.

No hay consumo ni producción de biocombustibles, por eso no se reporta información sobre este indicador.

El producto de la Compañía es gas natural.



Convenciones:

Objetivos de Desarrollo del Milenio

| | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|---|--|---|
| | 1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre. | | 2. Lograr la educación básica universal. | | 3. Promover la equidad de género y la autonomía de la mujer. | | 4. Reducir la mortalidad infantil. |
| | 5. Mejorar la salud sexual y reproductiva. | | 6. Combatir el VIH/SIDA la malaria y el dengue. | | 7. Garantizar la sostenibilidad ambiental. | | 8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo. |

Principios del Pacto Global

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
| | 1. Respetar y apoyar los derechos humanos reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia. | | 2. Asegurar la no participación de la empresa en la vulneración de los derechos humanos. | | 3. Apoyar la libertad de asociación y reconocer el derecho a la negociación colectiva. | | 4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso o bajo coacción. | | 5. Erradicar efectivamente todas las formas de trabajo infantil de su cadena productiva. |
| | 6. Estimular prácticas que eliminan cualquier tipo de discriminación en el empleo. | | 7. Asumir un enfoque preventivo, responsable y proactivo frente a los desafíos ambientales. | | 8. Desarrollar iniciativas y prácticas para promover y diseminar la responsabilidad social y ambiental. | | 9. Incentivar el desarrollo y la difusión de tecnologías ambientalmente responsables. | | 10. Luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno. |

Política de Derechos Humanos

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|---|--|--|--|---|
| | 1. Evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas. | | 2. Erradicar el trabajo infantil. | | 3. Facilitar la libertad de asociación y negociación colectiva. | | 4. Proteger la salud de las personas. | | 5. Ofrecer un empleo digno. |
| | 6. Compromiso con las personas vinculadas a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras. | | 7. Apoyar y promover públicamente el respeto a los derechos humanos. | | 8. Respetar a las comunidades indígenas y los modos de vida tradicionales. | | 9. Proteger a las instalaciones y a las personas desde el respeto a los derechos humanos. | | 10. Contribuir a combatir la corrupción. |



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Gas Natural S.A., ESP y sus filiales** ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Corporativa 2012" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer mas sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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

Amsterdam, 24 de junio 2013


Nelmar Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



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

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

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 15 de mayo 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.



Reporte de Aseguramiento Independiente

A la Dirección de Gas Natural S. A., ESP y a la Asamblea General de Accionistas

6 de junio de 2013

Hemos sido contratados para realizar un trabajo de aseguramiento limitado sobre los temas (en adelante los temas objeto del trabajo) que se detallan a continuación para el año que terminó el 31 de diciembre de 2012:

- a. Los indicadores de desempeño definidos bajo los siguientes indicadores de la versión G3.1 2011 de la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" de la Global Reporting Initiative (GRI), incluidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2012 emitido por la Administración de Gas Natural S. A. ESP y filiales, tanto en su versión impresa como en su versión en formato pdf:
 - i. Economía: EC8
 - ii. Medio Ambiente: EN3, EN4, y EN16
 - iii. Prácticas Laborales y Trabajo Digno: LA4, LA8 y LA9
 - iv. Derechos Humanos: HR1, HR2 y HR5
 - v. Responsabilidad Sobre Productos: PR1, PR2, PR4 y PR5
 - vi. Sociedad: SO2, SO4 y SO7
 - vii. Suplemento Sectorial: OG13
- b. La declaración de Gas Natural S. A., ESP con respecto a que ha alcanzado el nivel de aplicación A+ de la versión G3.1 2011 de la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" de la Global Reporting Initiative (GRI), incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2012.

Responsabilidad de la Administración por los temas objeto del trabajo de aseguramiento limitado

La Administración es responsable de la selección y aplicación de los criterios de reporte detallados a continuación:

- La "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" de la Global Reporting Initiative (GRI) 3.1, aplicada sobre las bases que se encuentran establecidas en el Anexo I adjunto.
- La "Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad" de la Global Reporting Initiative (GRI) 3.1 para la auto declaración de Gas Natural S. A., ESP con respecto al nivel de aplicación A+, aplicada sobre las bases que se encuentran establecidas en el Anexo I adjunto.

La Administración es responsable por la preparación y presentación de los temas objeto del trabajo, incorporados en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, de acuerdo con los criterios de reporte. La administración es adicionalmente responsable de mantener registros adecuados y un control interno diseñado para soportar el proceso de reporte.

Responsabilidad de PwC

Nuestra responsabilidad consiste en emitir una conclusión, con base en nuestros procedimientos de aseguramiento limitado, acerca de si nos llama la atención algún asunto que nos haga creer que los temas objeto del trabajo no cumplen, en todo nivel material, con los criterios de reporte. No hemos llevado a cabo ningún trabajo sobre la información reportada para períodos de reporte anteriores, relacionada con proyecciones y metas futuras, ni con la información financiera de Gas Natural S. A., ESP o sus filiales; no hemos llevado a cabo ningún trabajo fuera del alcance acordado y por lo tanto limitamos nuestra conclusión a la información de sostenibilidad identificada.

¹ El mantenimiento e integridad del sitio web de Gas Natural S. A., ESP (www.gasnaturalfenosa.com.co), repositorio objetivo de la versión pdf del IRC 2012, 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 temas objeto del trabajo incluidos en el IRC 2012 emitido por la Administración de Gas Natural S. A. ESP sobre los que se ha emitido el reporte de aseguramiento o el reporte de aseguramiento que fue emitido.



A la Dirección de Gas Natural S. A., ESP y a la Asamblea General de Accionistas

Llevamos a cabo nuestro trabajo 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). Este estándar requiere que cumplamos con los requerimientos éticos y que planeemos y realicemos el trabajo de aseguramiento para así poder obtener un aseguramiento limitado sobre los temas objeto del trabajo.

Los procedimientos de recolección de evidencia de un trabajo de aseguramiento limitado son mucho más limitados que los de un trabajo de aseguramiento razonable, y por lo tanto se obtiene menor aseguramiento que en un trabajo de aseguramiento razonable. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del profesional, incluyendo la evaluación de los riesgos de incumplimiento material de los temas objeto del trabajo de aseguramiento limitado con los criterios. Dentro del alcance del trabajo realizamos, entre otros, los siguientes procedimientos:

- a. Visitas a las oficinas corporativas de Gas Natural S. A., ESP en Bogotá.
- b. Indagaciones con los responsables de la información económica, ambiental y social acerca de los procesos de generación, recolección y agregación de datos.
- c. Pruebas sustantivas de detalle, sobre bases de selección determinadas de acuerdo con normas de aseguramiento, sobre datos y afirmaciones materiales incluidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2012 a través de:
 - i. Inspección de políticas y procedimientos establecidos por su entidad.
 - ii. Inspección de documentos soporte de origen interno y externo.
 - iii. Cálculos aritméticos de acuerdo con fórmulas previamente definidas en los criterios de reporte.
 - iv. Comparación de los resultados obtenidos por la Administración contra la aplicación de la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" de la Global Reporting Initiative (GRI)" en su versión G3.1 2011, en su nivel de aplicación autodeclarado.

Limitaciones inherentes

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.

Conclusión

Basado en nuestro trabajo de aseguramiento limitado, nada nos llama la atención que pudiese hacernos creer que:

- Los indicadores de desempeño, seleccionados para el aseguramiento limitado, por el año terminado al 31 de diciembre de 2012, no cumplen en todo nivel material con los criterios definidos en el Anexo I adjunto.
- La declaración de Gas Natural S. A., ESP con respecto a que ha alcanzado el nivel de aplicación A+, no cumple, en todo nivel material, con el criterio definido en el Anexo I adjunto.

Restricciones de uso y distribución

El Informe de Responsabilidad Corporativa (que incluye los temas objeto del aseguramiento limitado) por el año terminado en 31 de diciembre de 2012 ha sido preparado por Gas Natural S. A., ESP con el propósito de rendir cuentas de la gestión realizada por la Compañía en los ámbitos económico, laboral, ambiental y social a sus accionistas y puede no ser apropiado para otro propósito.

La intención de nuestro reporte es para la presentación a los accionistas de la Compañía para el propósito descrito anteriormente y no deberá ser distribuido o utilizado por otros terceros.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "PricewaterhouseCoopers".

PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales Ltda.
Cr 7 156 80 P19, Bogotá, Colombia

Anexo I

Los criterios de evaluación aplicables para los indicadores de desempeño (objeto del aseguramiento limitado) fueron definidos con base en lo establecido en la “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad” de GRI y sus protocolos técnicos de indicadores de desempeño, versión 3.1 de 2011 (<https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/G3.1-Guidelines-Incl-Technical-Protocol.pdf>), y procedimientos formalizados que la Administración ha definido en complemento a lo mencionado anteriormente; dichos criterios de evaluación se detallan a continuación:

| Temas objeto del trabajo | Descripción del Criterio definido |
|--|--|
| Nivel de aplicación | La Administración de la Compañía siguió los parámetros para la declaración de un nivel de aplicación, de acuerdo con lo establecido en el aparte ‘Declarando un nivel de aplicación’, de la sección ‘Niveles de Aplicación del GRI’ de la Guía GRI Versión 3.1 (página 2). |
| EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie. | <ul style="list-style-type: none"> - La Administración de la Compañía recopiló el indicador (entendiendo las indicaciones de la construcción del indicador) de acuerdo con lo establecido en la sección ‘Protocolos de los Indicadores G3.1: Economía (EC)’ de la Guía GRI Versión 3.1 (página 12). - La Administración de la Compañía incluyó en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2012 (en adelante IRC2012) el avance del “Plan Estratégico de Expansión de Nuevos Municipios de Gas Natural Fenosa en Colombia”, que menciona objetivo y municipios a ser alcanzados en 2013. El contenido de dicho Plan no fue objeto del aseguramiento limitado. |
| EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias. | <ul style="list-style-type: none"> - La Administración de la Compañía recopiló el indicador de acuerdo con lo establecido en la sección ‘Protocolos de los Indicadores G3.1: Medio Ambiente (EN)’ de la Guía GRI Versión 3.1 (página 7). - La Administración de la Compañía usó el método de cálculo y factores de conversión definidos en la sección “Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias: fuentes móviles” (página 7) del “Manual de Indicadores Ambientales (Diciembre 2012)” emitido formalmente por la Administración de la Compañía. |
| EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias. | <ul style="list-style-type: none"> - La Administración de la Compañía recopiló el indicador de acuerdo con lo establecido en la sección ‘Protocolos de los Indicadores G3.1: Medio Ambiente (EN)’ de la Guía GRI Versión 3.1 (página 9). - La Administración de la Compañía siguió lo definido en la sección ‘Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias’ (página 9) del “Manual de Indicadores Ambientales (Diciembre 2012)” en cuanto: i) a las instrucciones de obtención del dato para consumo de electricidad comprada a proveedores externos, y ii) al factor de conversión a ser aplicado en el cálculo. |
| EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso. | <ul style="list-style-type: none"> - La Administración de la Compañía recopiló el indicador de acuerdo con lo establecido en la sección ‘Protocolos de los Indicadores G3.1: Medio Ambiente (EN)’ de la Guía GRI Versión 3.1 (página 22). - La Administración de la Compañía usó el método de cálculo y factores de conversión definidos en la sección “Emisiones directas de gases de efecto invernadero, en peso: fuentes móviles” (página 31) del “Manual de Indicadores Ambientales (Diciembre 2012)” emitido formalmente por la Administración de la Compañía. - La Administración de la Compañía usó el método de cálculo y factores de conversión definidos en la sección “Emisiones indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso” (página 34) del “Manual de Indicadores Ambientales (Diciembre 2012)” emitido formalmente por la Administración de la Compañía. - La Administración de la Compañía usó el método de cálculo y factores de conversión definidos en la sección “Emisiones directas de gases de efecto invernadero, en peso: metano” (página 36) del “Manual de Indicadores Ambientales (Diciembre 2012)” emitido formalmente por la Administración de la Compañía. |
| LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo. | <ul style="list-style-type: none"> - La Administración de la Compañía recopiló el indicador de acuerdo con lo establecido en la sección ‘Protocolos de los Indicadores G3.1: Prácticas Laborales y Trabajo Digno (LA)’ de la Guía GRI Versión 3.1 (página 9). |

Anexo I

| Temas objeto del trabajo | Descripción del Criterio definido | |
|--------------------------|--|---|
| LA8 | <p>Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.</p> <p>Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - La Administración de la Compañía recopiló el indicador de forma parcial de acuerdo con lo establecido en la sección "Protocolos de los Indicadores G3.1: Prácticas Laborales y Trabajo Digno (LA)" de la Guía GRI Versión 3.1 (página 14) y esto lo indicó expresamente en la Matriz de Correspondencia del IRC2012. - La Administración de la Compañía incluyó en el IRC2012 las campañas corporativas y acciones de seguridad desarrolladas durante el periodo de reporte. |
| LA9 | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. | <p>La Administración de la Compañía recopiló el indicador de acuerdo con lo establecido en la sección "Protocolos de los Indicadores G3.1: Prácticas Laborales y Trabajo Digno (LA)" de la Guía GRI Versión 3.1 (página 15).</p> |
| HR1 | Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. | <ul style="list-style-type: none"> - La Administración de la Compañía recopiló el indicador de forma parcial de acuerdo con lo establecido en la sección "Protocolos de los Indicadores G3.1: Derechos Humanos (HR)" de la Guía GRI Versión 3.1 (página 3) y esto lo indicó expresamente en la Matriz de Correspondencia del IRC2012. - La Administración de la Compañía incluyó en el IRC2012 la cantidad de proveedores del Grupo Gas Natural Fenosa en Colombia a los cuales circularon la Carta de adhesión al Código Ético Y a la Política de Derechos Humanos de la Compañía. El contenido de dichos documentos no fue objeto del aseguramiento limitado. |
| HR2 | Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia. | <p>La Administración de la Compañía no recopiló el indicador, lo cual se indica en la Matriz de Correspondencia del IRC2012.</p> |
| HR5 | Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos. | <ul style="list-style-type: none"> - La Administración de la Compañía recopiló el indicador de forma parcial de acuerdo con lo establecido en la sección "Protocolos de los Indicadores G3.1: Derechos Humanos (HR)" de la Guía GRI Versión 3.1 (página 7) y esto lo indicó expresamente en la Matriz de Correspondencia del IRC2012. - La Administración de la Compañía incluyó en el IRC2012 políticas y procedimientos establecidos por la Compañía.. El contenido de dichas políticas y procedimientos no fue objeto del aseguramiento limitado. |
| PR1 | Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación. | <ul style="list-style-type: none"> - La Administración de la Compañía recopiló el indicador de acuerdo con lo establecido en la sección "Protocolos de los Indicadores G3.1: Responsabilidad sobre productos (PR)" de la Guía GRI Versión 3.1 (página 3). - La Administración de la Compañía incluyó en el IRC2012 riesgos y acciones preventivas establecidas por la Compañía en la cadena de distribución y comercialización del gas natural. |

Anexo I

| Temas objeto del trabajo | Descripción del Criterio definido |
|--------------------------|---|
| PR2 | <p>Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Administración de la Compañía recibió el indicador de acuerdo con lo establecido en la sección "Protocolos de los Indicadores G3.1: Responsabilidad sobre productos (PR)" de la Guía GRI Versión 3.1 (página 4). - La Administración de la Compañía incluyó en el IRC2012 si tuvo incidentes o incumplimientos gracias a los cuales se le hayan impuesto a la Compañía multas y sanciones significativas, entendidas como aquellas notificadas por organismos de control y vigilancia a 31 de diciembre de 2012, con un valor individual superior a 60.000 euros, es decir, aproximadamente, 150.500.000 pesos colombianos. Los parámetros de determinación de significancia de las multas y sanciones no fueron objeto del aseguramiento limitado. |
| PR4 | <p>Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Administración de la Compañía recibió el indicador de acuerdo con lo establecido en la sección "Protocolos de los Indicadores G3.1: Responsabilidad sobre productos (PR)" de la Guía GRI Versión 3.1 (página 6). - La Administración de la Compañía incluyó en el IRC2012 si tuvo incidentes o incumplimientos gracias a los cuales se le hayan impuesto a la Compañía multas y sanciones significativas, entendidas como aquellas notificadas por organismos de control y vigilancia a 31 de diciembre de 2012, con un valor individual superior a 60.000 euros, es decir, aproximadamente, 150.500.000 pesos colombianos. Los parámetros de determinación de significancia de las multas y sanciones no fueron objeto del aseguramiento limitado. |
| PR5 | <p>Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Administración de la Compañía recibió el indicador de acuerdo con lo establecido en la sección "Protocolos de los Indicadores G3.1: Responsabilidad sobre productos (PR)" de la Guía GRI Versión 3.1 (página 7). |
| SO2 | <p>Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Administración de la Compañía recibió el indicador de acuerdo con lo establecido en la sección "Protocolos de los Indicadores G3.1: Sociedad (SO)" de la Guía GRI Versión 3.1 (página 8). - La Administración de la Compañía incluyó en el IRC2012 la cantidad de procesos de negocio o de soporte (entendidos como proyectos) objeto de auditoría a cargo de la Administración durante el año de reporte, aprobados por el Comité de Auditoría. Dichos proyectos no fueron objeto de aseguramiento limitado. - La Administración de la Compañía incluyó en el IRC2012 la cantidad de procesos de negocio o de soporte (entendidos como proyectos) vinculados a los principales riesgos operacionales (que incluyen fraude), de acuerdo con la definición de riesgos operacionales establecida en la Norma General de Riesgos NG-006-GN Rev. A/09/2007 (Adenda II). Dichos proyectos no fueron objeto de aseguramiento limitado. |
| SO4 | <p>Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Administración de la Compañía recibió el indicador de acuerdo con lo establecido en la sección "Protocolos de los Indicadores G3.1: Sociedad (SO)" de la Guía GRI Versión 3.1 (página 10). - La Administración de la Compañía incluyó en el IRC2012 los incidentes de corrupción, entendidos como comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético del grupo Gas Natural Fenosa, localizada en España, clasificadas en las categorías de corrupción y soborno. El contenido de dichas comunicaciones no fue objeto del aseguramiento limitado. |
| SO7 | <p>Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Administración de la Compañía recibió el indicador de acuerdo con lo establecido en la sección "Protocolos de los Indicadores G3.1: Sociedad (SO)" de la Guía GRI Versión 3.1 (página 13). |

Anexo I

| Temas objeto del trabajo | Descripción del Criterio definido |
|--|---|
| OG13 Número de procesos por eventos de seguridad, por actividad de negocio | <ul style="list-style-type: none"> - La Administración de la Compañía recopiló el indicador de acuerdo con lo establecido en la sección "Protocolos de los Indicadores G3.1: Sociedad (SO)" del Suplemento Sectorial de Oil and Gas, basado en la Guía GRI Versión 3.1 (página 19). - La Administración de la Compañía usó las siguientes fórmulas para calcular los índices de frecuencia y gravedad: <ul style="list-style-type: none"> 1. En distribución. <ul style="list-style-type: none"> a. Índice de frecuencia: (Número de sucesos (12 meses anteriores) / kilómetros de red) *1000 b. Índice de gravedad: (Número de heridos + (Número de fallecidos *10) (12 meses anteriores) / kilómetros de red) *1000 2. En utilización: <ul style="list-style-type: none"> a. Índice de frecuencia: (Número de sucesos (12 meses anteriores) / número de clientes) *1.000.000 b. Índice de gravedad: (Número de heridos + (Número de fallecidos *10) (12 meses anteriores) / Número de clientes) *1.000.000 |

