



Informe Responsabilidad Corporativa 2015

Informe Responsabilidad Corporativa 2015

Para ampliar información sobre los aspectos incluidos en este informe de Responsabilidad Corporativa, consulte:
Página web: www.gasnaturalfenosa.com.co

Informes anuales 2015

Dirección de Comunicación y Asuntos Públicos

responsabilidadcorporativacolombia@gasnaturalfenosa.com

Gas Natural, S.A.ESP
Dirección: Calle 71 a No.5-38
Teléfono: 683 3300
Bogotá, Colombia

Coordinación

Dirección de Comunicación y Asuntos Públicos

Asesoría

Corporación CREO
Constructores de Responsabilidad y Ética Organizacional
Consultoría de Responsabilidad Corporativa

Aseguramiento limitado

PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales Ltda.

Diagramación

Tarwo.

Fotografía

Patricia Redondo - Ómar Nieto



Informe Responsabilidad Corporativa 2015

Sumario

Mensaje Directivo	06	Compromiso 1: Integridad y transparencia	34	Compromiso 6: Seguridad y salud	104
Presentación del informe	09	Compromiso 2: Resultados	48	Compromiso 7: Compromiso social	122
Gas Natural Fenosa	10	Compromiso 3: Interés por las personas	54	Compromiso 8: Gestión responsable del medio ambiente	128
Gas Natural Fenosa en Colombia	16	Compromiso 4: Excelencia en el servicio	72	Carta de verificación	
Responsabilidad Corporativa	20	Compromiso 5: Cadena de suministro responsable	94	Matriz de correspondencia GRI	145



Este informe reproduce obras de arte pertenecientes a la colección del Museo de Arte Contemporáneo (MAC) de Gas Natural Fenosa. Acceda a su página web escaneando este código QR con su dispositivo móvil.

Mensaje Directivo

G4-1 y G4-2



Entregar cada año nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa se ha convertido en un compromiso relevante para reportar la gestión y los avances de la compañía en términos laborales, sociales, ambientales y económicos, relacionados con las acciones orientadas a los clientes, proveedores, colaboradores, accionistas e inversionistas, así como para la comunidad.

En este sentido nos complace presentar a ustedes nuestro undécimo Informe

de Responsabilidad Corporativa, que evidencia los resultados de la gestión adelantada durante 2015, el cual ha sido elaborado bajo los lineamientos de la guía del Global Reporting Initiative en su versión G4, teniendo en cuenta los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y los recientes Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El informe está estructurado con base en la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa, que establece compromisos y acciones con

nuestros grupos de interés, fue revisada y actualizada en 2015 a fin de integrar en ella los aprendizajes, ampliando los lineamientos de la gestión en los diferentes frentes y haciendo explícito un octavo compromiso relacionado con el fortalecimiento de su cadena de suministro, que orienta los esfuerzos de la compañía hacia la creación de valor compartido con las empresas que proveen productos y servicios.

En materia de Resultados podemos señalar que en 2015 llegamos a más



de 2.8 millones de clientes, de los cuales cerca de 2.79 millones están en el sector residencial, alrededor de 63 mil en comercio, 691 en industria y 206 estaciones de gas natural vehicular.

En lo relacionado con nuestros colaboradores y el compromiso Interés por las personas, se logró la re certificación del modelo efr (Empresa Familiarmente Responsable), luego de haber verificado el proceso de mejoramiento continuo y el cumplimiento de los planes de acción definidos hace tres años, cuando se otorgó por primera vez dicho certificado.

Así mismo, en Excelencia en el servicio se implementó el Programa Customer Experience, anteriormente denominado Pasión por el Servicio, con el objetivo de integrar y alinear los principios de servicio en todos los países en donde tiene presencia Gas Natural Fenosa. Además, se realizaron actividades orientadas a personas en situación de discapacidad visual y auditiva, con el fin de atender sus necesidades relacionadas con el servicio y generar mayores acciones de inclusión social para colectivos especiales.

En Seguridad y salud continuamos con programas dirigidos a los colaboradores y contratistas, con el propósito de impulsar el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, en aras de prevenir la ocurrencia de eventos que pongan en riesgo a las personas vinculadas a la compañía, debido a la naturaleza de sus operaciones. En este sentido, en el año no se registraron accidentes laborales con víctimas mortales, ni en personal directo, ni de contratistas.

En Medio ambiente, durante el año se invirtieron recursos asociados al mantenimiento de afluentes hídricos, trámites ante entidades ambientales y vigilancia ambiental. Así mismo, se realizó el mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental, la medición y monitoreo de

ruidos y vibraciones, como también el desarrollo de campañas ambientales para la gestión de residuos, programas de reforestación y el desarrollo del programa formativo.

En cuanto al reciente compromiso formalizado para la Cadena de suministro responsable, se realizó la formación del portal de proveedores, que busca facilitar el acceso a la información sobre estado de acreditaciones; la recepción de peticiones y envíos de ofertas; el control y aceptación de pedidos; la consulta de información y documentación, así como la de estado de facturas; también, se llevó a cabo el III Seminario de Proveedores, espacio de diálogo diseñado para afianzar la relación entre la empresa y este grupo de interés, además de recibir retroalimentación de los procesos en conjunto.

Vinculado con nuestro compromiso con la Integridad y transparencia, durante 2015 obtuvimos el Premio Andesco en la categoría de Gobierno Corporativo,

Atentamente,

Sergio Aranda Moreno
Presidente de la Junta Directiva

María Eugenia Coronado Orjuela
Country Manager Colombia

lo que reconoce los esfuerzos de la compañía por llevar a cabo su gestión en el más estricto cumplimiento de la ética y transparencia empresarial; así mismo, mantuvimos nuestra participación en la medición de Transparencia Empresarial, en la que recibimos una calificación de 83 puntos sobre 100.

Finalmente continuamos nuestra apuesta en el compromiso Social, con los programas de educación y cultura que voluntariamente la empresa ha establecido como líneas de trabajo para beneficiar a las comunidades donde tiene operación.

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

Presentación del informe

Indicadores G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33

En Colombia, Gas Natural Fenosa desarrolla las actividades de distribución y comercialización de gas natural por medio de la compañía Gas Natural, S.A. ESP y sus sociedades, así como de distribución y comercialización de energía eléctrica a través de Electricaribe, S.A. ESP y sus sociedades.

En el presente informe se dan a conocer por undécimo año consecutivo los resultados de la gestión económica, social, laboral y ambiental de las compañías dedicadas al negocio de gas natural en el país, aspectos que son gestionados en cumplimiento de los compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa de la empresa.

En este sentido, el alcance del informe se ha establecido para las actividades desarrolladas por Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural del Cesar S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP y Gas Natural Servicios, S.A.S.

Gas Natural complementa su ejercicio de rendición de cuentas con el aseguramiento limitado de indicadores que responden a los 7 asuntos materiales identificados y de la correcta aplicación del nivel de conformidad esencial de la Guía G4. Para este ejercicio se contó con el apoyo de PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales Ltda., firma que realizó el aseguramiento limitado con base en el estándar internacional ISAE3000- Revised. Ver reporte de aseguramiento limitado en página 152.

La estructura del documento da cuenta en primer lugar de la información general de la compañía a nivel global y local y luego desarrolla en capítulos los avances, iniciativas, programas y retos definidos para dar cumplimiento a los

ocho compromisos de Responsabilidad Corporativa que orientan la actuación de todas las compañías del grupo en Colombia: Integridad y transparencia, Resulstados, Interés por las personas, Excelencia en el servicio, Cadena de suministro responsable, Seguridad y salud, Compromiso social y Gestión responsable del medio ambiente. Así mismo, enfatiza en los asuntos más relevantes para la empresa y para los grupos de interés que fueron identificados en el ejercicio de materialidad realizado.

Para conocer la información financiera en detalle de cada una de las sociedades del negocio de gas en Colombia, consulte los informes anuales de las distribuidoras en la sección de publicaciones e informes de la página web

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

Así mismo, para conocer el Informe de Responsabilidad Corporativa del negocio eléctrico en el país, consulte la página web

<http://www.electricaribe.com>

» Gas Natural, S.A.ESP

Compañía distribuidora de gas natural con operación en la ciudad de Bogotá y en municipios aledaños del departamento de Cundinamarca.

» Gas Natural Cundiboyacense, S.A.ESP

Compañía distribuidora de gas natural con operación en municipios de los departamentos de Cundinamarca, Boyacá y Santander.

» Gas Natural del Oriente, S.A.ESP

Compañía distribuidora de gas natural con operación en municipios de los departamentos de Santander, Bolívar y Antioquia.

» Gas Natural del Cesar, S.A.ESP

Compañía distribuidora de gas natural con operación en municipios de los departamentos del Cesar, Magdalena y Norte de Santander.

» Gas Natural Servicios, S.A.S

Compañía prestadora de servicios que dan valor agregado a la operación de las sociedades distribuidoras.

Gas Natural Fenosa

Gas Natural Fenosa en el mundo 12

Gas Natural Fenosa en Colombia 16

Responsabilidad Corporativa 20



Esteban Vicente.
Sin título.
1988.
56 x 112 cm.
Collage sobre lienzo.
Museo de Arte
Contemporáneo (MAC)
de Gas Natural Fenosa.



Gas Natural Fenosa en el mundo

Indicador G4-3

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

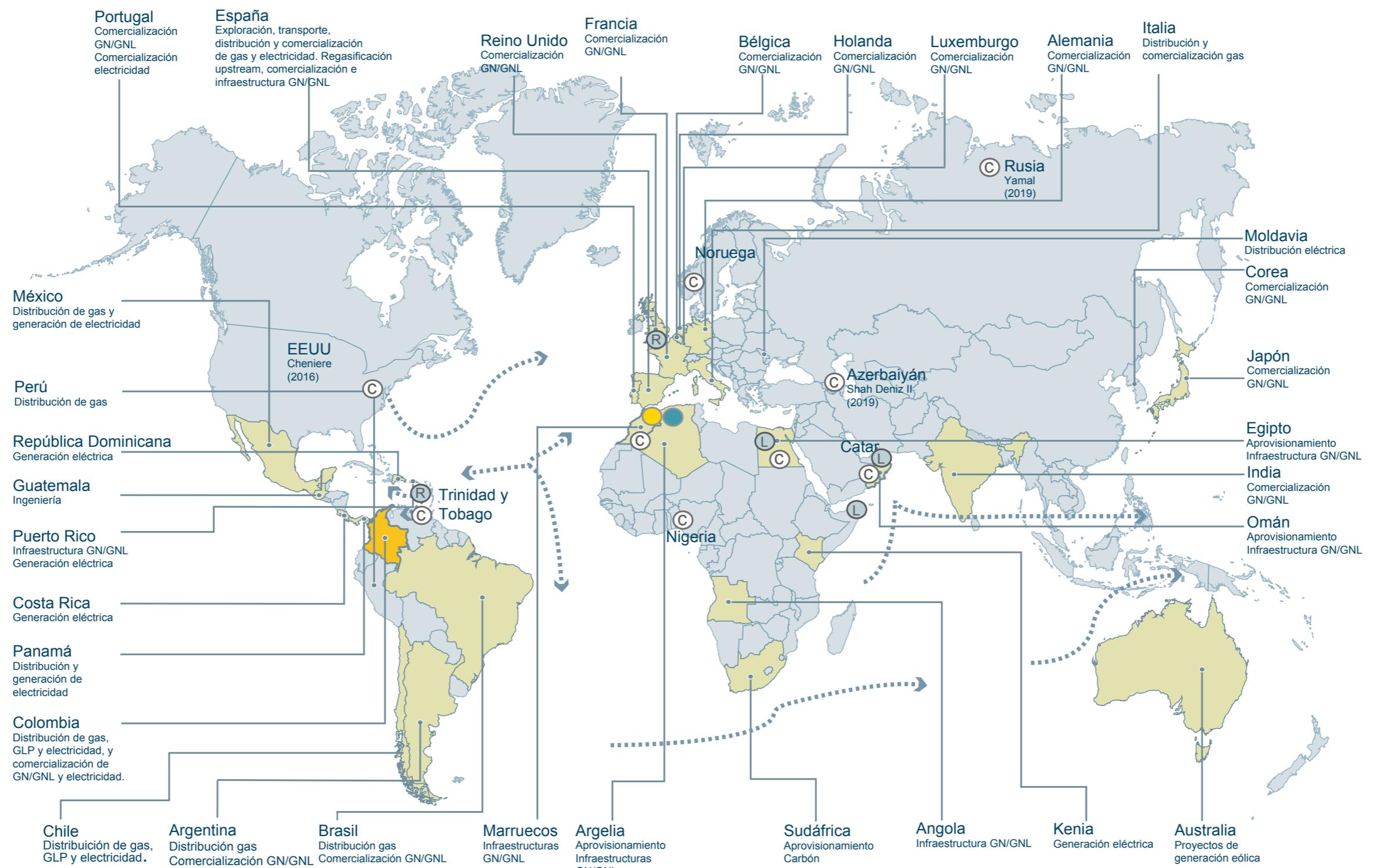
El negocio de Gas Natural Fenosa se centra en el ciclo de vida completo del gas natural desde su explotación hasta su comercialización, así como en las actividades de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica, actividades que contribuyen en más de un 97% al Ebitda de la compañía.

La compañía cuenta también con un portafolio de servicios energéticos para atender las necesidades específicas de los clientes y ofrecerles un servicio integral, no centrado únicamente en la distribución de energía.

Operación en el mundo

Indicadores G4-5, G4-6

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



Nota: Además de los países anteriores, Gas Natural Fenosa tiene sociedades instrumentales, de cartera o servicios profesionales, en Irlanda y Uganda.

Principales magnitudes de Gas Natural Fenosa

Operaciones	2013	2014	2015
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	422.352	427.462	473.831
Transporte de gas/EMPL (GWh)	122.804	120.558	112.861
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	11.948	12.816	13.172
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	7.439	10.415	10.622
Red de distribución de gas (km)	123.689	133.741	138.219
Longitud líneas distribución y transporte de electricidad (km)	231.978	228.808	302.705
Energía eléctrica producida (GWh)	51.080	48.282	49.548

Para mayor información acerca del grupo consulte el Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa en:

www.gasnaturalfenosa.com/reputaciónyresponsabilidadcorporativa/informespublicaciones.

Estrategia de Gas Natural Fenosa

Las líneas estratégicas para el período 2013-2015 se han centrado en:

1. Ejecución de los planes de eficiencia, donde las principales áreas afectadas son las de operación y mantenimiento, comercialización y corporación.

2. Gestión de cada línea de negocio de acuerdo con las condiciones de mercado y la situación regulatoria.

3. Gestión del portafolio de negocios según su encaje estratégico, mediante su reevaluación continua.

Objetivos del Plan Estratégico 2013-2015 alcanzados

Objetivo	Resultado
Ebitda superior a 5.000 millones de euros	Ebitda de 5.264 millones de euros
Beneficio neto próximo a 1.500 millones de euros	Beneficio neto de 1.502 millones de euros
Deuda neta / Ebitda próxima a 3,0 veces	Deuda neta / ebitda de 3,0 veces
Payout del dividendo próximo a 62%	Payout del dividendo del 62,1%

Índices de inversión responsable y reconocimientos



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

La presencia en índices de sostenibilidad pone en valor el esfuerzo realizado por la compañía en términos de responsabilidad corporativa y transparencia informativa e implica un reconocimiento externo de la buena evolución de sus actuaciones en esta materia.

Desde hace diez años, el grupo Gas Natural Fenosa ha formado parte, de manera ininterrumpida, del *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI). En 2015, fue distinguida como líder del supersector *Utilities* (gas, electricidad y agua) y, además, continuó siendo, por cuarto año consecutivo, líder del sector *Gas Utilities*. Los aspectos mejor valorados están relacionados con código de conducta, cambio climático, ciudadanía corporativa, política de defensa de la competencia, prácticas laborales y de derechos humanos. Así mismo, la empresa fue incluida, por décima vez, en la variante europea del *DJSI Europe*.

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

En 2015, Gas Natural Fenosa ha continuado presente en otros índices de sostenibilidad como son los índices *Ethibel Sustainability Index Excellence Europe*, *STOXX ESG Leaders Índices* y *Euronext Vigeo*, del que la compañía forma parte de las variantes *World 120*, *Europe 120* y *Eurozone 120*, lo que la sitúa como una de las 120 empresas líderes en sostenibilidad de América, Asia-Pacífico y Europa.

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

Gas Natural Fenosa, supersector líder en *Dow Jones Sustainability Index*

En el Anuario de la Sostenibilidad 2016 de RobecoSAM, Gas Natural Fenosa fue calificada como *Industry Leader* del sector *Utilities* (gas, electricidad y agua), distinción que la reconoce como la compañía con la puntuación más elevada y, por tanto, como la más preparada para aprovechar las oportunidades y manejar los riesgos derivados del desarrollo económico. Además, fue distinguida con la categoría *Gold Class* dentro del sector *Gas Utilities*.



Adicionalmente, Gas Natural Fenosa ha sido en 2016 *Industry Mover* del sector *Gas Utilities*, al pasar de obtener 86 puntos en 2014 a 89 puntos en 2015. Este año ha sido el primero en el que RobecoSAM ha elegido, dentro del 15% de compañías con mejor puntuación de cada sector, al *Industry Mover*. Esta calificación destaca a la compañía que ha conseguido las mayores mejoras proporcionales en su desempeño en sostenibilidad en el último año.



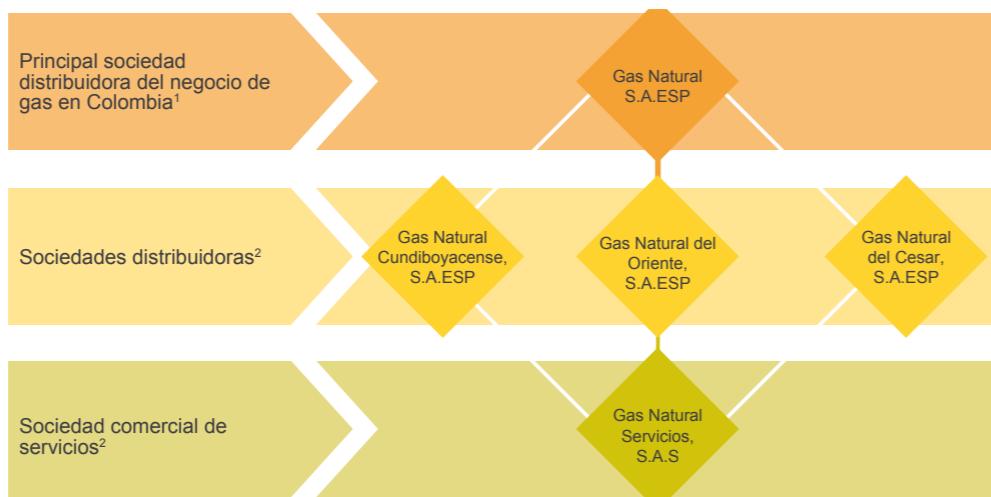
Gas Natural Fenosa en Colombia

Indicadores G4-4, G4-24

En Colombia, Gas Natural Fenosa opera como distribuidor y comercializador de gas natural por redes de tubería, a través de cuatro empresas distribuidoras de servicios públicos y una sociedad de servicios que generan valor agregado a la operación de las distribuidoras:

Nota 1: filial de la empresa Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A.

Nota 2: filiales de la sociedad Gas Natural, S.A. ESP



Cobertura del servicio

Indicadores G4-8, G4-9



La compañía atiende los segmentos de mercado residencial, comercial, industrial y gas natural vehicular en 104 municipios de los departamentos de Cundinamarca, Boyacá, Santander, Norte de Santander, Cesar, Magdalena, Bolívar y Antioquia.



- Segmentos del Mercado
- Comercio
 - Hogares
 - Vehículos
 - Industria



Departamento del Cesar: San Diego (Media Luna), Agustín Codazzi (Casacará), Beceril, La Jagua (La Palmita), Chiriguaná (Rincón Hondo), Curumaní (San Roque, Sabanagrande), Paillitas (El Burro), Tamalameque, Pelaya, La Gloria (La Mata, Simaña, Ayacucho), Aguachica, Gamarra, San Martín y San Alberto.

En el departamento del Magdalena: El Banco.

En el departamento de Norte de Santander: Corregimiento La Pedregosa (municipio la Esperanza)



Departamento de Santander: Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, Lebrija, Sabana de Torres, Barrancabermeja, Puerto Wilches, los corregimientos de El Llanito, El Pedral y Puente Sogamoso

Departamento de Bolívar: Cantagallo, San Pablo

Departamento de Antioquia: Yondó



Bogotá, La Calera, Soacha, Sibaté, El Rosal, La Mesa y Anapoima



En el departamento de Cundinamarca: Bojacá, Capellánía, Cajicá, Cogua, Cota, Madrid, Cucunubá, Chía, Facatativá, Funza, Fúquene, Gachancipá, Guatancuy, Mosquera, Nemocón, Simijaca, Subachoque, Susa, Sopó, Sutatausa, Tabio, Tausa, Tenjo, Tocancipá, Ubaté, Zipacón y Zipaquirá.

En el departamento de Boyacá: Belén, Nazareth-Belencito, Briceño, Caldas, Cerinza, Cóbita, Cucuta, Chiquinquirá, Duitama, Floresta, Motavita, Nobsa, Oicatá, Paipa, Ráquira, Sáchica, Samacá, Santa Rosa de Viterbo, Santa Sofía, Sogamoso, Sora, Sutamarchán, Tibasosa, Tinjacá, Tunja, Tununguá, Tuta y Villa de Leyva.

En el departamento de Santander: Albania, Florián y La Belleza.



Nota: el mapa representa los principales departamentos de cobertura.

Recorrido del gas natural



Responsabilidad Corporativa

Indicador G4-56

Gas Natural Fenosa entiende la Responsabilidad Corporativa como el conjunto de estrategias y acciones desarrolladas para establecer y mantener relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con sus grupos de interés.

En este sentido, ha definido una Política de Responsabilidad Corporativa que establece el marco común de actuación y que orienta su comportamiento socialmente responsable, a través de la definición de principios de actuación y compromisos específicos con sus grupos de interés en coherencia con la estrategia corporativa y con el contexto de sostenibilidad de la compañía.

La Política de Responsabilidad Corporativa fue revisada y actualizada durante 2015 con el fin de integrar en ella los aprendizajes de su gestión en los últimos años y hacer explícito el compromiso de la compañía de apalancar el desarrollo conjunto y el valor compartido por medio del fortalecimiento de su cadena de suministros.

El objetivo de la actualización de la Política ha sido seguir las mejores prácticas internacionales y dar respuesta a la recomendación 54 del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas.

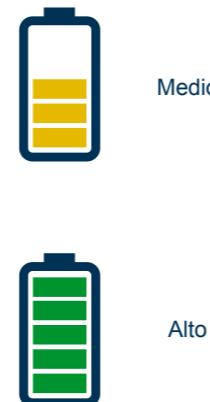
Las principales novedades recogidas en la Política de Responsabilidad Corporativa son las siguientes:

- Inclusión del principio de actuación de la cadena de suministro responsable y sus correspondientes compromisos específicos.
- Revisión de cada uno de los principios de actuación y compromisos.
- Especificación del ámbito de aplicación.

Compromisos y principios de actuación



En las siguientes hojas se muestra los compromisos, avances y retos de la gestión de la compañía 2015-2016.



Medio

Alto

Compromiso 1: Integridad y transparencia

Gas Natural Fenosa considera que la **confianza** de sus clientes, sus profesionales, proveedores y colaboradores externos, accionistas, inversores y financiadores, reguladores y otros agentes del mercado y grupos sociales, se fundamenta en la **integridad**, entendida como la **actuación ética, honesta, responsable y de buena fe** de cada una de las personas que trabajan en y para el grupo.

Compromiso 2015	Nivel de avance	Retos 2016
Lanzamiento del curso de formación sobre el Modelo de Prevención Penal, actualización Código Ético y Política Anticorrupción del grupo Gas Natural Fenosa. Localmente se contempla hacer la revisión con lo exigido en normas y estándares colombianos.		Actualización de Código Ético y Política Anticorrupción del grupo Gas Natural Fenosa.
Acciones de divulgación del Código Ético a proveedores.		Emprender acciones más directas que incluyan formaciones a este grupo de interés sobre las pautas del Código Ético y la nueva Política Anticorrupción.

Compromiso 2: Resultados

Los accionistas e inversores de Gas Natural Fenosa constituyen uno de los principales grupos de interés de la compañía. Por ello, **gestionar adecuadamente los riesgos** y desarrollar un **modelo de negocio sólido** con potencial de crecimiento internacional, que garantice la **sostenibilidad a largo plazo**, son dos de los aspectos clave del negocio.

Compromiso 2015	Nivel de avance	Retos 2016
Dar de alta a 1.600 clientes en el municipio de El Colegio, 800 en Viotá, 905 en La Mesa y 395 en Anapoima. Completar el 100% del plan de expansión de infraestructura de red para Viotá, con su estación descomprimadora.		Concluir los procesos de construcción de infraestructura de la red para el municipio de Viotá e iniciar la comercialización en 1.300 puntos de suministro potenciales identificados.
Masificar el uso de gasodomésticos, diferentes a la estufa, para promover la calidad y confort con el servicio de gas natural.		Promover la masificación del uso del gas natural mediante acciones comerciales y promocionales que logren la conexión de 111.770 nuevos gasodomésticos.



Compromiso 3: Interés por las personas

Para Gas Natural Fenosa es fundamental promover un entorno de trabajo de calidad, basado en el **respeto, la diversidad y el desarrollo personal y profesional**. Asimismo, la empresa tiene un Código Ético donde se establecen las pautas que han de presidir el comportamiento ético de todos sus empleados en su desempeño diario y, específicamente, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés.

Compromiso 2015	Nivel de avance	Retos 2016
Fortalecer el plan de acción diseñado para contribuir en el equilibrio vida familiar-laboral de los colaboradores.		Continuar con la ejecución de los planes de acción construidos para favorecer el equilibrio vida laboral y personal.
Avanzar en el uso de las herramientas creadas para la adecuada gestión del modelo de liderazgo.		Continuar con formaciones que fortalezcan las diferentes habilidades derivadas del modelo de liderazgo.

Compromiso 4: Excelencia en el servicio

Los clientes son el centro de nuestras operaciones. A través de un diálogo activo con ellos, la compañía quiere ser capaz de darles una **respuesta rápida y eficiente**, proporcionando un servicio y una **experiencia de cliente excelente** que, además de cumplir con los requisitos legales, esté acorde con sus necesidades y cumpla con los compromisos voluntariamente asumidos por el grupo.

Compromiso 2015	Nivel de avance	Retos 2016
Generar una cultura de respeto entre los proveedores y los clientes de los principales servicios relacionados con el cliente.		Continuar con la construcción e implantación de los estándares y protocolos de los procesos que tienen mayor impacto con el cliente.
Organizar el funcionamiento de mesas de trabajo interdisciplinarias en los principales procesos relacionados con el cliente para abordar problemáticas, evaluar alternativas e implementar mejoras del servicio a corto plazo.		Contribuir en la disminución de reclamaciones, asegurando la aplicación del marco regulatorio.
Mantener canales fáciles y cómodos para los clientes, posicionando las redes sociales como fuente de información efectiva. Así mismo, mejorar el servicio para la población en situación de discapacidad visual y auditiva.		Mantener canales fáciles y cómodos para los clientes, posicionando las redes sociales como fuente de información efectiva. Así mismo, mejorar el servicio para la población en situación de discapacidad visual y auditiva.
Fortalecer el sistema de buses de servicio zonal del SITP con buses dedicados a GNCV.		Gestionar con el operador la compra de buses dedicados a GNCV para servicio zonal y construir la estación de servicio en Bogotá.
Participar en la licitación Fase 1 de Transmilenio para incluir buses dedicados a GNCV en la operación del sistema troncal.		Participar en la licitación Fase 1 para Transmilenio.

Compromiso 5: Cadena de suministro responsable

Los proveedores y las empresas colaboradoras son actores fundamentales en el óptimo funcionamiento de la cadena de valor de Gas Natural Fenosa

con quienes la compañía promueve el mantenimiento de **relaciones de confianza a largo plazo**, estables,

sólidas y de beneficio mutuo, bajo los **principios de eficacia y gestión del riesgo**.

Compromiso 2015

Nivel de avance

Retos 2016

Lanzamiento del Portal de Proveedores para peticiones de ofertas, intercambio documental y verificación de pagos y facturas.



Iniciar el modelo de actualización del proceso de evaluación de proveedores, que incluye ampliación en los ítems del registro, relacionados con temas de ética y transparencia empresarial, así como mayor énfasis en la prevención de riesgos laborales.

Seguir generando espacios de comunicación y formación para la cadena de valor.



Trabajar en el nuevo compromiso de la Política de Responsabilidad Corporativa para generar nuevos canales de comunicación con este grupo.

Compromiso 6: Seguridad y salud

Gas Natural Fenosa planifica y desarrolla sus actividades asumiendo que **nada es más importante que la seguridad, la salud y el bienestar de las personas**. En este sentido, la actuación de la compañía va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales y otros requisitos que

voluntariamente adopta, impulsando la **mejora continua** en las condiciones de trabajo y en la gestión de la seguridad, la salud y el bienestar, involucrando no sólo a las personas que forman Gas Natural Fenosa, sino también a los proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros

grupos de interés, con el objetivo de **evitar y prevenir** los accidentes y los daños a la salud, **proporcionando un ambiente seguro y saludable** así como promocionando su salud y bienestar.

Compromiso 2015

Nivel de avance

Retos 2016

Afianzar los programas establecidos dentro de la compañía en pro de mejorar las condiciones de seguridad y salud del personal.



Continuar con acciones relacionadas con seguridad vial y ampliar la cobertura en las medidas adoptadas.

Continuar con el desarrollo del plan de implantación del Programa Compromiso con la Seguridad y la Salud tanto para personal propio como para empresas contratistas.



Proponer nuevas acciones a partir de los resultados del análisis de la implementación del programa "Compromiso con la Seguridad y la Salud" para mejorar los indicadores en este ámbito.

Compromiso 7: Compromiso social

Gas Natural Fenosa está comprometida con el **desarrollo económico y social** de las regiones en las que desarrolla sus actividades, aportando **conocimientos, capacidad de gestión y creatividad**, así como dedicando parte de los beneficios

a la inversión social. El **diálogo fluido y permanente** con la sociedad permite a la compañía conocer las expectativas e intereses de las comunidades en donde opera y poder así implicarse en su

desarrollo procurando dar la respuesta más adecuada a sus necesidades.

Compromiso 2015

Nivel de avance

Retos 2016

Adaptar la nueva Familia Natural al entorno de operación local.



Implantar la imagen de la nueva Familia Natural en todos los programas de inversión social y darla a conocer a los diferentes públicos de interés.

Ampliar la cobertura de impacto de la inversión social en las filiales del negocio de gas en Colombia.



Implantar acciones dentro de los nuevos lineamientos del programa de voluntariado corporativo.

Compromiso 8: Gestión responsable del medio ambiente

Gas Natural Fenosa es consciente de los impactos ambientales de sus actividades en el entorno donde se desarrollan, por lo que presta una especial atención a la **protección del medio ambiente y al uso**

eficiente de los recursos naturales para satisfacer la demanda energética. En el respeto al medio ambiente, Gas Natural Fenosa actúa **más allá** del cumplimiento de los requisitos legales y otros de

tipo ambiental que voluntariamente adopta, involucrando a los proveedores, trabajando con los distintos grupos de interés y fomentando el uso responsable de la energía.

Compromiso 2015	Nivel de avance	Retos 2016
Realizar la actualización del Plan de Gestión de residuos de la compañía, incorporando el ciclo de vida de los materiales con una caracterización de residuos más detallada.		Participar en iniciativas orientadas a la incorporación de materiales recuperados de los procesos productivos, a partir de su inclusión en las actividades de aprovechamiento o reciclaje existentes en organizaciones dedicadas a esta labor.
Estructurar este plan de formación de manera global para los contratistas y enfocado con los temas ISO 14001 que se identificaron con falencias de implementación.		Diseñar e implementar escenarios de participación de grupos de interés en actividades voluntarias enfocadas en temas de residuos, uso eficiente y ahorro de recursos, preservación de ecosistemas, biodiversidad y otros que sean significativos.
Instalar vallas informativas en el parque Chingaza y desarrollar una actividad de integración entre los colaboradores de la compañía y el ecosistema.		Contribuir a la adaptación del cambio climático mediante la suscripción de convenios o adhesión a proyectos con dos entidades ambientales gubernamentales y no gubernamentales dirigidas a mitigar esta problemática de manera local.

Para consultar la Política de Responsabilidad Corporativa visite:

www.gasnaturalfenosa.com.co/conocenos/reputacionyresponsabilidadcorporativa/politicaderesponsabilidadcorporativa

Gobierno de la Responsabilidad Corporativa

Indicadores G4-34, G4-35, G4-36, G4-42

Para la gestión de la Política de Responsabilidad Corporativa, la compañía ha dispuesto de una estructura organizacional en la que se definen responsabilidades relacionadas con el fomento y desarrollo de actividades para dar cumplimiento a los compromisos y principios de actuación establecidos, así como de aprobar planes y estrategias de acción en esta materia.

Consejo de Administración

- ◆ Encargado de aprobar las actualizaciones de la Política de Responsabilidad Corporativa, así como de recibir información sobre la implantación y seguimiento general de la misma.
- ◆ Supervisar el cumplimiento de la Política por medio de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.
- ◆ Liderar la integración efectiva de la Responsabilidad Corporativa en la estrategia de la compañía y en su gestión diaria, con el objetivo de afianzar una cultura sólida de la responsabilidad corporativa.

Comité de Dirección

- ◆ Velar por la adecuada implementación y seguimiento de los compromisos asumidos en la Política de Responsabilidad Corporativa.
- ◆ Impulsar la difusión, el conocimiento y el cumplimiento de la Política a través de los planes que apruebe para tales fines.

Direcciones generales y unidades de negocio

- ◆ Definir las acciones necesarias para desarrollar los planes formulados por el Comité de Dirección.
- ◆ Proponer los objetivos cuantitativos y cualitativos de cada una de las acciones implantadas, así como los indicadores de seguimiento asociados.

Administradores, directivos y resto de personas

- ◆ Conocer, comprender y cumplir con las directrices y compromisos contenidos en la Política de Responsabilidad Corporativa.

Reconocimientos



En 2015 la compañía recibió los siguientes reconocimientos por su gestión de Responsabilidad Corporativa:

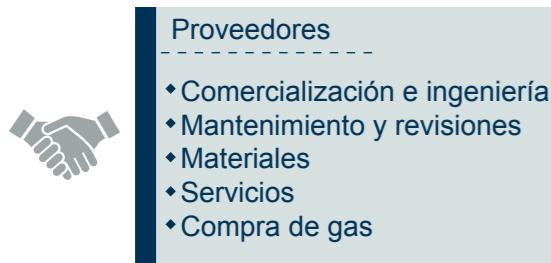
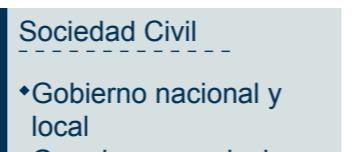
- Premio Andesco en la categoría de Mejor Gobierno Corporativo.

- Premio Nacional a la excelencia de la industria de *Contact Centers y BPO*, otorgado por la Asociación Colombiana de este mismo segmento.
- Reconocimiento de Transparencia por Colombia al proyecto para población con discapacidad: "Factura y Guía en Braille".

- Premio como mejor Ejecutiva Emprendedora del año para María Eugenia Coronado Orjuela, *Country Manager Colombia*, elegida por el Comité de *Ernst & Young* y Portafolio.

Grupos de interés

Indicadores G4-24, G4-25



Canales de comunicación

Indicadores G4-16, G4-26

La comunicación con los diferentes grupos de interés es un proceso fundamental para la construcción de confianza y el mantenimiento de relaciones sólidas y de beneficio mutuo.

Para la gestión de este proceso, se han dispuesto diferentes canales de comunicación específicos para cada uno de ellos y con disponibilidad permanente, con el objetivo de identificar y atender

sus expectativas, inquietudes y opiniones relacionadas con las actividades de la compañía.

Grupo de interés

Canales de comunicación



Colaboradores

- Intranet: Naturalnet
- Comisión Local del Código Ético
- Boletín interno REDES
- Comunicaciones electrónicas
- Carteleras físicas
- Carteleras digitales: EnergíaTV
- Revista Natural
- Encuesta de los canales de comunicación interna
- Encuentro de directivos y equipos de trabajo
- Feria de Responsabilidad Corporativa
- Encuesta de clima organizacional
- Red interna: Yammer
- Canal de formación Universidad Corporativa



Accionistas e inversionistas

- Reunión de Asamblea
- Reuniones Junta Directiva
- Oficina de Atención al Inversionista
- Encuesta del canal de Atención al Inversionista



Sociedad Civil

- Mesas de trabajo con la comunidad
- Programas de inversión social
- Encuesta Retrak
- Oficina de Garantía de Servicio al Cliente
- Participación en mesas de trabajo de gremios y asociaciones*

 Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Correo electrónico para compras y pedidos ♦ Línea de atención al proveedor ♦ Buzón de atención a proveedores ♦ Comunicación directa con administrador de contrato ♦ Seminario de proveedores ♦ Programa Valor para Proveedores ♦ Canal de formación: Universidad Extendida ♦ Portal para proveedores ♦ Notificaciones de pago ♦ Correo electrónico para certificados de retención en la fuente ♦ Correo electrónico para comentarios acerca del Código Ético ♦ Boletín para proveedores
 Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Factura ♦ Encuesta de satisfacción del cliente por segmento ♦ Línea de Atención Telefónica ♦ Centros de Atención Presencial ♦ Quioscos de autoservicio ♦ Oficina virtual ♦ Oficina de Garantía de Servicio al Cliente ♦ Línea de atención de urgencias 164 ♦ Foros con clientes industriales ♦ Programas de inversión social ♦ Redes sociales ♦ Medios de comunicación

* Participación en asociaciones y gremios: www.gasnaturalfenosa.com.co/conocenos/reputacionyresponsabilidadcorporativa

* Para todos los grupos de interés se cuenta con la página web: www.gasnaturalfenosa.com y en Facebook Gas Natural Fenosa.

Identificación de aspectos relevantes

Indicadores G4-18, G4-19, G4-20, G4-27

En 2015 se llevó a cabo una revisión y actualización del ejercicio de materialidad realizado el año anterior, con el objetivo de identificar y puntualizar los temas de sostenibilidad más relevantes para la compañía y sus grupos de interés, a través de un análisis interno del contexto operativo de la organización, así como de instrumentos aplicados con los grupos de interés en el relacionamiento cotidiano con cada uno de ellos que dan cuenta de sus principales intereses y expectativas frente a la actuación de la empresa en diferentes frentes de acción.

Análisis del contexto

- ♦ Materialidad del grupo Gas Natural Fenosa
- ♦ Estándares internacionales de Responsabilidad Corporativa
- ♦ Análisis del sector energético en el país

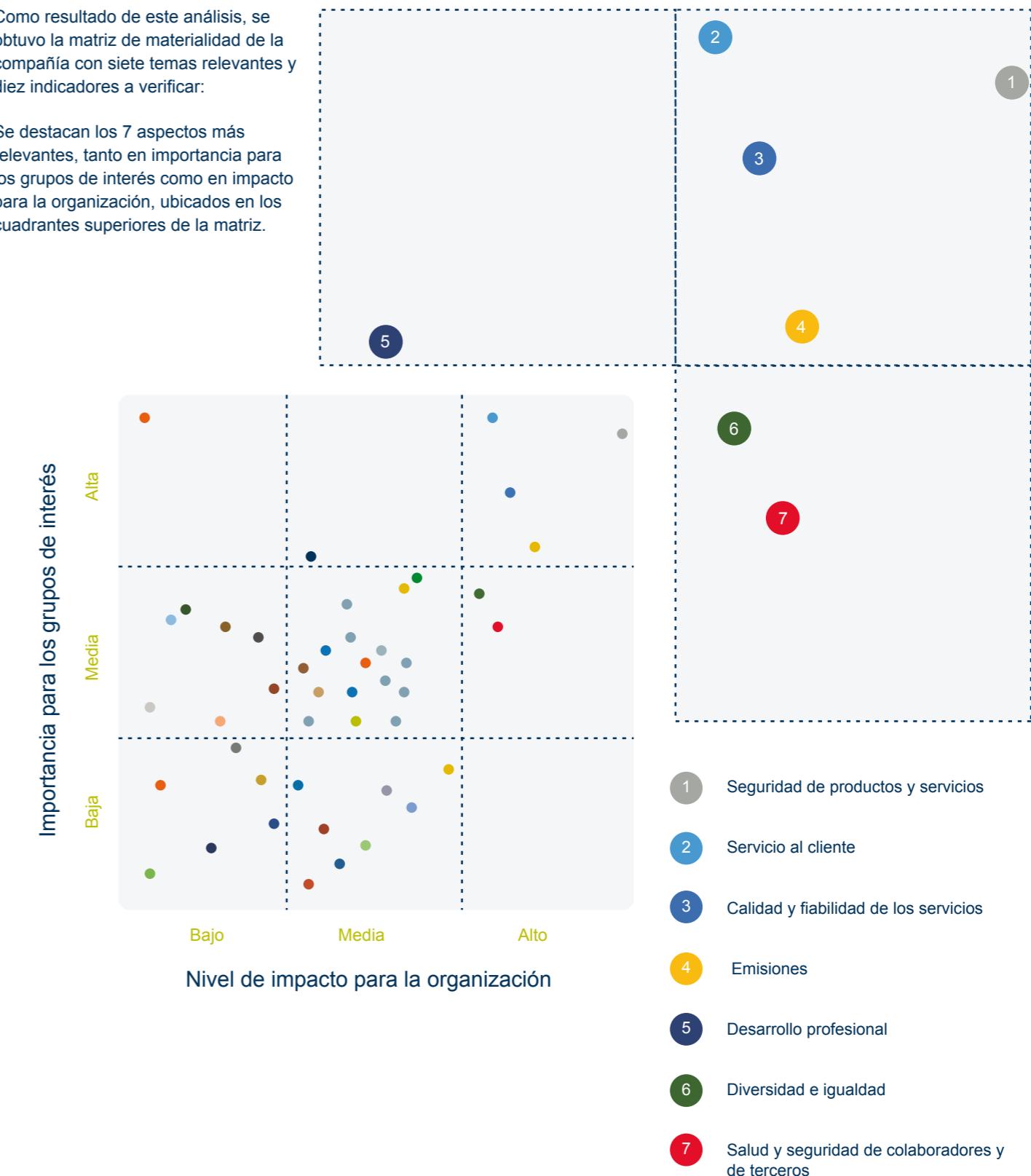
Instrumentos aplicados con grupos de interés

- ♦ Contenidos de piezas de comunicación con grupos de interés
- ♦ Boletines internos de comunicación con colaboradores
- ♦ Mediciones de *Reptrak* y Transparencia por Colombia

Asuntos relevantes

Como resultado de este análisis, se obtuvo la matriz de materialidad de la compañía con siete temas relevantes y diez indicadores a verificar:

Se destacan los 7 aspectos más relevantes, tanto en importancia para los grupos de interés como en impacto para la organización, ubicados en los cuadrantes superiores de la matriz.





Tema relevante	Descripción	Indicador verificado	Sociedades a las que implica	Página
Seguridad de productos y servicios	Prestación segura del servicio en los procesos de distribución y utilización, además del desarrollo de actividades que promuevan el uso seguro.	Indicadores de accidentes e incidentes en distribución y utilización del servicio.	Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	
Servicio al cliente	Apertura y disponibilidad de canales de servicio y atención al cliente.	Indicadores de reclamaciones en procesos de atención y servicio al cliente.	Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	

Calidad y fiabilidad de los servicios	Estrategias para asegurar la calidad y fiabilidad de los productos y servicios en los diferentes segmentos de mercado atendidos.	Número y resultados de revisiones periódicas realizadas en el año.	Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	
Eisiones	Estrategias de gestión, medición, monitoreo y reducción de emisiones de gases efecto invernadero.	G4-EN15: Emisiones directas de GEI (alcance 1). G4-EN16: Emisiones indirectas de GEI (alcance 2).	Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural Servicios, SAS.	
Desarrollo profesional	Actividades de formación y capacitación para colaboradores que mejoren su desempeño laboral y su desarrollo profesional.	G4-LA9: Horas de formación y capacitación. G4-LA11: Evaluaciones de desempeño.	Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural del Cesar, S.A. ESP, Gas Natural Servicios, SAS.	
Diversidad e igualdad	Estrategias puntuales para respetar la diversidad y promover la igualdad en el relacionamiento con los colaboradores.	G4-LA13: Relación entre salario de hombres y mujeres.	Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural del Cesar, S.A. ESP, Gas Natural Servicios, SAS.	
Seguridad y salud de colaboradores y terceros	Estrategias para cuidar y monitorear la salud y la seguridad de los colaboradores y terceros en las funciones que desempeñan dentro y para la organización.	G4-LA5: Colaboradores representados en comités formales de salud y seguridad. G4-LA7: Colaboradores con riesgos de salud y seguridad.	Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	

Compromiso Integridad y transparencia

Gobierno Corporativo 37

Código ético 38

Prevención de la corrupción 41

Política de Derechos Humanos 46



Gonzalo Sicre.
Los nómadas del cielo.
1995.
150 x 200 cm.
Óleo sobre lienzo.
Museo de Arte
Contemporáneo (MAC)
de Gas Natural Fenosa.





Integridad y transparencia

- Rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de la actividad de la compañía y establecer medidas para evitarlos y combatirlos, desarrollando canales internos que permitan la comunicación de irregularidades, respetando y protegiendo el anonimato del comunicante.
- Cumplir las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en los países en los que opera la compañía, respetando especialmente los principios expresados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la Organización

Internacional del Trabajo (OIT), los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.

- Actuar con responsabilidad en la gestión de los negocios y cumplir con las obligaciones fiscales en todas las jurisdicciones en las que opera la compañía, asumiendo el compromiso de transparencia y colaboración con las administraciones tributarias correspondientes.
- Competir en el mercado de manera leal, no admitiendo conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas que lleven a

la compañía a la obtención de ventajas indebidas.

- Promover la transparencia informativa y la comunicación responsable, veraz, eficaz, íntegra y puntual, publicando periódicamente información financiera y no financiera que ponga en valor las actuaciones de la empresa y ofrezca una respuesta específica a las necesidades de información de los grupos de interés de la compañía.
- Mantener, en todo momento, el diálogo con los grupos de interés a través de los canales de comunicación que sean más adecuados y accesibles.



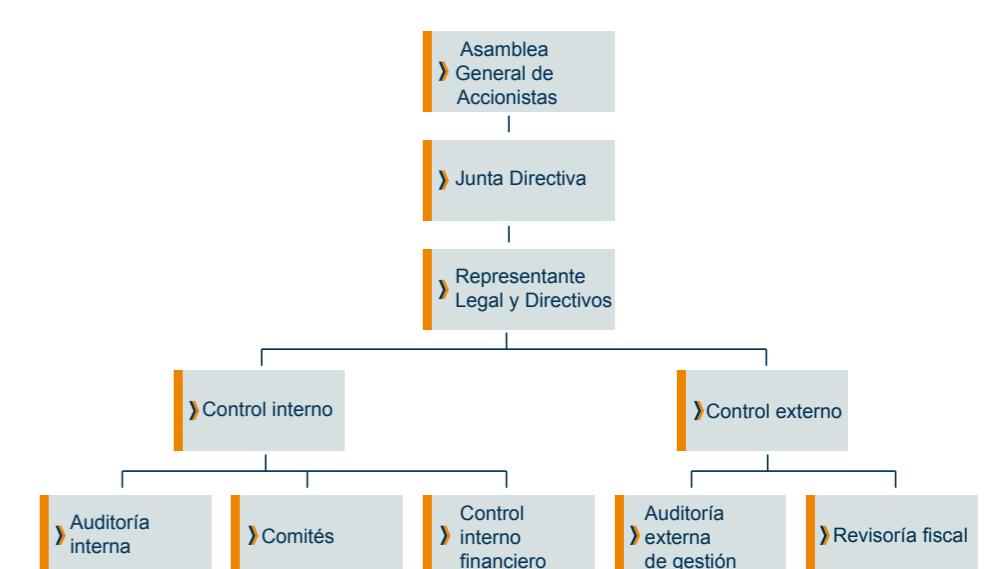
Gobierno Corporativo

Indicadores G4-34, G4-38

La compañía ha adoptado directrices de Buen Gobierno Corporativo en su estrategia y objetivos, orientadas a asegurar el respeto por los derechos de sus grupos de interés a través de principios de ética y transparencia organizacional que guían los procesos de toma de decisiones, el desarrollo de sus actividades y la gestión de sus negocios, en línea con las disposiciones de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios (Ley 142 de 1994), el Código de Comercio Colombiano, las normativas internacionales y los estándares voluntariamente adoptados.

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

Estructura de Gobierno Corporativo



Nota: Esta estructura aplica para las sociedades distribuidoras del servicio público y no para Gas Natural Servicios, S.A.S.

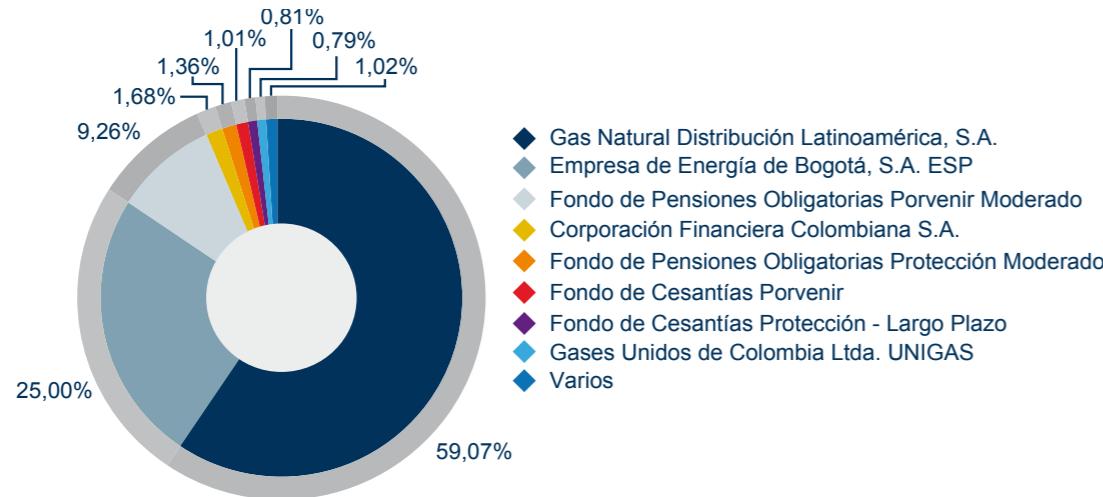
Para mayor información de Gobierno Corporativo consulte:

Código de Buen Gobierno: www.gasnaturalfenosa.com.co/conocenos/inversionistas/GasNaturalS.A.,ESP/Emisores/Grupoempresarial

Juntas Directivas: www.gasnaturalfenosa.com.co/conocenos/inversionistas/GasNaturalS.A.,ESP/Emisores/Juntadirectiva

Estructura organizacional y comité de apoyo a la gestión corporativa: www.gasnaturalfenosa.com.co/conocenos/quienessomos/organizacionlocal/distribuciondegasnatural

Composición accionaria de Gas Natural, S.A. ESP



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

Código Ético

Indicadores G4-42, G4-56, G4-57, G4-58, G4-S04, G4-S0



El Código Ético de Gas Natural Fenosa, formulado y aprobado por el Consejo de Administración, es el documento que establece las pautas que han de presidir el comportamiento ético de los administradores y empleados de la compañía en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés. Desde 2005, año en el que se aprobó, el código ha sido renovado periódicamente para adaptarlo a las nuevas realidades a las que se enfrenta la compañía.

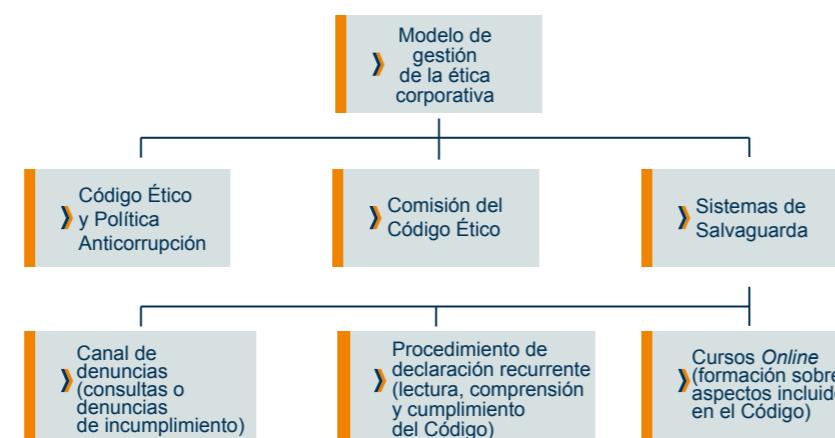
Además, Gas Natural Fenosa dispone de una Política Anticorrupción, como extensión del capítulo 4.7. "Corrupción y Soborno" del Código Ético, que establece los principios que deben guiar la conducta de todos los empleados y administradores de las empresas del grupo con respecto a la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta al interior de la organización.

ESP y Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, consulte los informes anuales de cada una de estas sociedades en:

www.gasnaturalfenosa.com/conocenos/inversionistas

Modelo de gestión de la ética corporativa

Gas Natural Fenosa cuenta con un modelo de gestión del Código Ético y de la Política Anticorrupción, cuyos objetivos son velar por su conocimiento, aplicación y cumplimiento.



Comisión del Código Ético

Con el objetivo de velar por la difusión del Código Ético en los distintos ámbitos de actuación de la compañía, en Colombia esta comisión fue creada en 2006 y está integrada por las áreas de Recursos Humanos, Comunicación y Asuntos Públicos, Servicios Jurídicos y Auditoría Interna.

En 2015 el plan de trabajo de la Comisión del Código Ético incluyó:

- Acciones formativas y divulgativas del Código Ético, Política Anticorrupción y

Modelo de Prevención Penal dirigidas a los empleados de la compañía.

- Actualización del espacio del Código Ético y Política Anticorrupción en la intranet de la compañía.

• Aprobación del reglamento de la Comisión del Código Ético.

- Definición del work flow "declaración de cumplimiento".
- Acciones divulgativas externas.

• Definición de procedimientos internos en materias del Código Ético.

- Actividades para la extensión del Código Ético a proveedores.

A través de la Comisión del Código Ético se tratan los temas más relevantes relacionados con su difusión y cumplimiento. Durante 2015, un 42% de las denuncias recibidas tuvieron como objeto presuntos fraudes, sin que ninguna de ellas tuviera un impacto significativo.

Indicadores de gestión de la Comisión del Código Ético

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

	2013	2014	2015
Consultas	30	33	37
Denuncias	49	56	98
Total	79	89	135

Nota: De las comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético en 2015, cuatro correspondieron al negocio de gas en Colombia; de estas, ninguna evidenció incidentes relativos a cuestiones de explotación laboral o infantil o en relación con los derechos de las comunidades locales y los derechos humanos, así mismo no se identificaron casos de corrupción en Colombia.

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

	Consultas	Notificaciones	Comunicaciones recibidas
Respeto a la legalidad, los derechos humanos y a los valores éticos	3	11	9
Respeto a las personas	3	20	15
Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades	5	7	7
Cooperación y dedicación	5	1	2
Seguridad y Salud en el trabajo	0	1	1
Corrupción y soborno	0	14	10
Uso y protección de activos	3	6	5
Imagen y reputación corporativa	3	1	2
Lealtad a la empresa y conflicto de intereses	78	0	21
Tratamiento de la información y del conocimiento	0	2	2
Relaciones con los clientes	0	30	21
Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores	0	7	5
Respeto al medio ambiente	0	0	0
Gestión de quejas y denuncias			
	Tipo de impacto	2015	
Número de denuncias sobre impactos negativos presentadas mediante mecanismos formales	Medio ambiente Prácticas laborales Sociedad Derechos humanos	0 46 52 0	
Porcentaje de denuncias recibidas, en las que se abrió una investigación	Medio ambiente Prácticas laborales Sociedad Derechos humanos	0% 100% 100% 0%	
Porcentaje de denuncias resueltas	Medio ambiente Prácticas laborales Sociedad Derechos humanos	0% 70% 88% 0%	

Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)

	2013	2014	2015
Consultas	18	14	25
Notificaciones	44	53	57
Total	34	38	47

Por otra parte, durante 2015 se desarrollaron actividades de capacitación para orientar a los colaboradores en la toma de decisiones y ayudar a potenciar comportamientos alineados con los valores de la compañía. En estas actividades participaron un total de 110 colaboradores del negocio de gas en Colombia, así como las sensibilizaciones permanentes que se hacen a través de los canales de comunicación internos.

Prevención de la corrupción

Indicadores G4-45, G4-46, G4-47



Política de Anticorrupción

Tiene por objeto establecer los principios que deben guiar la conducta de todos los empleados y administradores de las empresas de Gas Natural Fenosa con respecto a la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta al interior de la organización, que pudiera constituir fraude o corrupción y que derivara en situaciones perjudiciales para la compañía, sus administradores y empleados desde el punto de vista legal o reputacional.

El enfoque del programa anticorrupción de Gas Natural Fenosa abarca tres áreas clave:



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

Respecto al programa, cabe señalar que la compañía ha llevado a cabo acciones de formación con objeto de divulgar la Política Anticorrupción para asegurar que sus administradores y empleados dispongan de la información adecuada y suficiente para actuar en esta materia.

Transparencia por Colombia

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

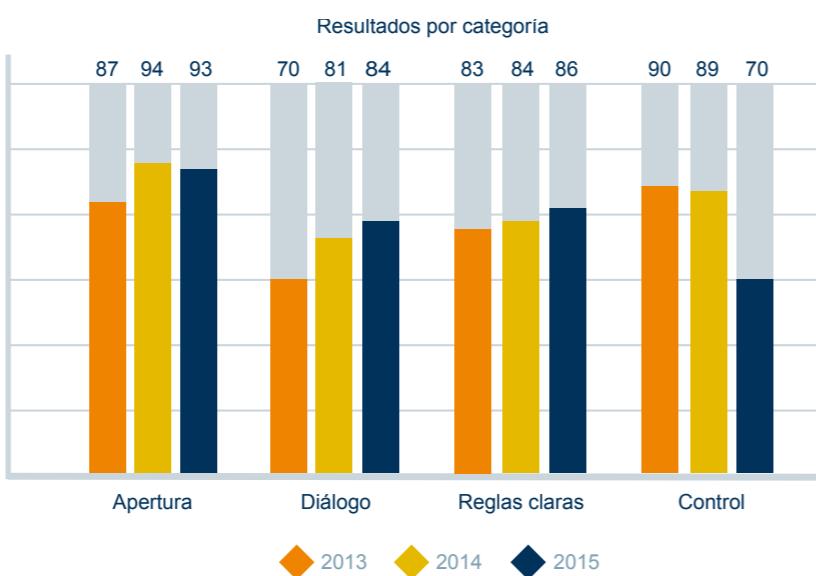
Los resultados generales de la medición llevada a cabo en 2015 sitúan a la organización en una puntuación de 83 puntos sobre 100, reconociendo las acciones que se han desarrollado para la gestión de la ética y transparencia empresarial.

En la categoría de control se presentó una reducción del puntaje obtenido debido a un mayor número de sanciones

reportadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

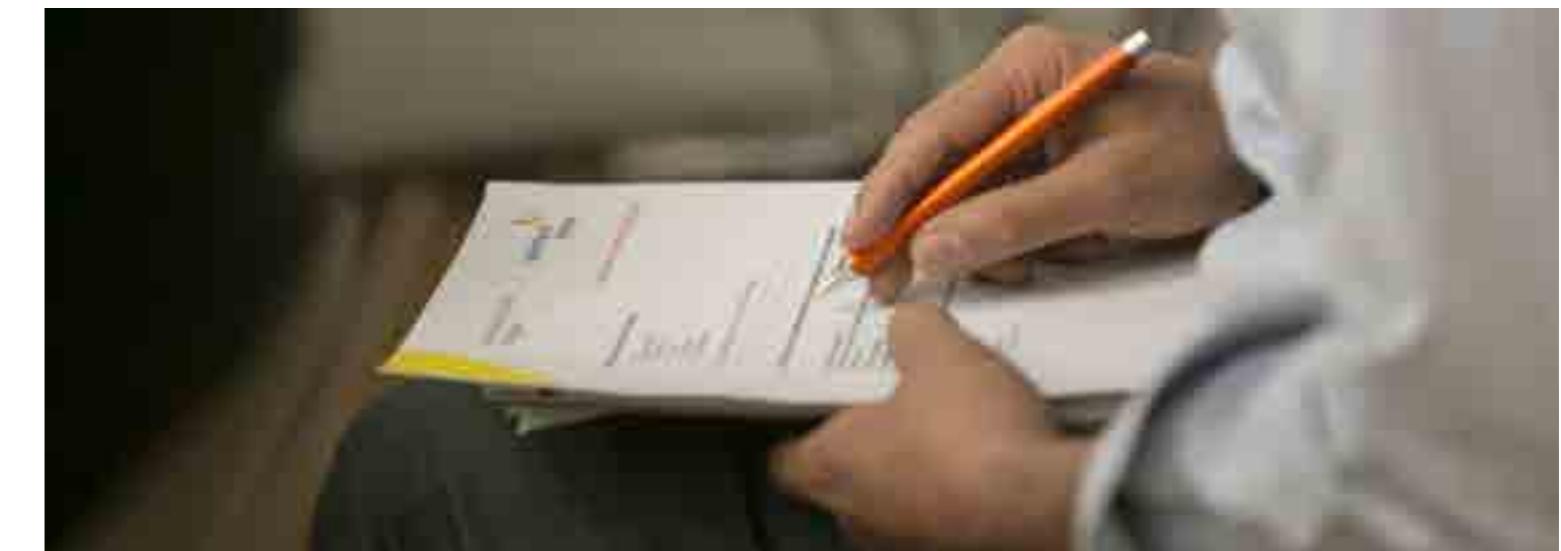
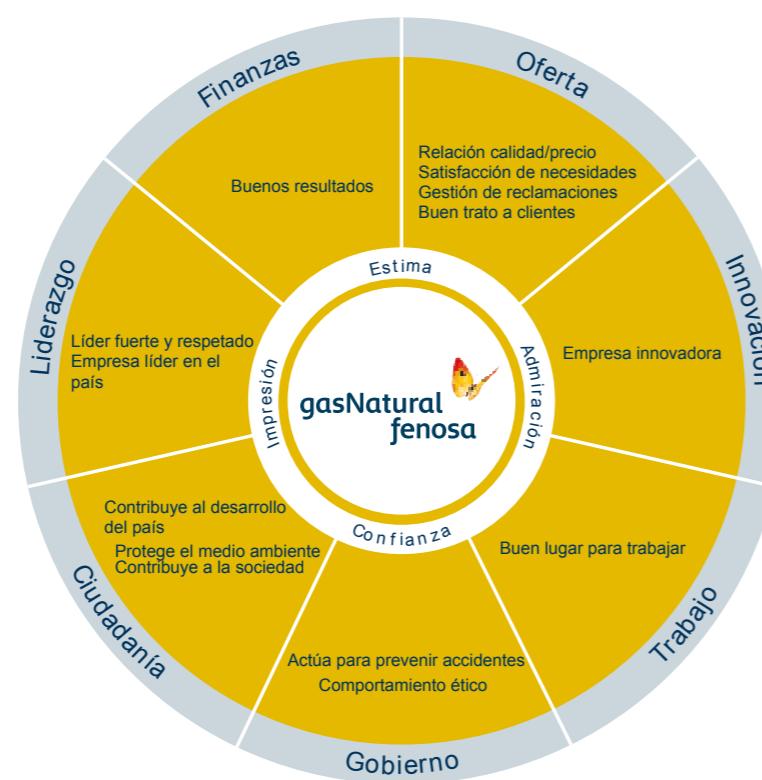
Frente a los resultados de la medición, la compañía se sitúa sobre el promedio general del índice de transparencia de

entidades públicas (59 puntos sobre 100) y de organizaciones privadas (82 puntos sobre 100).



Medición de reputación: RepTrak

El modelo usado por el grupo para el análisis de su reputación se basa en la medición de RepTrak, promovida por Reputation Institute, la cual proporciona información sistemática sobre la reputación de las compañías en función de la Estima, la Admiración, la Confianza y la Impresión que generan entre el público general (RepTrak Pulse - Emocional), y adicionalmente, 26 atributos agrupados alrededor de siete dimensiones: Gobierno, Trabajo, Innovación, Oferta, Desempeño Financiero, Liderazgo y Ciudadanía (RepTrak Index - Racional).



Como resultado de la medición llevada a cabo en 2015, la compañía obtuvo un puntaje en el *pulse* general de 64,8 puntos sobre 100.

Resultados RepTrak por dimensión



Sistemas de gestión de riesgos

Esta gestión tiene por objeto garantizar la predictibilidad y la sostenibilidad en el desempeño operativo y financiero de la compañía, contando para ello con diferentes organismos, con ámbitos de responsabilidad claramente identificados.

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



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

» Norma General de Riesgos

- ◆ Define el marco de principios y pautas de comportamiento que facilitan la identificación, información, evaluación y gestión de la exposición al riesgo.
- ◆ Establece las bases para la definición de políticas, normativa, umbrales y métricas específicas que determinan el Perfil de Riesgo.

» Mapa de Riesgos Corporativo

- ◆ Ofrece la caracterización y cuantificación de los riesgos más relevantes de la compañía, teniendo en cuenta las características de la posición en riesgo, las variables de impacto, la severidad potencial cuantitativa y cualitativa, la probabilidad de ocurrencia y el grado de gestión y control.

» Otros mapas de riesgos

- ◆ Mapa de riesgos reputacionales (desde 2013).
- ◆ Mapa de riesgos de cambio climático (desde 2014).

» Sistema de medición de riesgos

- ◆ Herramienta de soporte a las unidades de negocio que garantiza que éstas cuentan con un nivel de autonomía óptimo en la toma de decisiones. Así mismo, asegura que el nivel de riesgo asumido por la compañía y por cada unidad de negocio es acorde con el perfil establecido por los órganos de gobierno.

Auditoría Interna, Compliance y Control interno

El Área de Auditoría Interna, *Compliance* y Control interno es responsable de la revisión continua y la mejora del sistema de control interno de Gas Natural Fenosa, así como de asegurar el cumplimiento

de la normativa externa e interna y de los modelos de control establecidos con el objeto de salvaguardar la eficiencia y eficacia de las operaciones, y de mitigar los principales riesgos de cada uno de

los ámbitos del grupo, especialmente los riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales.

» Auditoría interna

- ◆ Lleva a cabo la revisión metódica del sistema de control interno de los procesos del grupo en todos sus ámbitos, así como de la evaluación de los controles y los riesgos operacionales asociados a dichos procesos, a través de la definición y ejecución del "Plan anual de auditoría interna", con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia de los mismos. Apoya a las direcciones generales en el cumplimiento de sus objetivos.

» Compliance

- ◆ Aseguramiento continuo del cumplimiento de la normativa externa y de las políticas y los procedimientos implantados en el grupo para mitigar los principales riesgos legales, corrupción y fraude. Así mismo es el encargado del Modelo de Prevención Penal y del Modelo del Código Ético de Gas Natural Fenosa.

» Control interno

- ◆ Promueve y participa en el diseño e implantación de los modelos de control en todos los ámbitos del grupo, con objeto de mitigar los principales riesgos y asegurar la eficacia de las operaciones. También asegura que los modelos de control establecidos cumplan con las políticas y normas del grupo y las regulaciones externas y estén correctamente soportados y documentados en los sistemas de grupo.

Durante 2015 se desarrollaron 145 proyectos de auditoría interna a nivel del grupo, 94 de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales de las direcciones

generales de negocio y corporativas de Gas Natural Fenosa. Los análisis realizados alcanzaron el 100% de las direcciones generales e hicieron especial hincapié en aquellas con mayores probabilidades de materialización de estos

riesgos. En los proyectos ejecutados durante 2015 no se han detectado riesgos significativos relacionados con el fraude y la corrupción.

Política de Derechos Humanos

Indicador G4-HR7

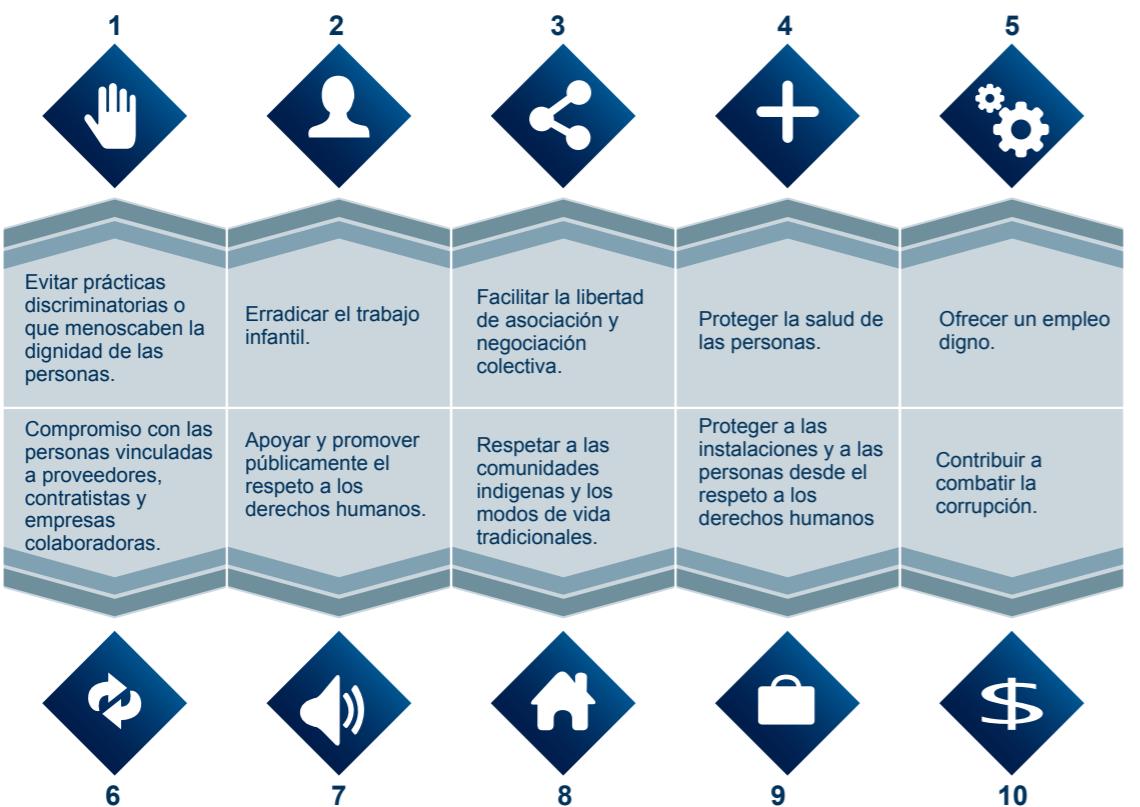
El compromiso de la compañía con el respeto y la protección de los derechos humanos se expresa tanto en la Política de Responsabilidad Corporativa como en el Código Ético. La Política de Derechos Humanos formaliza y establece de manera precisa el modo en que la

compañía incorpora este asunto en su gestión empresarial.

La política establece diez principios, los cuales han sido determinados a partir de los riesgos principales en materia de derechos humanos detectados en la

compañía, y acepta los principios rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos.

Compromisos con los derechos de las personas de Gas Natural Fenosa



El cumplimiento de la Política está integrado horizontalmente en la compañía y es responsabilidad de cada una de las áreas de negocio.

El conocimiento y cumplimiento de la Política se refuerza mediante el plan de comunicación y formación, que incluye un curso *online* de obligado seguimiento por todos los empleados.

En cumplimiento de este plan, en el año se llevaron a cabo actividades de formación para dar a conocer los principios de la Política de Derechos Humanos con 62 colaboradores quienes cumplieron 63 horas de formación en el tema.

Adicionalmente, se brindaron actividades de capacitación en derechos humanos



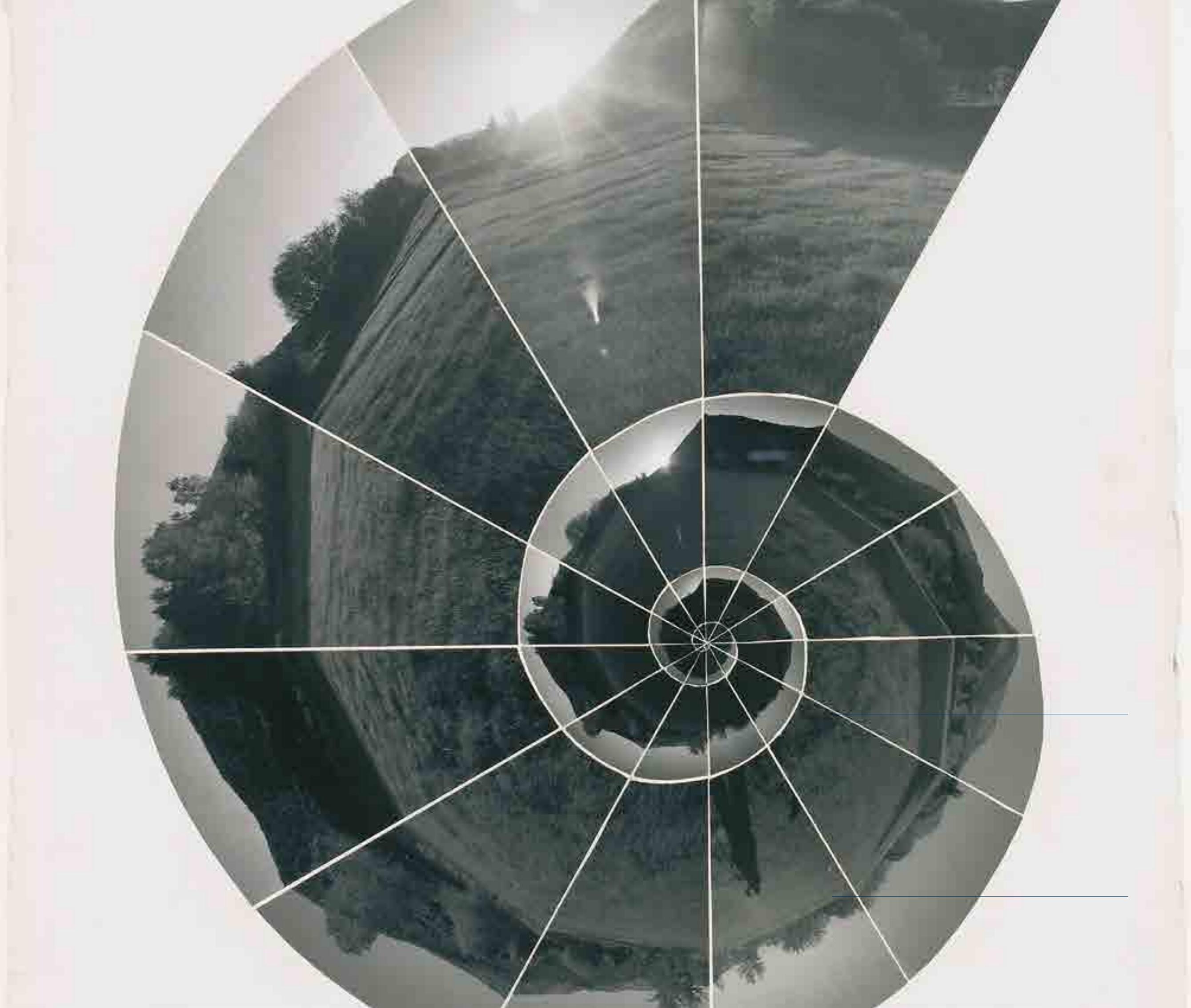
Compromiso con los resultados

Principales magnitudes 50

Fenómeno del niño 52



Adolfo Schlosser.
Puesta de sol.
2002.
61 x 50 cm.
Fotografía B/N sobre papel.
Museo de Arte
Contemporáneo (MAC)
de Gas Natural Fenosa.

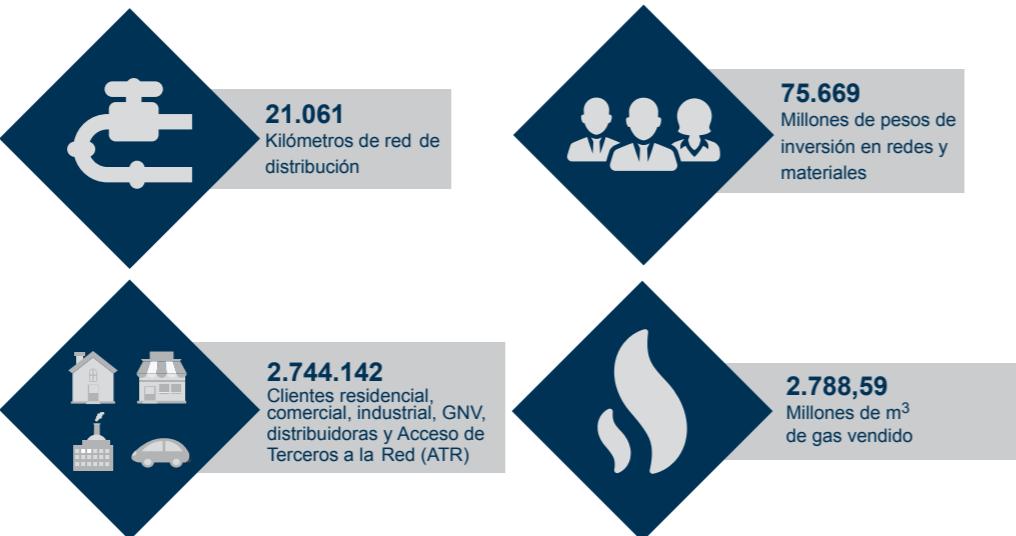


Compromiso con los resultados

- Trabajar para obtener una rentabilidad sostenida adecuada a los recursos invertidos.
- Promover una asignación y gestión eficiente de los recursos dentro del marco de la mejora continua de los procesos.

- Garantizar que la toma de decisiones considera los niveles y umbrales de riesgo aprobados.
- Continuar incorporando aspectos de sostenibilidad en la relación con inversores.

Principales magnitudes



Millones de m ³ vendidos por mercado	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
Residencial	428,9	48,4	73,6	11,8
Comercial	173,9	18,4	28,6	2,7
Industrial	1.131,1	14,7	20,2	
Gas natural vehicular	201,8	18,4		0,2
Distribuidoras/subdistribuidoras	293,0	21,0		-
Total ventas de gas	2.228,7	120,9	122,4	14,7
Acceso de terceros a la red (ATR)	96,0		205,9	
Total ventas de gas y ATR	2.324,7		328,3	

Número de clientes por mercado

Residencial	2.015.018	271.611,0	330.519	65.668
Comercial	44.084	66.930	9.195	412
Industrial	551	43,0	113	
Gas natural vehicular	134	22,0	1	1
Distribuidoras	3	2,0		
Total clientes ventas de gas	2.059.790	278.371	339.828	66.081
Cientes acceso de terceros a la red (ATR)	50		22	
Total clientes ventas de gas y ATR	2.059.840		339.850	
Puestos en servicio (nuevos conexiones)	71.055	12.879	27.928	2.158
Bajas (Retiro de clientes)	4.091	599	279	193

Red de distribución (Km)

Nuevas redes en media y baja presión	56	36	246	28
Nuevos gasoductos y antenas en alta presión	1			
Longitud total acumulada (Km)	12.959	2.543	4.101	1.458

Inversiones realizadas (millones de pesos)

Red de distribución	21.105	4.321	15.096	1.214
Otras inversiones materiales	3.558	395	1.666	364
Inversiones inmateriales	27.950	-		
Total Inversiones	52.613	4.716	16.762	1.578

Fenómeno de El Niño

La ocurrencia del fenómeno de El Niño y la temporada seca que genera, aumentan las necesidades de gas debido al incremento de la participación de la generación térmica en la atención de la demanda eléctrica. Esta situación sumada a los análisis del IDEAM, quien estimó que el fenómeno se extendería hasta el primer trimestre del 2016 y coincidiría con la temporada seca de comienzo de año; así como al anuncio de algunos productores de gas de ajustar al alza, propició modificaciones para flexibilizar las reglas de comercialización para adquirir gas por períodos diferentes a los establecidos en la reglamentación vigente para el mercado primario.

Es así como mediante Resolución CREG 170 de 2015, se estableció la actualización de las ofertas de gas declaradas a la CREG por parte de los productores, se fijó un período para la negociación directa tanto de cantidades excedentarias de gas bajo contratos en firme con vencimiento no superior al 30 de noviembre de 2016, como para la negociación de contratos interrumpibles y se definió una aplicación adicional de las subastas bimestrales buscando la asignación de dos bimestres adicionales al bimestre siguiente y hasta noviembre de 2016.



Compromiso Interés por las personas

Modelo Empresa Familiarmente Responsable (efr) 51

Colaboradores de Gas Natural Fenosa 51

Libertad de asociación 57

Retribución 58

Formación para el desarrollo y la mejora de la actuación profesional 59

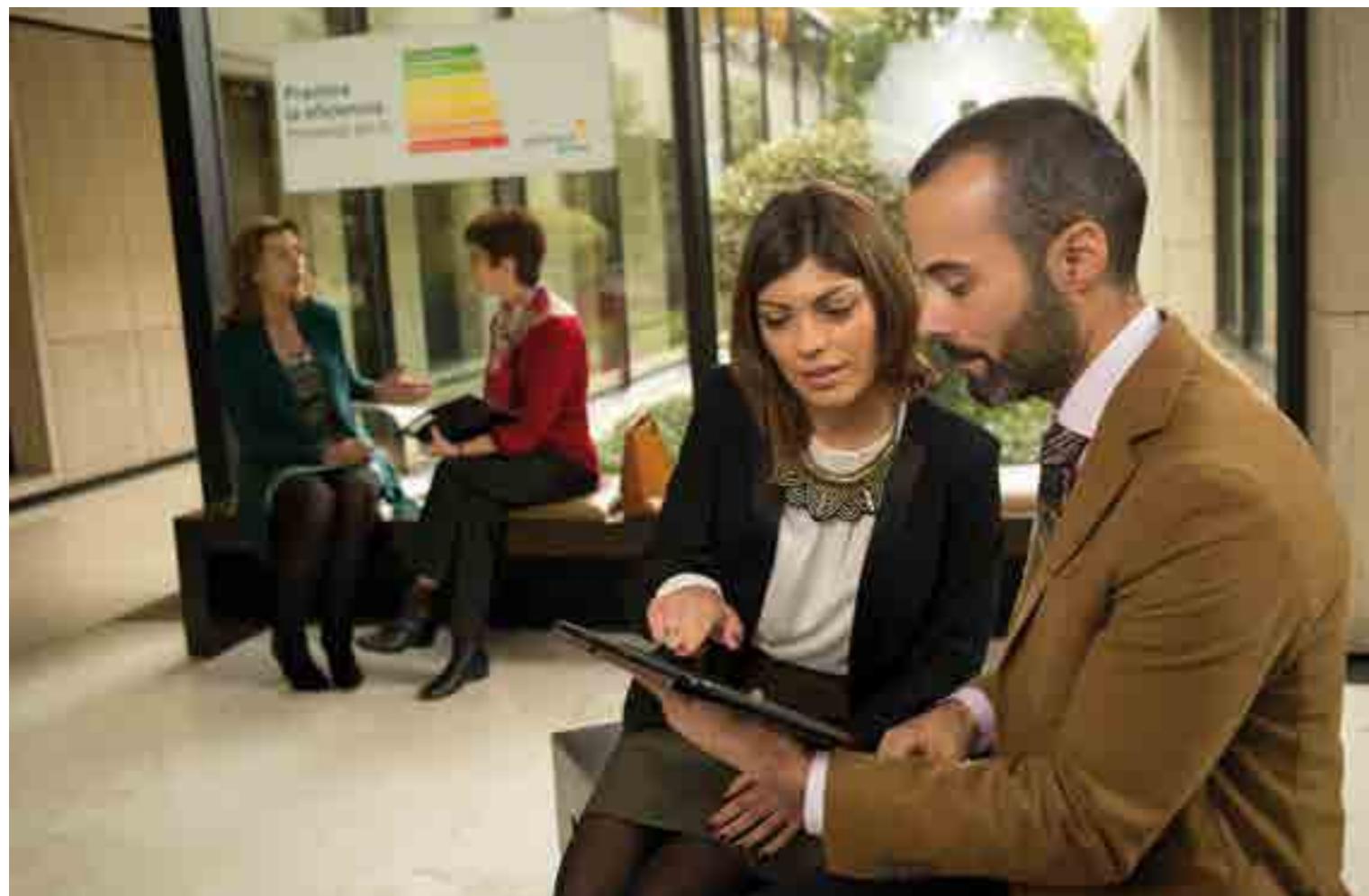
Gestión del desempeño 61

Clima laboral 63



Mercedes Valcárcel.
IV galerías 4.
1991.
200 x 200 cm.
Técnica mixta sobre lienzo.
Museo de Arte
Contemporáneo (MAC) de
Gas Natural Fenosa.





Interés por las personas

- Aplicar las mejores prácticas en la identificación, captación y fidelización del talento necesario para el desarrollo de los negocios, asegurando los principios de equidad y no discriminación por causa alguna (discapacidad, edad, género, trayectoria profesional previa, etc.).

- Favorecer el desarrollo profesional de las personas dentro del modelo de gestión del talento, asegurando la puesta a disposición, para todos los profesionales, de los medios, programas y herramientas necesarias para potenciar sus habilidades y competencias.

- Promover un entorno de trabajo motivador que asegure el reconocimiento interno de la cultura del esfuerzo, la autonomía necesaria para poder crear, desarrollar e innovar, y un marco de compensación total en concordancia.

- Asegurar la implantación efectiva de mecanismos de flexibilidad que faciliten el equilibrio entre vida profesional y personal y favorezcan el desarrollo humano y social de las personas.

- Fomentar la diversidad y la igualdad de oportunidades en un entorno de

respeto, escucha y diálogo permanente, prestando especial atención a la inclusión de la discapacidad y haciendo extensible este compromiso a los proveedores y empresas colaboradoras.

- Promover una interlocución constante entre la compañía y los representantes sociales que permita la retroalimentación para la toma de decisiones.

Modelo Empresa Familiarmente Responsable (efr)

Tema relevante: Diversidad e igualdad

Para Gas Natural Fenosa el respeto por las personas parte del reconocimiento de la diversidad y del compromiso de ofrecer espacios laborales igualitarios, propendiendo por el bienestar laboral y el cuidado de las personas.

En 2015 la Fundación Más Familia re-certificó a Gas Natural Fenosa como empresa familiarmente responsable, luego de haber verificado el proceso de mejoramiento continuo y el cumplimiento de los planes de acción definidos hace tres años, cuando se otorgó por primera vez dicho certificado.

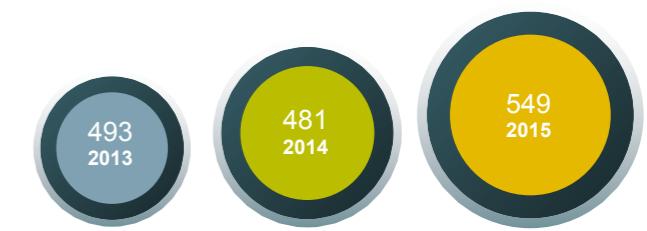
En este proceso, la compañía obtuvo una calificación superior, pasando del nivel C al nivel C+, lo que implica un estado avanzado en la aplicación del modelo en beneficio de los colaboradores y sus familias. Adicionalmente, en la sexta edición del "Foro efr", la compañía expuso sus experiencias frente a este modelo, así como el trabajo realizado dentro de cada uno de sus ejes: calidad en el empleo, flexibilidad temporal y espacial, apoyo a la familia, desarrollo profesional e igualdad de oportunidades.

efr es un movimiento internacional que se ocupa de promover un entorno de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida familiar y laboral, al apoyo en la igualdad de oportunidades y a la inclusión de los más desfavorecidos, tomando como base la legislación vigente y vinculante y la negociación colectiva. Para mayor información de esta iniciativa consulte www.masfamilia.org

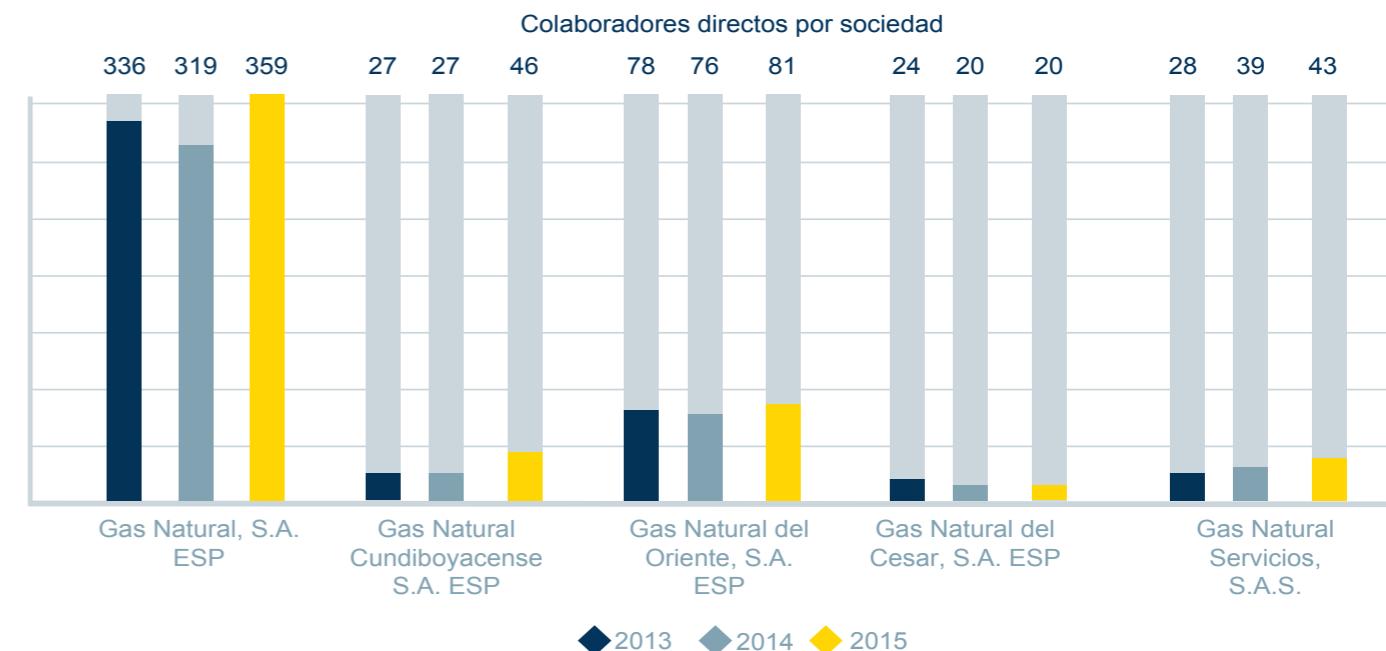
Colaboradores de Gas Natural Fenosa

Indicadores G4-10, G4-LA12

Durante 2015, la compañía contó con 549 colaboradores directos y 35 en misión temporal, 14% más que el año anterior.



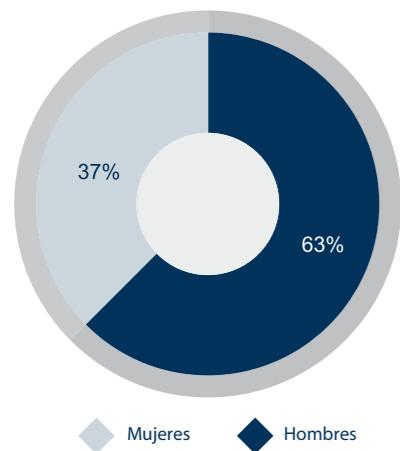
*Personas



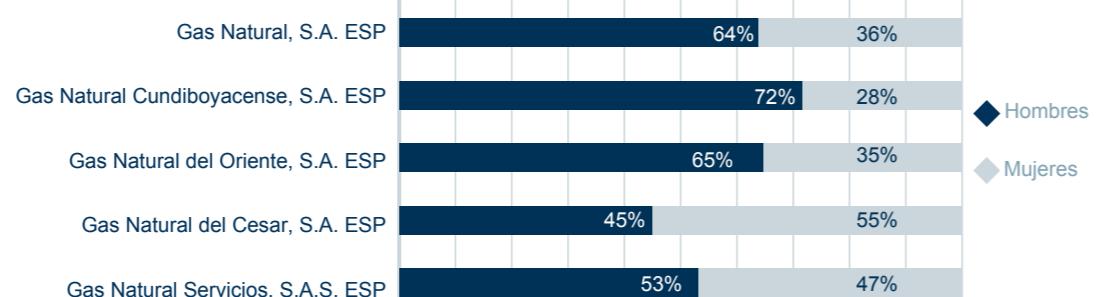
Nota: de los colaboradores contratados en misión temporal, 30 estuvieron vinculados con Gas Natural, S.A. ESP, 3 con Gas Natural Servicios, SAS y uno tanto en Gas Natural del Oriente, S.A. ESP como en Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.

Adicionalmente, la compañía cuenta con el apoyo de Gas Natural Servicios Integrales, SAS y Gas Natural Servicios Económicos, SAS, sociedades del grupo Gas Natural Fenosa en Colombia, con un total de 135 colaboradores directos, que prestan servicios profesionales a las diferentes empresas del grupo.

Colaboradores por género



Colaboradores por género y sociedad



Colaboradores por tipo de contrato

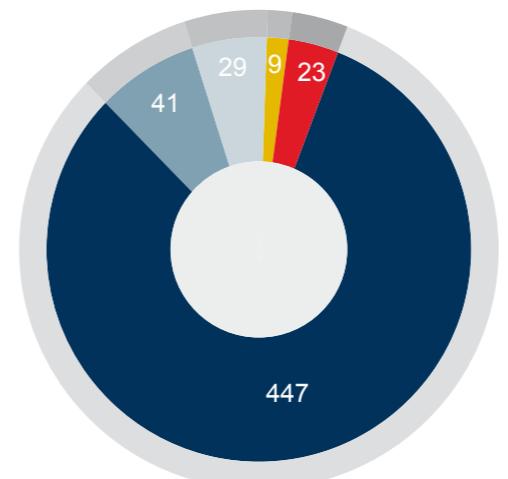
El 64% de los colaboradores directos estuvieron vinculados a la compañía por medio de contratos a término fijo y el 36% con contratos a término indefinido.



Colaboradores por tipo de contrato, género y sociedad

	Término fijo		Término Indefinido	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Gas Natural, S.A. ESP	145	84	84	46
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	30	12	3	1
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	22	10	31	18
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	5	7	4	4
Gas Natural Servicios, S.A.S.	20	16	3	4
Total	222	129	125	73

Colaboradores por tipo de cargo

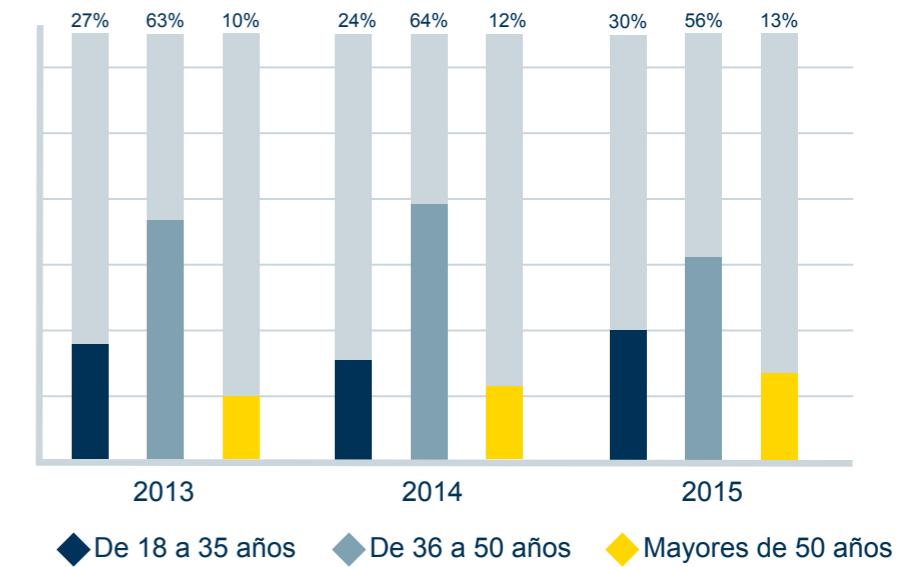


- ◆ Comité directivo
- ◆ Gerentes
- ◆ Técnicos
- ◆ Administrativos
- ◆ Operativos



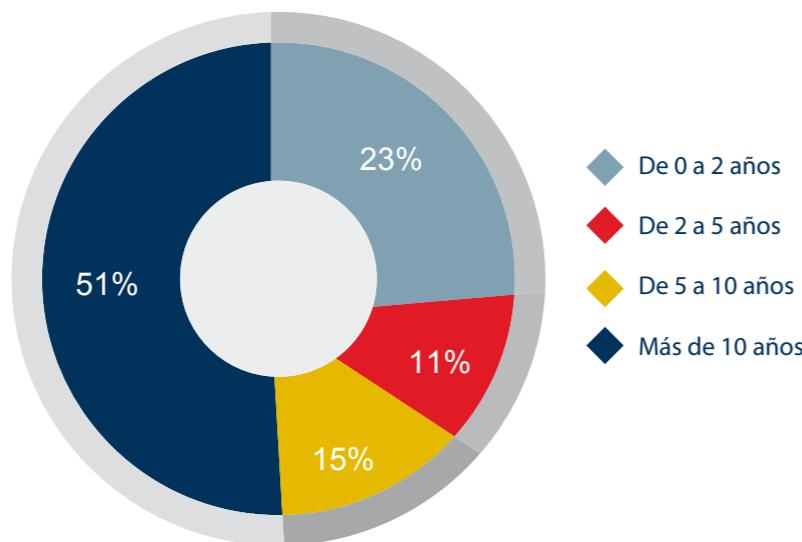
Colaboradores por rango de edad

El 56% de los colaboradores se encuentran entre los 36 y 50 años de edad.



Colaboradores por antigüedad

El 51% de los colaboradores ha trabajado en la compañía por más de 10 años.

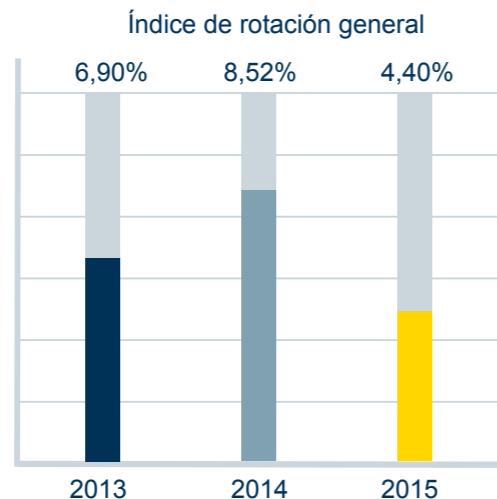


	De 0 a 2 años	De 2 a 5 años	De 5 a 10 años	Más de 10 años
Gas Natural, S.A. ESP	72	41	52	194
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	23	7	7	9
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	12	8	6	55
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	2	0	4	14
Gas Natural Servicios, S.A.S.	18	7	11	7
Total	127	63	80	279

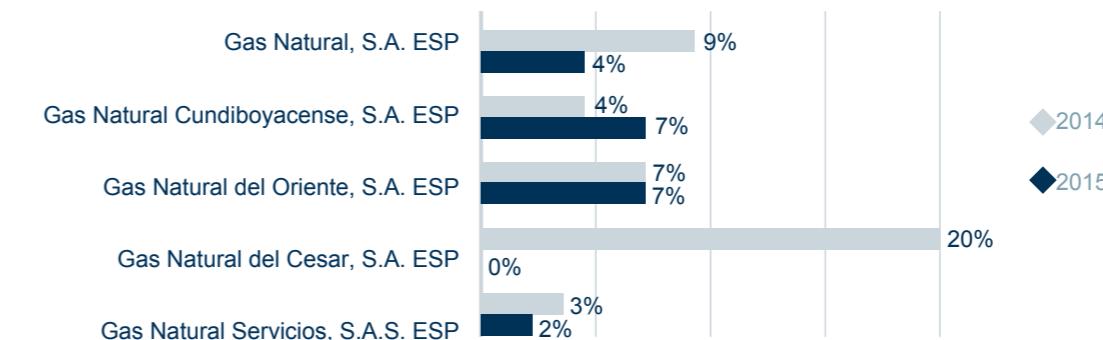
Rotación

[Indicador G4-LA1]

En 2015 el índice de rotación general fue de 4,4%, 49% menos que el año anterior.



Índice de rotación por sociedad



Cálculo: número de retiros por cada sociedad / número total de colaboradores directos en cada sociedad al cierre del año.

Retiros por sociedad

En el año se presentaron 24 retiros de personas vinculadas a las empresas distribuidoras así:

	De 18 a 35 años		De 36 a 50 años	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Gas Natural, S.A. ESP	5	2	5	2
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	3	0	0	0
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	3	2	0	1
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	0	0	0	0
Gas Natural Servicios, S.A.S.	0	0	1	0
Total	11	4	6	3

Nuevas contrataciones por sociedad

Adicionalmente, se presentaron 97 nuevas contrataciones de personal distribuidas por sociedad así:

	De 18 a 35 años		De 36 a 50 años	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Gas Natural, S.A. ESP	30	17	9	0
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	17	5	2	0
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	9	1	1	0
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	0	0	0	0
Gas Natural Servicios, S.A.S.	2	2	2	0
Total	58	25	14	0



Licencias de maternidad y paternidad

Indicador G4-LA3

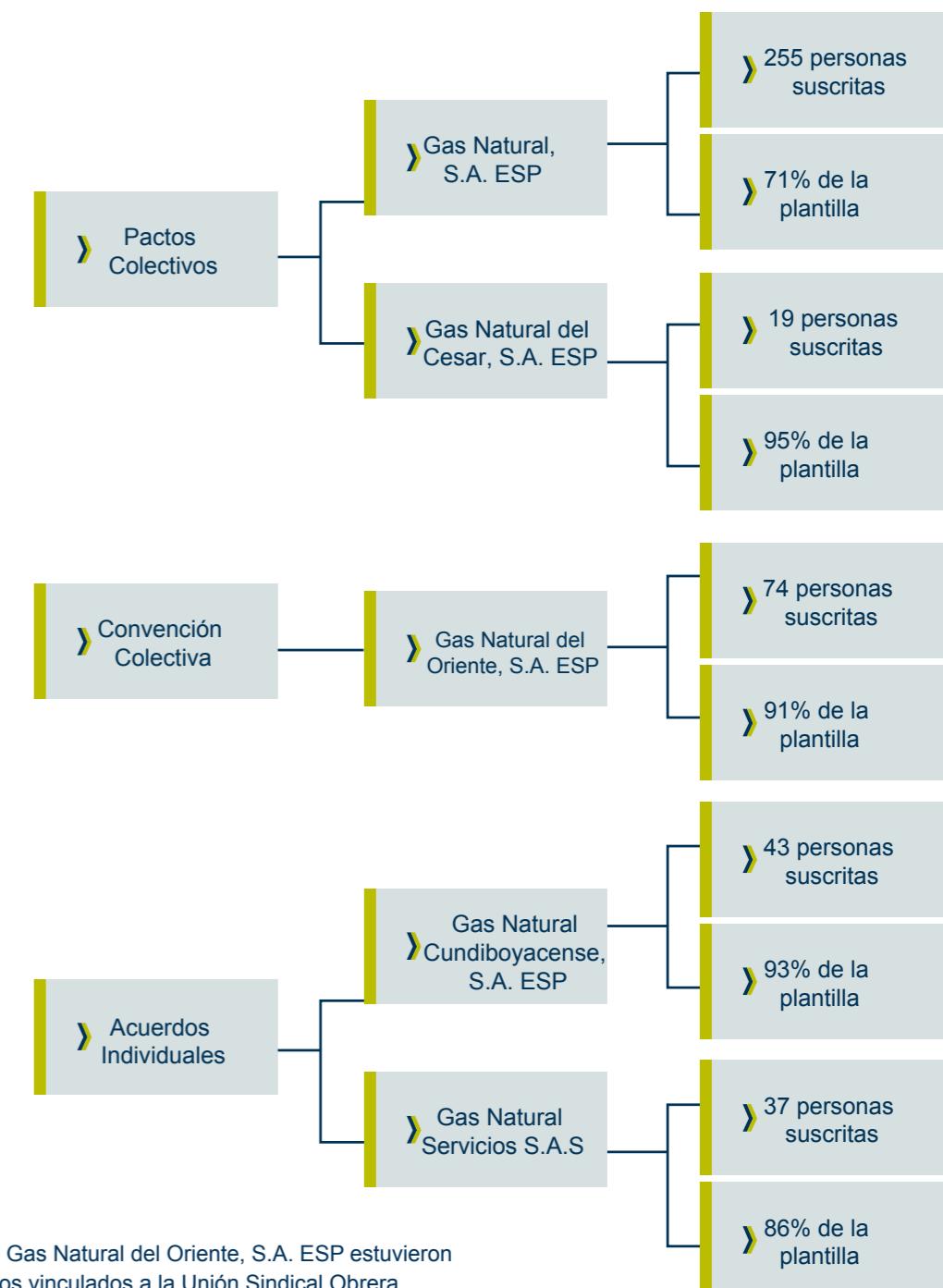
En el año se otorgaron 7 licencias de paternidad y 11 licencias de maternidad. El 100% de los colaboradores que accedió a licencia de maternidad o paternidad retornó a sus puestos después de terminado el tiempo de licencia.



Libertad de asociación

Indicador G4-11

Durante 2015 el 78% de los colaboradores de Gas Natural, S.A. ESP y sus filiales estuvieron cobijados por pactos colectivos, convenciones colectivas o acuerdos individuales. Los pactos colectivos se negocian para su actualización cada cuatro años y los convenios colectivos cada tres años. En 2015 no se realizaron negociaciones, por lo que se mantuvieron los acuerdos vigentes de las negociaciones anteriores.



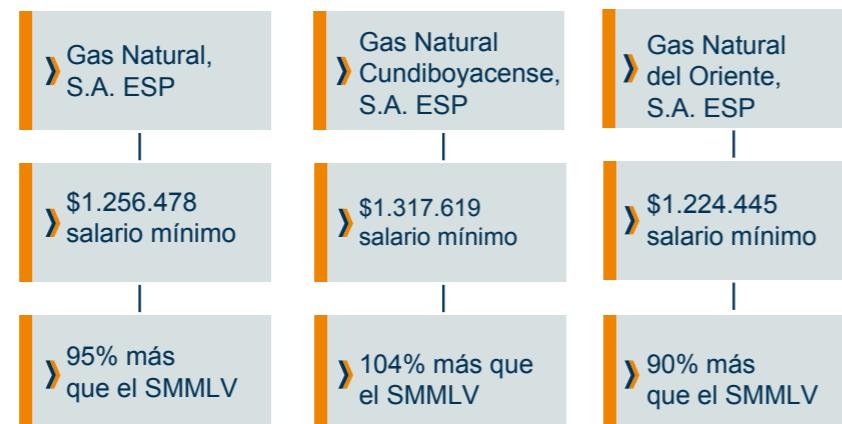
Adicionalmente, 26 personas pertenecientes a Gas Natural del Oriente, S.A. ESP estuvieron afiliados a organizaciones sindicales, 18 de ellos vinculados a la Unión Sindical Obrera (USO) y 8 al Sindicato de los Trabajadores y Empleados de Servicios Públicos Autónomos e Institutos Descentralizados de Colombia (SINTRAEMSDES).

Retribución

Diferencia entre el salario mínimo de la compañía y el SMMLV

Indicador G4-EC5

Como parte del compromiso adoptado por la compañía en relación con sus colaboradores directos, todas las personas son retribuidas con un salario superior al mínimo establecido por el Gobierno que en 2015 fue de \$644.350.



Relación entre el salario de hombres y mujeres

Indicador G4-LA13

Variación de salario base de hombres y mujeres por sociedad

Variación



Variación de salario promedio de hombres y mujeres por tipo de cargo

	2014			2015		
	Hombres	Mujeres	Variación	Hombres	Mujeres	Variación
Directivos	\$14.798.849	\$17.215.621	14%	\$14.348.044	\$16.366.940	14%
Técnicos	\$3.066.709	\$2.844.765	-7%	\$3.222.973	\$2.997.752	-7%
Administrativos	\$1.516.129	\$1.566.442	3%	\$1.496.135	\$1.677.216	12%
Operativos	\$1.368.962	0	100%	\$1.616.707	0	-100%

Formación para el desarrollo y la mejora de la actuación profesional

Tema relevante: Desarrollo profesional

Enfoque de gestión

En 2015 la Universidad Corporativa de Gas Natural Fenosa se convirtió en un aliado estratégico para llevar a cabo programas de formación que contribuyen en la transformación y el desarrollo del talento humano de la compañía así como en el fortalecimiento de las áreas y la homologación de los procesos.

Para este objetivo, la estrategia de la Universidad Corporativa cuenta con dos modalidades de formación: presencial y virtual.

Formación presencial

Indicadores G4-LA9, G4-LA10

A través de los programas de formación presencial llevados a cabo en el año, se registraron 15.514 horas de formación, 30% más que durante 2014, con un total de 538 colaboradores participantes.

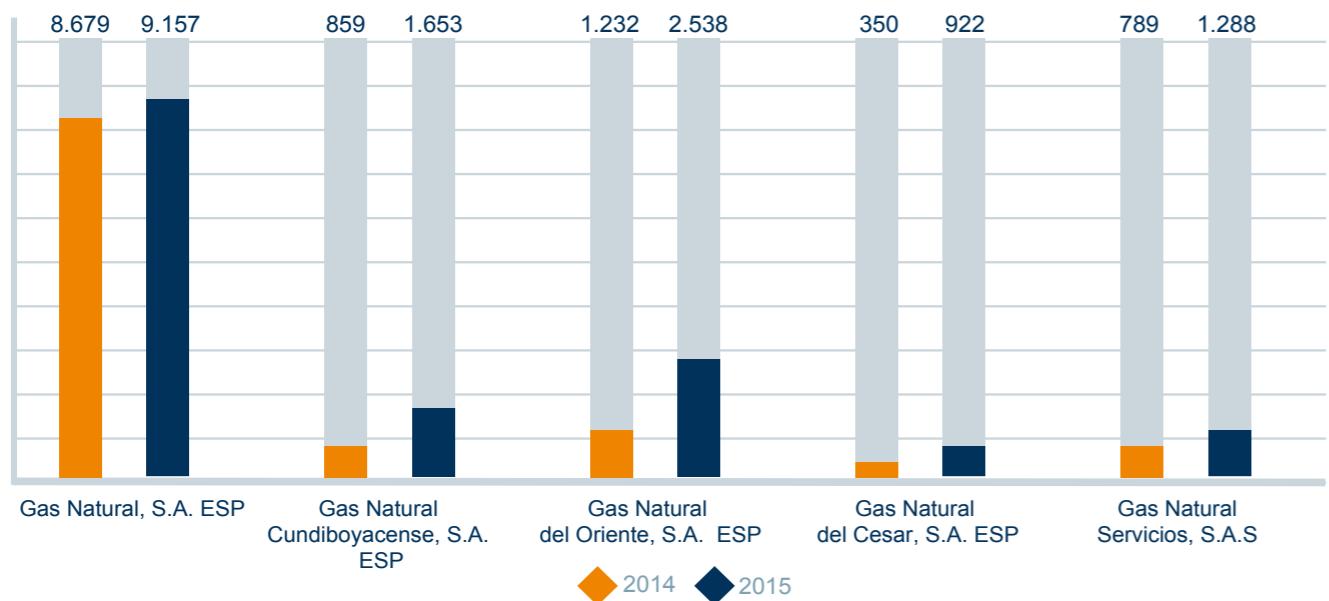
En promedio, los hombres recibieron 27,3 horas de formación y las mujeres 31,4 horas.



Indicadores de formación presencial por cargo

	Número de colaboradores		Horas de formación		Promedio de horas por colaborador	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos	20	11	610	297	30,5	27,0
Técnicos	284	154	7.982	5.003	28,1	32,5
Administrativos	8	33	198	935	24,8	28,3
Operativos	29	--	533	--	18,4	--
Total	341	198	9.323	6.235	27,3	31,4

Horas de formación presencial por sociedad



Principales programas de formación presencial

Programas	Descripción	Colaboradores participantes	Horas de formación
Transversalidad	Programa de liderazgo que busca fortalecer habilidades en trabajo en equipo, interdependencia, gestión del cambio y servicio al cliente.	179	1.432
Savia 2.0	Fortalecimiento de las habilidades de los mandos intermedios en gestión del cambio y servicio al cliente.	144	2.016
Zeus EPS	Implantación del aplicativo que homologa procesos de la compañía.	120	3.229
Inglés Sena	Curso de idiomas en diferentes niveles.	43	1.360

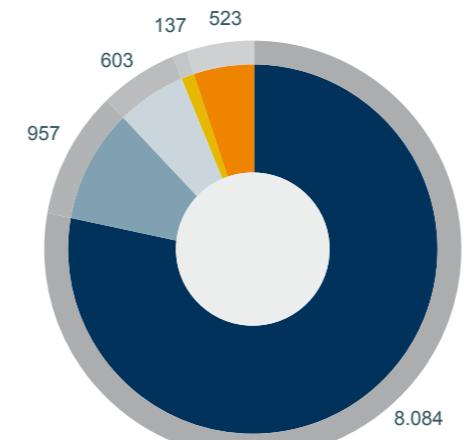
Formación virtual

416 colaboradores participaron en programas de formación virtual con un total de 10.304 horas de formación, 8.424 horas más que en 2014. En promedio, los hombres participantes de las actividades de formación virtual recibieron 28 horas y las mujeres 18,9 horas.

Indicadores de formación virtual por cargo

	Número de colaboradores		Horas de formación		Promedio de horas por colaborador	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos	18	10	789	487	43,8	48,7
Técnicos	234	112	6.702	2.175	28,6	19,4
Administrativos	3	25	7	109	2,3	4,4
Operativos	14	--	35	--	2,5	--
Total	269	147	7.533	2.771	28	18,9

Horas de formación virtual por sociedad



- ◆ Gas Natural, S.A. ESP
- ◆ Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP
- ◆ Gas Natural del Oriente, S.A. ESP
- ◆ Gas Natural del Cesar, S.A. ESP
- ◆ Gas Natural Servicios, S.A.S.

Gestión del desempeño

Indicador G4-LA11

La compañía ha dispuesto de diferentes esquemas de evaluación del desempeño con el objetivo de ofrecer oportunidades de movilidad interna y de mejoramiento continuo en el desempeño de las funciones de los colaboradores. En este sentido, existen tres esquemas de evaluación: Sistema de gestión de desempeño (SGD), Dirección por objetivos (DPO) y personal excluido con esquema variable.

En 2015 se homologaron los diferentes esquemas de evaluación de desempeño en la medición de las competencias del modelo de liderazgo adoptado por la compañía, lo que ha permitido identificar las áreas principales a desarrollar a través de planes individuales de mejoramiento.

Del mismo modo, la medición de objetivos ha permitido que cada colaborador conozca con claridad su aporte en el cumplimiento de los objetivos generales del país, logrando una mayor atención en las actividades más prioritarias de su posición.

Durante 2015 se realizaron evaluaciones de desempeño a 456 colaboradores, correspondiente al 83% de la plantilla de Gas Natural, S.A. ESP y sus sociedades. Como resultado de estas, se dieron 49 procesos de movilidad interna: 25 con hombres y 24 con mujeres.

Colaboradores evaluados por esquema

Esquema	Descripción	Indicador
SGD	Herramienta de evaluación de competencias y logro de objetivos planteados por los colaboradores. Involucra a colaboradores que se encuentran cobijados por el Pacto Colectivo, la Convención Colectiva o Acuerdos Individuales.	334 colaboradores evaluados • 122 mujeres • 212 hombres
DPO	Sistema de gestión mediante el cual se valoran los objetivos del país, los objetivos del grupo, la actuación profesional y el cumplimiento de objetivos individuales. Aplica para el nivel directivo.	102 colaboradores evaluados • 42 mujeres • 60 hombres
Esquema variable	Sistemas de reconocimiento que tienen como objetivo evaluar el desempeño e impulsar el cumplimiento de las metas establecidas en la organización. Estos esquemas incluyen indicadores claros y medibles con una periodicidad determinada, recompensando y llevando un seguimiento del aporte que realiza cada colaborador y estimulando que se logren altos niveles de desempeño.	20 colaboradores evaluados • 4 mujeres • 16 hombres

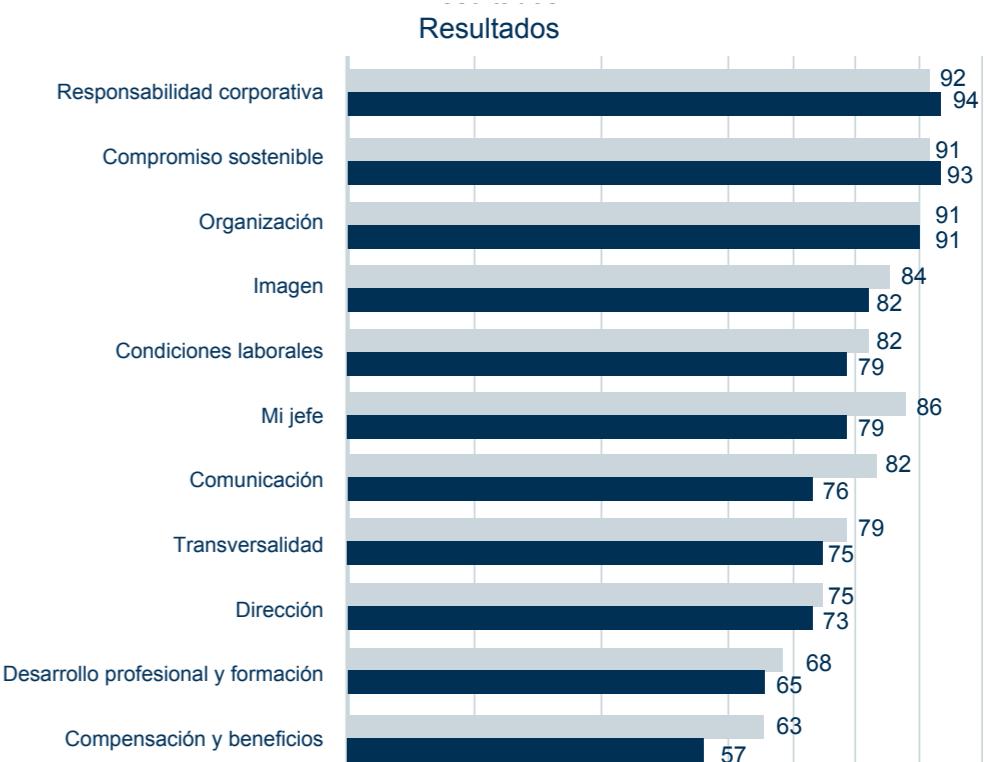
Colaboradores evaluados en cada esquema por tipo de cargo

Categoría	SGD	DPO	Esquema variable
Directivo	--	29	3
Técnico	300	73	17
Administrativo	23	--	--
Operativo	11	--	--
Total	334	102	20

Clima laboral

En 2015 se llevó a cabo la encuesta de clima organizacional y compromiso, en la que participó el 87% de la plantilla. Por medio de esta encuesta se midió la percepción de favorabilidad que tienen los colaboradores frente a once categorías relevantes que influyen en el clima laboral.

A partir de estos resultados la compañía iniciará unos grupos focales con el objetivo de integrar las propuestas de los colaboradores en los planes de acción a implementar. Estos se enlazarán con uno que involucre los ejes del modelo de empresa familiarmente responsable que permita trabajar en el mejoramiento de la percepción de favorabilidad de los colaboradores frente a las diferentes categorías contempladas en la encuesta.



2013

2015

Servicios adaptados a las necesidades de los colaboradores

Indicador G4-LA2

Gas Natural Fenosa ha establecido un plan de beneficios para sus colaboradores, cuya entrega se define en los pactos y convenciones colectivas, así como en los acuerdos individuales negociados. En 2015 se dio continuidad a la entrega de estos beneficios relacionados con vivienda, educación, salud, entre otros.

› Educación

- ◆ Auxilios a colaboradores
- ◆ 21 colaboradores beneficiados con aportes para sus estudios por \$73,8 millones de pesos.
- ◆ Auxilios a hijos de colaboradores
- ◆ 238 hijos de colaboradores beneficiados con auxilios educativos por \$245.210 para cada uno.
- ◆ Préstamos
- ◆ 3 colaboradores beneficiados con préstamo educativo por \$6 millones de pesos.

› Salud

- ◆ Medicina prepagada
- ◆ 1.232 personas beneficiadas por este servicio con aportes por \$1.667 millones de pesos.
- ◆ Plan odontológico
- ◆ 324 personas beneficiadas con este plan por \$101,8 millones de pesos.

› Vivienda

- ◆ Créditos de vivienda
- ◆ 4 créditos aprobados por valor de \$26,8 millones de pesos.

› Otros

- ◆ Bonos vacacionales
- ◆ 238 beneficiados con aportes por \$40,4 millones de pesos.
- ◆ Póliza de vida
- ◆ 548 beneficiados por \$88 millones de pesos.
- ◆ Póliza exequial
- ◆ 548 beneficiados por \$45,2 millones de pesos.

Jornadas deportivas y culturales

Adicional a la entrega de beneficios para los colaboradores, anualmente la compañía desarrolla diferentes actividades deportivas y culturales integradas dentro del plan de bienestar.

En 2015 dos hijos de colaboradores asistieron al curso de liderazgo en la Universidad Corporativa en España durante una semana, bajo el programa de Formación para Liderar, que beneficia a los jóvenes que estén cursando entre quinto y décimo semestre de carreras técnicas, tecnológicas o universitarias y que hayan pasado un proceso de selección interno para alcanzar este beneficio.

Por otra parte, se desarrolló el programa Escuela de Familia, iniciativa que surge como resultado de las diversas valoraciones y sugerencias realizadas por los colaboradores en la encuesta de Clima Laboral y Compromiso aplicada en

2012 y que se sustenta en el modelo efr adoptado por la compañía. Durante 2015 se realizaron dos talleres en las ciudades de Bogotá y Bucaramanga, en los que participaron los colaboradores y sus familias.

Actividad	Participantes		Descripción
	2014	2015	
Jornadas deportivas	288	490	Bolos, tejo y mini tejo, tenis de campo, voleibol, juegos didácticos y feria de pueblo
Jornadas culturales	220	500	Caminatas ecológicas
Atenciones al colaborador	543	692	Obsequios de cumpleaños
Extensión con las familias	1.585	1.271	Actividades de campo (caminatas), festival de talentos, escuela de familias y programa de formación para liderar para hijos de los colaboradores



Compromiso Excelencia en el servicio

Segmentos del mercado 74

Atención y servicio al cliente 83

Satisfacción de clientes 90



Manuel Ángeles Ortiz.
Albaicín.
1958.
54,2 x 66,5 cm.
Óleo sobre lienzo.
Museo de Arte Contemporáneo
(MAC)
de Gas Natural Fenosa.

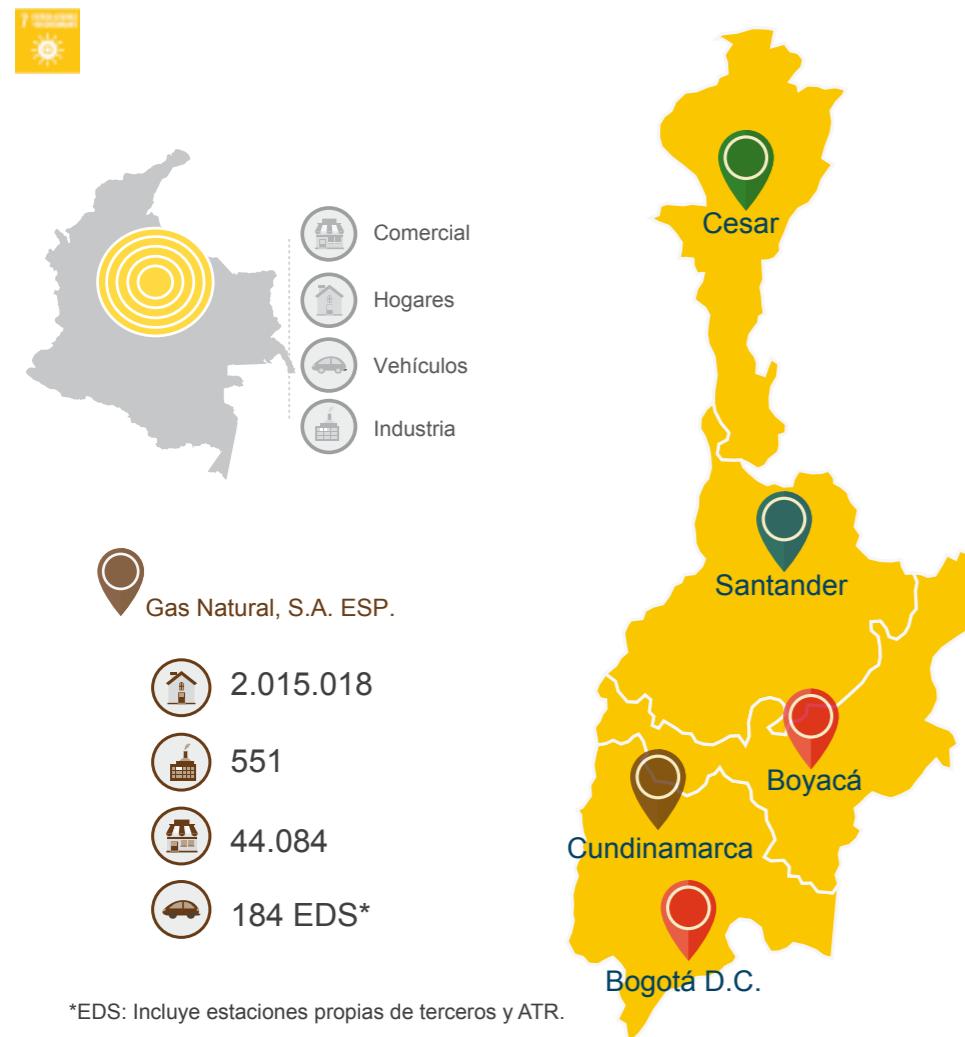


Excelencia en el servicio

- Trabajar para la mejora continua de la **seguridad, fiabilidad y competitividad** de todos los productos y servicios, ofreciendo el mayor nivel de **calidad** posible en función de las mejores técnicas disponibles.
- Promover una **comunicación activa y bidireccional** que permita entender las expectativas y opiniones de los clientes y adaptar las respuestas de la compañía a sus necesidades.
- Facilitar las gestiones de los clientes a través de una **operativa simple y eficiente**.

- Ofrecer **productos y servicios innovadores** que promuevan la eficiencia energética y contribuyan a la sostenibilidad de la sociedad.
- Diversificar y ampliar la oferta comercial incluyendo **productos y servicios de alto valor añadido** que respondan a la evolución de las necesidades de los clientes.
- Aplicar la **innovación tecnológica** y las mejores técnicas disponibles como medio para mantener un suministro eficiente, seguro y sostenible.

Clientes por segmentos del mercado



Residencial y pymes



En 2015 la compañía llegó a 111.237 nuevos clientes residenciales y a 2.749 nuevos clientes comerciales distribuidos de la siguiente manera:

	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
nuevos clientes residenciales	69.106	12.749	27.230	2.152
nuevos clientes comerciales	1.935	128	680	6

Expansión del servicio

Con el objetivo de expandir el suministro de gas natural, en el año la compañía adelantó diferentes acciones de construcción de redes en municipios del departamento de Cundinamarca, con lo cual se alcanzó la gasificación de 5.955 clientes:

Municipio La Mesa	Municipio Anapoima	Municipio El Colegio
650 metros de red construidos en el año	8.657 metros de red construidos en el año	5.105 metros de red construidos en el año
54.696 metros de red gasificados	33.308 metros de red gasificados	17.588 metros de red gasificados
3.822 clientes en total	1.051 clientes en total	1.082 clientes en total
156 actividades de capacitación a nuevos clientes	235 actividades de capacitación a nuevos clientes	912 actividades de capacitación a nuevos clientes
Inversión de \$55,23 millones de pesos	Inversión de \$618,3 millones de pesos	Inversión de \$1.538 millones de pesos

Adicionalmente, en el municipio de Viotá se realizaron trabajos para el alistamiento del lote donde se construirá la estación descompresora y se adelantaron cruces viales y subfluviales de las redes de distribución del gas natural, con una inversión de \$376 millones de pesos por parte de la compañía.

Por otra parte, dando continuidad a la entrega de beneficios sobre los derechos de conexión y en cumplimiento del convenio firmado con la Gobernación de Cundinamarca y las alcaldías municipales, la compañía entregó junto con el Ministerio de Minas y Energía, subsidios a 712

clientes de estratos 1 y 2 de los municipios de La Mesa, Anapoima y El Colegio por un valor de \$181,47 millones de pesos.

Apoyo a la construcción de viviendas VIP y VIS

La compañía apoya a los proyectos de Vivienda de Interés Prioritario (VIP) y de Vivienda de Interés Social (VIS) por medio de aportes de artefactos de cocción, agua caliente sanitaria y calefacción, que son ofrecidos a los constructores con el objetivo

de equipar e instalar dichos artefactos para beneficio de sus usuarios.

En 2015, la compañía realizó negociaciones para el equipamiento de 35.756 unidades de vivienda distribuidas

en 127 proyectos que son realizados por 77 constructoras.

Actividades de promoción

Actividades	Descripción
Capacitaciones a diseñadores y firmas instaladoras	Dando continuidad al acuerdo comercial desarrollado con <i>Longvie</i> , se realizaron jornadas de capacitación a diseñadores y firmas instaladoras en aspectos técnicos y comerciales del servicio, con una asistencia de 168 personas.
Actividades con constructores	Se llevó a cabo la cuarta versión del seminario "Una Nueva Visión para Nuevos Proyectos" dirigido a profesionales de la construcción, con la asistencia de 280 personas. En este seminario se desarrollaron temas de actualización normativa, marco reglamentario, nuevas tecnologías, materiales para el diseño y construcción de sistemas de suministro de gas natural, así como la aplicación de sistemas de calefacción residencial.
Actividades con firmas instaladoras	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se realizó un evento para mostrar resultados de la gestión comercial de 2014 y socializar el plan comercial 2015, con la asistencia de más de 500 firmas instaladoras. ◆ Se lanzó la nueva plataforma ZEUS para el reporte de ventas de clientes nuevos con la asistencia de más de 250 firmas instaladoras. ◆ Se hizo relanzó la campaña "Rotativos" en las sociedades de Gas Natural, S.A. ESP y Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP. ◆ Se realizó la primera premiación a firmas instaladoras correspondiente al primer trimestre de 2015, según los cumplimientos establecidos del período. ◆ Se lanzó la campaña "Independízate" en la ciudad de Bogotá, con un modelo de gestión compartido entre la compañía y las firmas instaladoras. ◆ Se desarrollaron sesiones de capacitación del aplicativo RUV para la captación de nuevos clientes con más de 100 firmas instaladoras. ◆ Se estructuró y socializó la campaña de saturación en la sociedad de Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.
Feria Expoconstrucción y Expodiseño	La compañía participó en la Feria Expoconstrucción y Expodiseño, dirigida al sector de la construcción, en la cual se logró contactar a 154 constructoras, que se mostraron interesadas en implantar las diferentes campañas comerciales desarrolladas en sus nuevos proyectos de vivienda.

Servicios especiales: Servigas

Servigas es un contrato de prestación de servicios, que los clientes pueden adquirir voluntariamente para beneficiarse de los servicios de revisión anual, para verificar el correcto funcionamiento de la instalación interna del gas natural y los gasodomésticos; y la reparación de los defectos y fallas asociadas al resultado de

dicha revisión o por solicitud del cliente dentro del alcance del contrato.

Durante 2015, se desarrolló e implementó Servigas *Plus*, servicio que se presta con mayores beneficios para clientes, así mismo se creó Servigas Clásico, que por un menor precio y menores coberturas,

pero que espera beneficiar a más clientes que por el costo del producto, no habían podido mantener o acceder al mismo.

En 2015 se registraron las revisiones periódicas de 259.918 contratos.

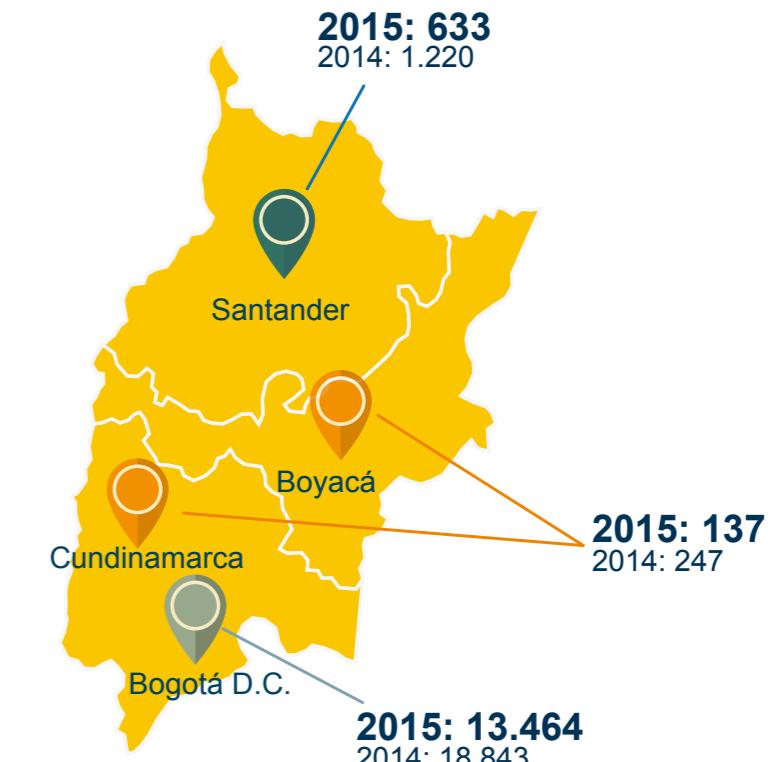
Distribuidora	2013	2014	2015
Gas Natural, S.A. ESP	83.992	187.145	192.791
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	28.869	29.504	40.716
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	9.743	22.447	26.411

Gas Natural Comprimido Vehicular (GNCV)



Conversiones en los departamentos de cobertura del negocio

Durante 2015, se realizaron 33.110 conversiones de vehículos a gas natural en todo el país, de las cuales el 43% tuvo lugar en los departamentos en los que la compañía cuenta con servicios de gas natural comprimido vehicular.



Red de estaciones de servicio

A través de la red de estaciones de servicio compuesta por 64 estaciones propias, 85 estaciones de terceros y 57 ATR, el volumen de ventas de gas natural comprimido vehicular fue de 72,51 millones de metros cúbicos, 6,8% más que las registradas en 2014.

Lugares de operación	Red de estaciones	Millones de m ³ vendidos	
		2014	2015
Santander y Cesar (Aguachica)	14 propias 5 terceros 2 ATR	20,66	18,62
Boyacá / Cundinamarca	8 propias 9 terceros 11 ATR	20,79	18,93
Bogotá	42 propias 71 terceros 44 ATR	277,07	290,47

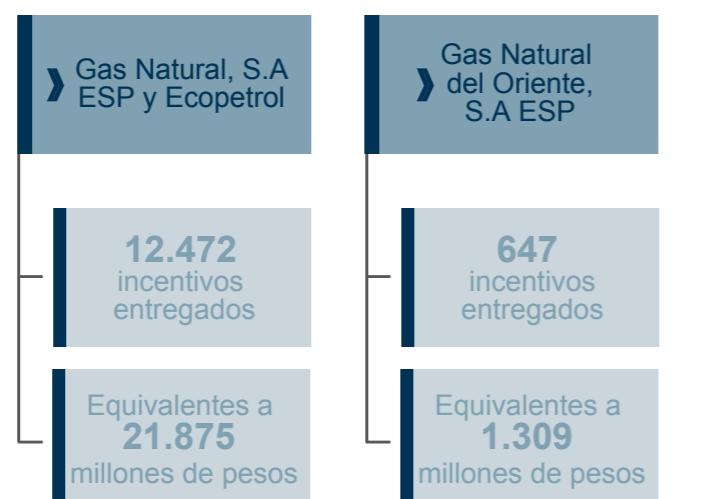
Nota 1: la red de estaciones propias es operada por la sociedad Gas Natural Servicios, S.A.S.

Nota 2: los ATR (acceso de terceros a la red), corresponden a la red de estaciones que paga por el paso del gas natural a través de las redes de la empresa.

Acciones para incentivar el consumo de GNCV

Como medida para incentivar la conversión de vehículos a GNCV, se otorgaron auxilios económicos a talleres encargados de este proceso, con el fin de reducir los costos del kit de conversión para los clientes.

En el año se entregaron 13.199 incentivos para la conversión de vehículos a GNCV, equivalentes a un total de 23.148 millones de pesos, y se firmó un nuevo convenio para la entrega de incentivos por tres años más, en alianza con Ecopetrol y la Transportadora de Gas Internacional - (TGI).



Financiación para la conversión a GNCV

Adicionalmente, en el año se financió la conversión a GNCV a 5.559 clientes a través de la factura residencial, por un valor estimado de 7.366 millones de pesos.



Otras acciones

Actividades	Descripción y Resultado
Vehículos dedicados a GNCV	<p>Se realizaron pruebas de ascenso tecnológico para el vehículo Agrale MT17, con el fin de evaluar la implementación de nuevas tecnologías al sistema de transporte masivo. Estas pruebas se realizaron entre la Universidad Nacional de Colombia, Transmilenio y Agrale, logrando demostrar los beneficios ambientales de este tipo de vehículos en cuanto a la reducción de emisiones de material particulado y óxidos de nitrógeno.</p>
Campañas de conversión a GNCV	<p>Se realizó el proceso de carrocería, configuración y finalización de tres unidades Scania Euro 6 a gas natural, los cuales fueron entregados para la operación de servicio de transporte masivo en la ciudad de Bogotá.</p>
Participación en eventos	<p>Se desarrollaron pruebas en nueve líneas de vehículos dedicados a gas natural vehicular con las marcas Golden Dragon, JAC, Agrale, Mercedes Benz, Fiat y Sinotruck.</p>
Capacitaciones	<p>Se llevaron a cabo actividades itinerantes en grandes superficies, en las que se captaron 150 conversiones de vehículos a GNCV.</p>
Otros	<p>Se participó en la feria de transporte masivo Fitrans, con la exhibición y socialización de los vehículos de Masivo Capital y Scania Euro 6, para los operadores de transporte masivo de la ciudad de Bogotá.</p> <p>Se participó en la feria de transporte especial Colfecar, para presentar la línea de conversiones y de vehículos dedicados a GNCV.</p> <p>Se adelantaron actividades de formación destinadas a las áreas administrativas de talleres de conversión, en temas de finanzas y mercadeo en pymes, con un total de 40 participantes.</p> <p>Se capacitaron 90 técnicos de talleres aliados en temas de metrología.</p> <p>Se realizaron 304 ruedas de negocio con las marcas Hyundai, Cinascar, Carrera y Praco Didacol, para la promoción de vehículos dedicados a GNCV.</p> <p>Se adecuó una estación de llenado rápido para la operación de buses en la ciudad de Bogotá logrando un cierre de oferta de suministro para tres vehículos dedicados a GNCV.</p>

Satisfacción de clientes GNCV

En las encuestas de satisfacción a clientes del segmento de gas natural comprimido vehicular llevadas a cabo en 2015, se alcanzó un nivel de satisfacción global de 8,53 puntos sobre 10.

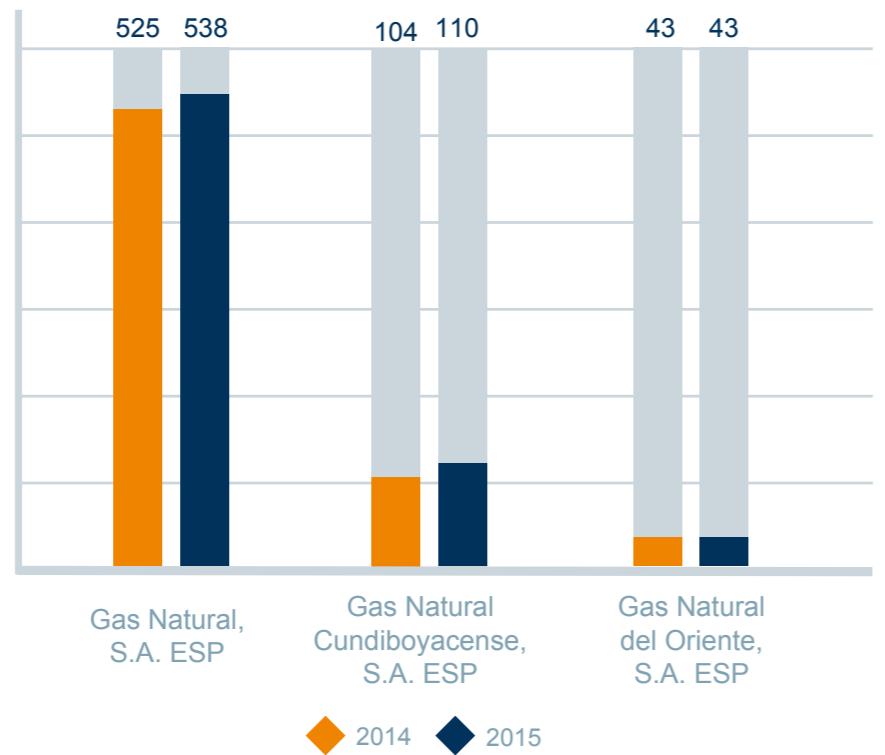
Industrial

El segmento de clientes industriales comprende todos aquellos que tienen una actividad productiva, manufacturera o de servicio, que no dependen de un consumo mensual y que están catalogados como no residenciales debido a que sus consumos son superiores a 10.000 m³/mes.

En este sentido, en 2015 la compañía contó con un total de 691 clientes, 2,8% más que el año anterior, distribuidos por sociedad como se muestra a continuación:

Para la consecución de nuevos clientes dentro de este segmento de mercado, en el año se realizó un mapeo por las diferentes zonas donde opera la compañía para identificar nuevas áreas o parques industriales. Del mismo modo, a los clientes potenciales identificados y los que se encuentran en gestión, se les actualizó la oferta de servicios y se promovió el uso de aplicaciones directas de eficiencia energética y de cogeneración.

Distribución de clientes industriales por sociedad



Principales magnitudes

Ítem	Unidad	2014	2015
Margen industria sin distribuidoras	Millones de pesos	145.810	176.687
Inversión acumulada industria	Millones de pesos	9.168,9	9.331,9
Volumen de venta nuevos clientes industriales	MM ³ /año	51,49	31,20
Volumen total industria sin distribuidoras	MM ³ /año	1.135,5	1.173

Proyectos de sustitución de energía

Proyecto	Empresa	Resultados o gestión de 2015
Sustitución de carbón	Primadera S.A.	Esta empresa se incorporó a mediados del año, con una negociación integral con soluciones energéticas.
Cogeneración y Generación	Carvajal Empaques	Se incorporó a mediados del año logrando sustituir su proyecto de generación de energía con carbón.
	Conaceites	Por el incremento de su consumo mensual pasó de ser cliente regulado a no regulado.
	Bio-D	Entró a la segunda fase de operación donde el incremento esperado supera en un 60% su consumo actual.
	Corona - Planta Madrid	Se realizó un estudio en conjunto con el cliente para generar 3 MW.
	Ocensa Porvenir	Se dio inicio a las operaciones de cogeneración con una turbina de 3,5 MW de potencia.
	Independence	Se definió el arranque del proyecto a mediados de año y se logró carta de intención a través de las pruebas piloto realizadas.
Gas Natural Comprimido (GNC)	Nabors Company, Petrex y Equion (Perforadora Petróleo)	Se manifestó el interés para realizar un piloto en Castilla. Por definir fecha para inicio del proyecto.
	Proyectos temporales (Ocensa, Intexco)	Inició el trabajo para la entregar temporal del servicio de gas, mientras se conectan a sistemas de distribución por tubo.
Proyecto Calle 80	Varias industrias del sector	Se realizó gestión y socialización del proyecto con todos los industriales y personas naturales para el desarrollo del sector. A finales del año se logró contactar el 100% de clientes con lo que se espera que en 2016 se materialice el proyecto.

Relacionamiento con clientes industriales

Actividades realizadas	Resultados	Actividades realizadas	Resultados
1.Capacitaciones a clientes actuales.	Se realizaron capacitaciones a 100 clientes regulados y no regulados en temas de eficiencia energética, seguridad, reservas y efectos sobre el fenómeno del niño.	5. Visitas a clientes	Se visitaron los clientes de Antioquia y Cali para lograr mayor presencia y presentar a la empresa que dará soporte y atención personalizada en estas zonas.
2. Renovación de contratos a clientes con vencimiento.	Se renovó a todos los clientes con contratos que se vencían en el año 2015.	6. Proyectos integrales entre la compañía y soluciones energéticas.	Se presentaron 15 propuestas integrales a clientes actuales y potenciales.
3. Tarifas nuevas de los próximos cinco años.	Con Ecopetrol se logró definir la compra de gas con tarifas con incremento proporcional al IPC y con tarifas establecidas para cada año.	7. Continuidad de proyectos de cogeneración y sustitución de carbón.	Se socializaron nuevos proyectos a Ecopetrol y la importancia de su continuidad bajo tarifas competitivas.
4.nDefinición de inversiones en función de lograr mejores condiciones para clientes nuevos.	Se definió que la inversión de los estudios técnicos de disponibilidad para los clientes potenciales no fuera cargada a cada proyecto.	8. Creación de alianzas transportadoras de GNC.	Se logró identificar a tres empresas transportadoras (T&T, Senergy, G&M), para negociar tarifas competitivas en beneficio de los clientes.

Satisfacción de clientes industriales

En las encuestas de satisfacción a clientes del segmento industrial realizadas durante 2015, se alcanzó un nivel de satisfacción global de 8,37 puntos en el primer trimestre del año y de 8,39 en el segundo trimestre.



Atención y servicio al cliente



Tema relevante: Servicio al cliente

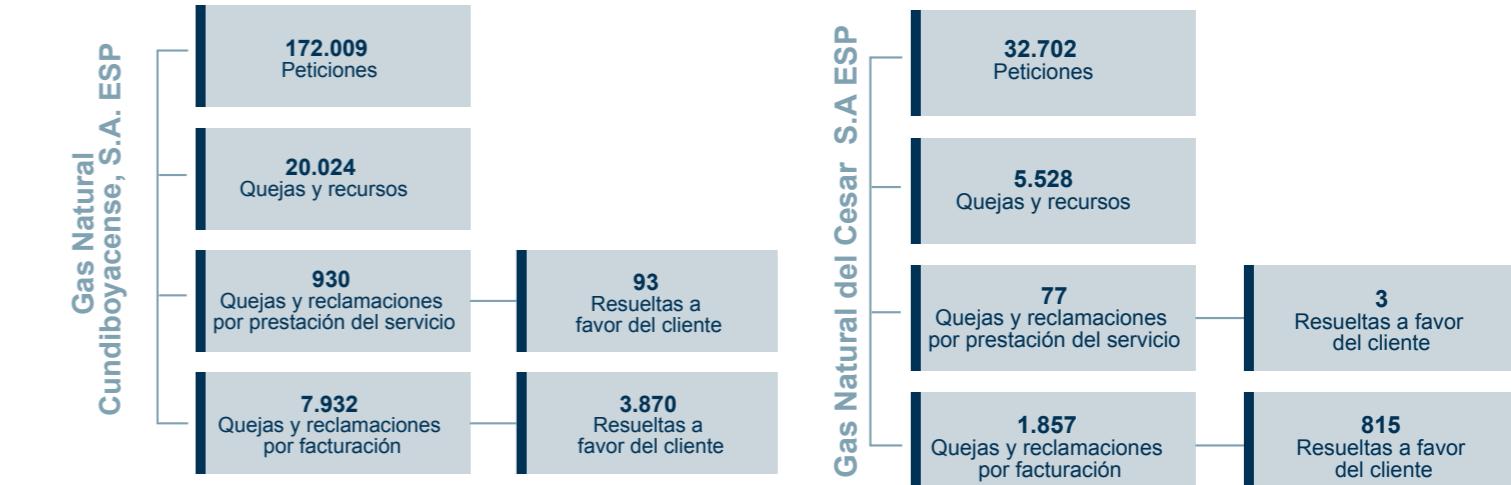
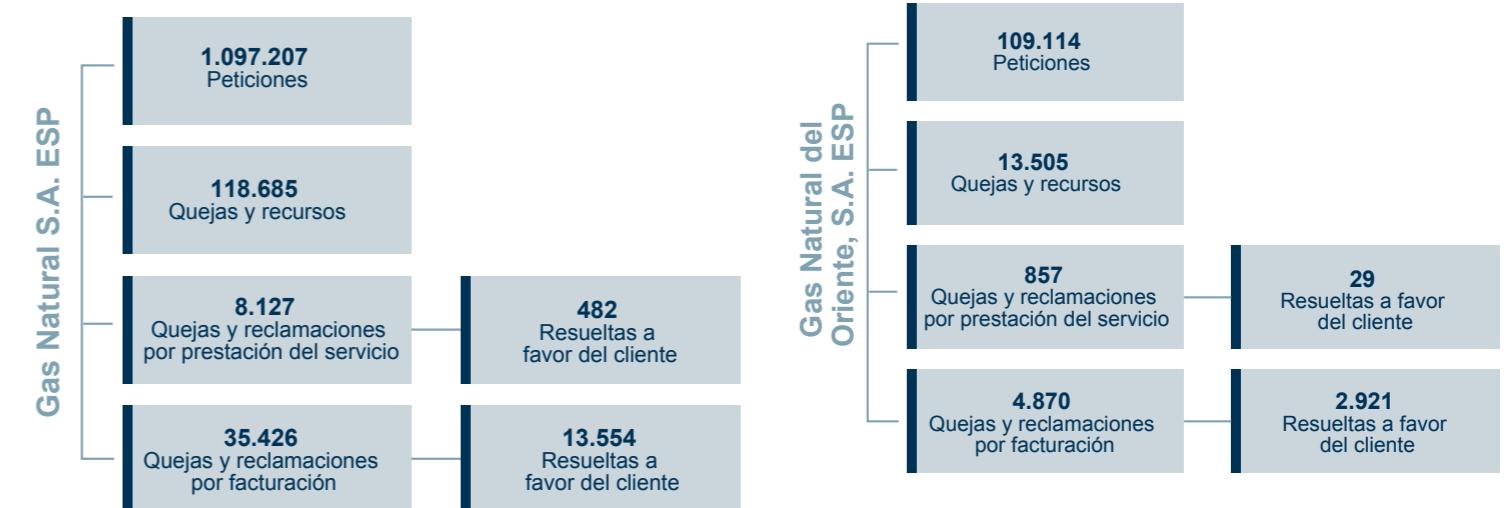
La compañía ha dispuesto diferentes canales de atención y servicio al cliente, por medio de los cuales establece planes de acción orientados a mejorar la experiencia de los clientes y la prestación del servicio. Así mismo, la gestión permanente de estos canales ha permitido mantener un enfoque de excelencia en el relacionamiento con

clientes, atendiendo de manera oportuna sus solicitudes, quejas, reclamaciones y necesidades relacionadas con el suministro de gas natural.

A través de los diferentes canales, en 2015 la compañía recibió y atendió un total de 1.340.226 peticiones, quejas y recursos.

Las quejas y reclamaciones por prestación del servicio obedecen a la clasificación que

se tiene en el sistema único de información y son reportados mensualmente a la Superintendencia de Servicios Públicos, y las de facturación corresponden a inconformidades de los clientes por conceptos inherentes al servicio incluidos en la factura. Estos indicadores excluyen los relacionados a los mercados de gas natural comprimido vehicular, industria y reparaciones Servigas.



El indicador de quejas y reclamos tiene en cuenta: los clientes dados de alta sin medidor, la mala reconexión o demoras en este proceso, suspensión errada por revisión periódica y daños ocasionados a las visitas de supervisión o reconexión.

Canales de atención al cliente

Atención telefónica

En el año se desarrollaron estrategias de mejora para la Línea de Atención Telefónica, permitiendo fortalecer la gestión

de clientes realizada por este medio. Entre los principales procesos adelantados se destaca:

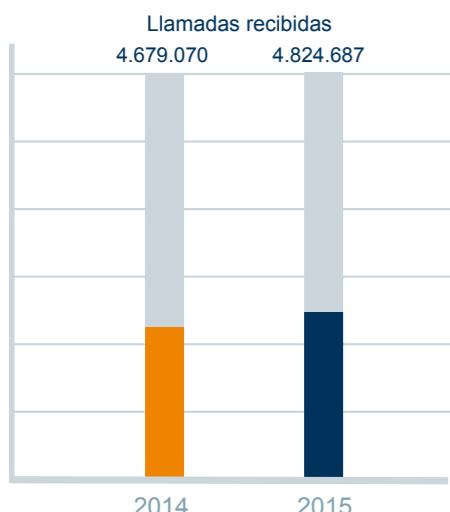
La mejora de los procesos de programación de visitas de revisiones periódicas por jornadas, optimizando la disponibilidad de programación para el cliente y los tiempos de atención en terreno.

La realización de llamadas y el envío de mensajes de texto para recordar a los clientes el inicio y culminación de procesos de revisión periódica y reparaciones, con el fin de garantizar la efectividad en las visitas, así como la reducción de los procesos de suspensión por ausencia del cliente.

El fortalecimiento de los anillos de atención de Servigas configurados en 2014, con el fin de atender de forma preferente a los clientes vinculados con este servicio.

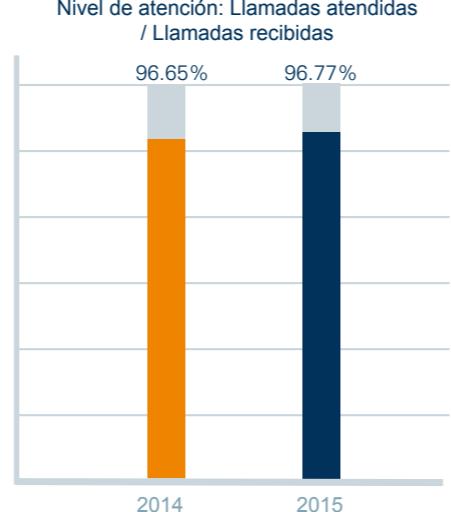
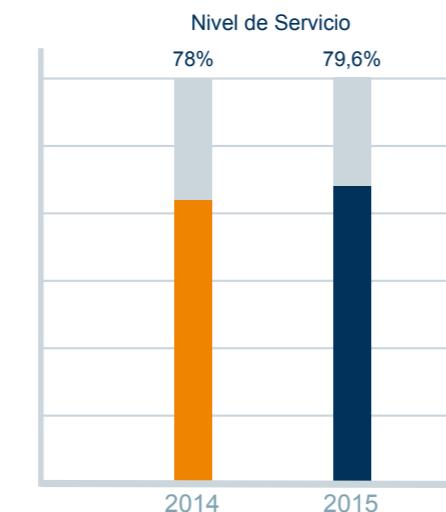
El rediseño de los audios del IVR (*Interactive Voice Response*) para garantizar que la información que se entrega a los clientes sea clara y entendible.

Por otra parte, dentro del marco del proyecto *Customer Experience* se estructuró un nuevo modelo de atención telefónica del grupo a nivel global, con el que se iniciaron grupos focales para determinar las expectativas de los clientes, que permitieron estructurar tres pilares de acción.



1. Mejoras en los procesos operativos
2. Tecnología de punta
3. Proveedores como aliados estratégicos a nivel mundial

Como resultado de estas mejoras, los indicadores de nivel de servicio y nivel de atención presentaron avances en relación a los registrados el año anterior. Así mismo, se consolidó el uso de este canal de atención con un incremento del 3% en el total de llamadas recibidas.



Encuesta de satisfacción IVR

	2014	2015
Tiempo que el cliente tuvo que esperar para que le contestaran	87%	84%
Claridad y calidad de la información por el operador	92%	91%
Solicitud de la inquietud o la incidencia en la llamada	82%	82%

Central de escritos

En 2015 se recibieron 45.907 comunicaciones por medio de la central de escritos, 5,6% menos que en 2014.



Nota 1: el dato de tiempo promedio de atención corresponde al tiempo total desde que la central de escritos posee la respuesta por parte de las diferentes áreas de procesos, hasta la entrega de la respuesta al cliente a través de un acto administrativo.

Para mejorar la gestión realizada por medio de la central de escritos, en el año se llevaron a cabo los siguientes procesos:



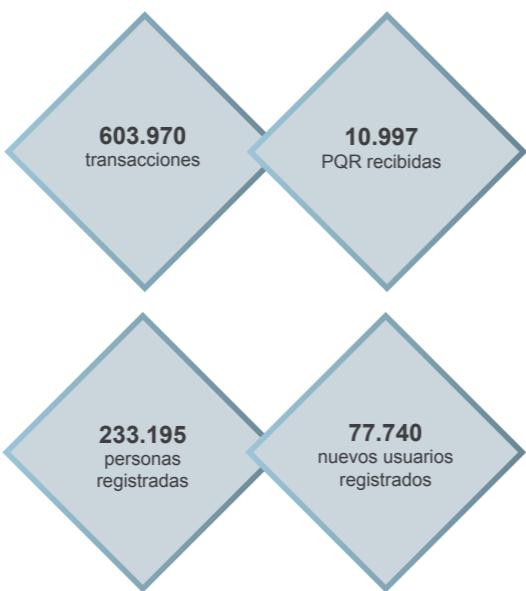
Atención virtual

En el año se fortaleció la gestión de la Oficina de Atención Virtual, por medio de la cual se atendieron 10.997 peticiones, quejas y reclamos.

Para incentivar el uso de la Oficina Virtual se ubicaron tres módulos en los Centros de Atención de Santa Lucía, Soacha y Madelena pertenecientes a Gas Natural, S.A. ESP, permitiendo a los clientes registrarse y conocer los beneficios de esta herramienta.

Herramienta Certim@il

La compañía cuenta con la plataforma de correo electrónico certificado Certim@il, que permite notificar las decisiones tomadas por la distribuidora (actuación administrativa) frente a las reclamaciones presentadas por los clientes residenciales. Esta herramienta



Canales de servicio al cliente

Atención presencial

Centros de Atención

La compañía cuenta con 57 centros de atención para que los clientes puedan realizar los trámites relacionados con la prestación del servicio de gas natural de manera presencial. Durante 2015 se

recibieron un total de 1.087.323 contactos, de los cuales el 5,7% correspondieron a reclamaciones, el 51,1% a solicitudes de actuación (requerimientos que quedan en trámite para ser solucionados por el área

involucrada) y el 43,3% a solicitudes de información realizadas por parte de los clientes.

Entre los cambios realizados en el año para mejorar el servicio prestado a los clientes en los centros de atención se destaca:

- Atención personalizada para clientes que necesitan realizar trámites de productos y servicios comerciales, tales como cancelaciones, información del producto, afiliaciones, entre otros, los cuales eran gestionados exclusivamente a través de cabinas telefónicas y/o call center.
- Adecuación del proceso de certificaciones en Gas Natural, S.A. ESP para permitir a los clientes acercarse a los centros de atención en días específicos con el fin de realizar sus solicitudes y recibir la certificación de forma inmediata.
- El desarrollo de la cartilla de preguntas y respuestas para los clientes de los municipios de La Mesa, Anapoima,

El Colegio, El Rosal y La Calera, con el fin de aclarar inquietudes recurrentes sobre la prestación del servicio.

- Definición de protocolo de atención presencial para unificar los lineamientos de atención por parte de los asesores.

De los 57 centros de atención con los que cuenta la compañía, 33 tienen sistemas de digiturno para mejorar la calidad de la atención a los clientes.

Sociedad	Digiturnos electrónicos	Tiempo en sala (promedio minutos)
Gas Natural, S.A. ESP.	23	09:07
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	4	04:56
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	6	09:39

Cabinas telefónicas

Por otra parte, la compañía ha dispuesto de cabinas telefónicas que permiten la comunicación directa de los clientes con

la compañía por medio del call center en los municipios apartados de los principales centros urbanos donde la empresa tiene

operación. En total se han instalado 23 cabinas telefónicas distribuidas de la siguiente manera:

Sociedad	Número de cabinas	Lugar
Gas Natural, S.A. ESP.	9	Centros de atención: Madelena, Chapinero, Soacha, Santa Lucía. Supercades: Bosa, Américas Municipios: La Mesa, La Calera, El Rosal.
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	8	Municipios: Cogua, Samacá, Belén, Tabio, Sopó, Santa Sofía, Simijaca, Subachoque.
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	5	Corregimientos: El Llanito en Barrancabermeja, Puente Sogamoso y El Pedral en Puerto Wilches. Municipios: Cantagallo, Yondó.

Sociedad	Centros de Atención	Contactos recibidos	
		2014	2015
Gas Natural, S.A. ESP.	25	804.722	708.407
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	8	117.137	124.732
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	9	154.363	199.885
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	15	42.171	54.299

Quioscos de autoservicio

Se han ubicado 18 quioscos de autoservicio en los puntos de Atención de las diferentes regiones donde opera la compañía, para que los clientes puedan

realizar sus transacciones de manera ágil y segura. Por medio de estos quioscos, en 2015 se efectuaron 393.771 transacciones distribuidas por sociedad así:

Sociedad	Número de quioscos	Transacciones realizadas	
		2014	2015
Gas Natural, S.A. ESP.	14	365.821	329.220
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	2	26.189	21.350
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	2	43.494	43.201
Total	18	435.504	393.771

Para fomentar el uso de los quioscos de autoservicio y dar a conocer sus funcionalidades, en el año se implementaron habladores e instructivos (folletos), los cuales fueron ubicados en los centros de atención.

Oficina de Garantía de servicio al cliente

En 2015 se inició el Proyecto *Customer Experience*, anteriormente denominado Pasión por el Servicio, con el fin de integrar y alinear los principios de servicio de todos los países donde tiene presencia Gas Natural Fenosa y a partir del mismo se han promovido mesas de trabajo interdisciplinarias para los principales procesos relacionados con el cliente, con el fin de detectar problemáticas en la prestación del servicio, evaluar alternativas e implementar mejoras en el corto y mediano plazo. En este sentido, se adelantaron las siguientes actividades:

Apoyo al proceso de Revisión Periódica

- Actualización de los procedimientos relacionados con los canales de atención para optimizar la gestión de reclamaciones del proceso de Revisión Periódica. Con esta acción se disminuyó el número de reclamos respecto a 2014 en 9.975, es decir 24% menos.

- Acompañamiento al proceso de Revisión Periódica en la implementación de cambios regulatorios y mejoras operativas, con el fin de disminuir la tasa de reclamos por operación, la cual pasó de 3,09% en 2014 a 2,92% en 2015. Así mismo, se disminuyó el potencial de clientes a suspender mes a mes de 37% a 20%.

- Socialización del proceso de Revisión Periódica con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, vocales de control, administradores de propiedad horizontal, clientes con discapacidad visual y auditiva, y comunidad de diferentes sectores.

- Seguimiento de las comunicaciones realizadas a los clientes para promover la programación de las visitas de Revisión Periódica atendiendo el marco regulatorio.

- Construcción de estándares y protocolos de atención al cliente en el proceso de

Revisión Periódica, que fue impartido a 200 inspectores y coordinadores.

Apoyo a procesos de lectura, facturación y cobro

- Realización de actividades formativas para los colaboradores de los diferentes canales de atención, con el fin de explicar al cliente el incremento que se podría presentar en su factura como consecuencia de la tasa de cambio el año anterior.

- Implementación de mejoras operativas en la ubicación y actualización de rutas de reparto para disminuir las reclamaciones del proceso de facturación, además de la actualización en los procedimientos y protocolos de atención a clientes, logrando una disminución de las reclamaciones de 16,6% en 2014 a 14,1% en 2015.

- Ajuste en los procedimientos operativos, de formación y de atención al cliente, para mejorar los tiempos y la resolución en el primer contacto del proceso de restablecimiento oportuno del servicio.

Control social

Se llevaron a cabo actividades de socialización con autoridades, vocales de control y veedurías, relacionadas con el Contrato de Condiciones Uniformes y el nuevo marco reglamentario de la Revisión Periódica. En este contexto, se desarrollaron diferentes jornadas en Bogotá, Soacha, Usme y Bucaramanga.

Así mismo, se realizó el primer encuentro con administradores de propiedad horizontal de la localidad de Chapinero

- en Bogotá, en compañía de la Secretaría de Hábitat, en donde se trataron temas relacionados con derechos y deberes de los usuarios, Revisión Periódica y el uso seguro del gas.

Servicio para colectivos especiales

Para aportar de manera efectiva a la construcción de una sociedad más justa e igualitaria, se fortaleció el proyecto de inclusión social, con el fin de construir acciones de mejora para atender las necesidades de la población en condición de discapacidad, dentro del marco de la Política de Responsabilidad Corporativa y su compromiso de Excelencia en el servicio. Para ello, se realizaron las siguientes acciones:

- Acercamiento con los organismos y agremiaciones que asocian esta población, con el fin de generar acciones conjuntas para identificar a clientes y sus necesidades.

- Se desplegaron actividades orientadas a esta población por medio de estrategias de difusión en la web y redes sociales.

- Dando continuidad a la iniciativa generada en 2008 para personas en situación de discapacidad visual, se realizó la actualización de la Guía de Servicio de atención al cliente en Braille.



- Se realizó el encuentro con personas en situación de discapacidad visual, organizado en conjunto con el INCI (Instituto Nacional para Ciegos) para socializar temas de interés a más de 200 participantes del evento.

- Se incrementó en un 47% la base de datos de personas en situación de discapacidad visual con el fin de generar más facturas en Braille, pasando de 315 clientes registrados en 2014 a 467 en 2015.

- Para las personas en situación de discapacidad auditiva se adecuó el video de revisión periódica en lengua de señas y se realizaron presentaciones de la empresa, así como actividades de seguridad acompañadas de un intérprete de lengua de señas.

- En asocio con el Ministerio de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, se identificó la posibilidad de utilizar el Centro de Relevamiento como herramienta de atención para usuarios en situación de discapacidad auditiva y el Servicio de Interpretación en Línea (SIEL) como segunda herramienta, con el objetivo de ser la primera empresa de servicios públicos en Colombia en ofrecer este canal. Durante 2016 se llevará a cabo la implementación de estas herramientas en centros de atención presencial, central de emergencias y call center.

Indicadores de gestión

- Se gestionaron y resolvieron 3.297 peticiones, quejas y solicitudes a través de redes sociales (Facebook y Twitter), 80% más que el año anterior.

- Se realizó el acompañamiento a 45 casos críticos por medio de gestión de solicitudes en actuación administrativa y 23 casos en instancia adicional (que han agotado la vía gubernativa y solicitan de nuevo la revisión), 95% más que el año anterior.

- Se gestionaron 5.190 solicitudes relacionadas con la protección de datos personales (*Habeas Data*).

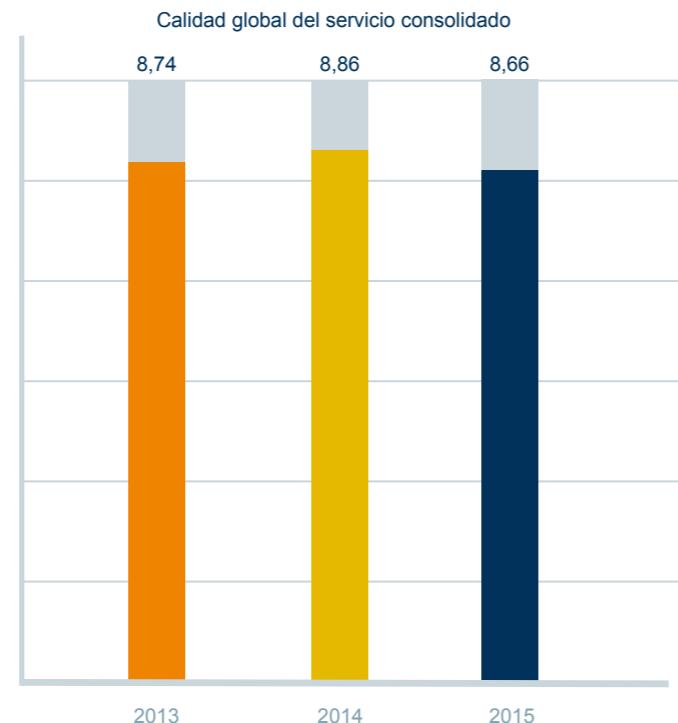
Satisfacción de clientes

Indicador G4-PR5

En 2015 se llevaron a cabo encuestas de satisfacción trimestrales para los clientes del mercado residencial, implementadas con un total de 2.414 clientes de las sociedades distribuidoras del negocio de gas natural.

Calidad global del servicio

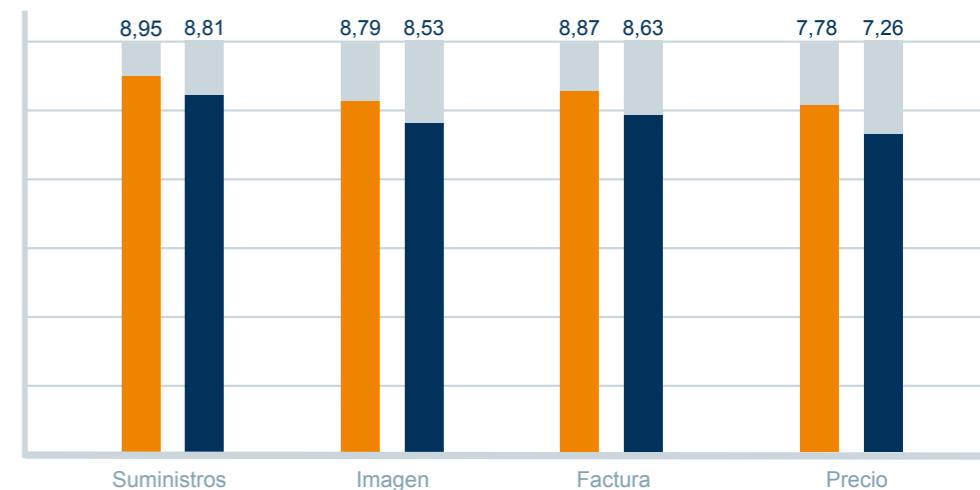
En términos generales, en 2015 se presentó una disminución de 0,2 puntos en la percepción de los clientes de la calidad del servicio frente a los resultados obtenidos el año anterior. El 82% de las personas encuestadas manifestaron estar satisfechas con el servicio, dando una calificación superior a 8 puntos.



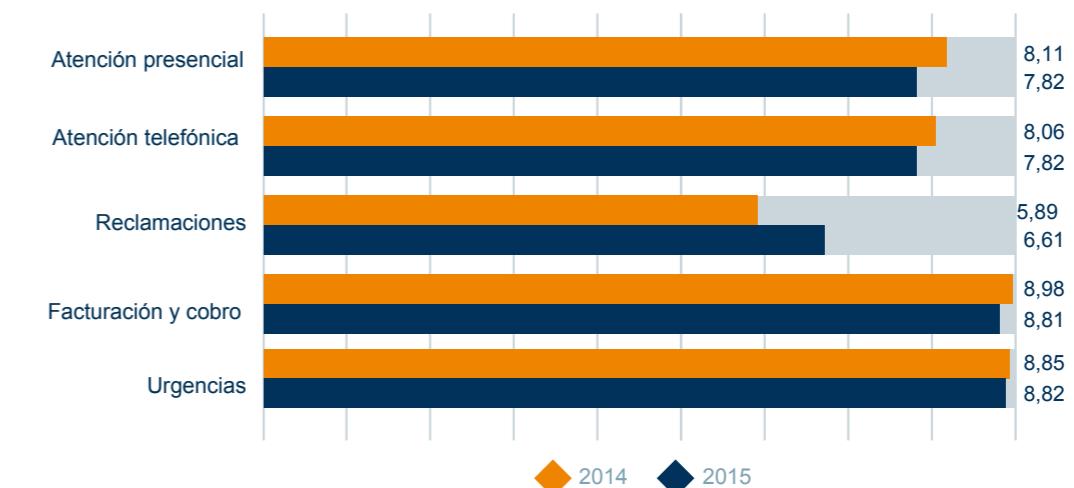
Calidad global del servicio por sociedad	2013	2014	2015
Gas Natural, S.A. ESP.	8,75	8,81	8,62
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	8,78	8,90	8,82
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	8,56	9,09	8,79
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	8,87	9,25	8,74

Atributos globales de calidad del servicio

En el análisis detallado de los atributos del servicio valorados por el cliente, se observan variaciones en la percepción del precio con una disminución de 0,52 puntos en relación al resultado del año anterior, que fue seguido por los atributos de imagen y factura.



Satisfacción por procesos



◆ 2014 ◆ 2015

Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción

Atención presencial	Se observa una disminución generalizada en la valoración dada por los clientes a los diferentes atributos relacionados con la atención presencial, siendo el peor valorado la "Solución o explicación dada" y el mejor la "Cortesía y trato".
Atención telefónica	El aspecto mejor valorado por los clientes en el proceso de atención telefónica es la "Cortesía y el trato" y la "Servicio general con la atención telefónica", mientras que el peor valorado es la "Solución dada".
Reclamaciones	La "Cortesía" percibida en la resolución de reclamaciones se sitúa como el aspecto mejor valorado, mientras que el "Tiempo de resolución" de las mismas continúa siendo el peor valorado por los clientes.
Facturación y cobro	Analizando los valores interanuales, el proceso de facturación y cobro disminuye de forma significativa. El aspecto mejor valorado es la "Calidad, impresión y papel", mientras que el peor valorado es la "Información y descuentos".
Urgencias	El aspecto mejor valorado frente al proceso de urgencias son las "Explicaciones de la atención telefónica", mientras que el peor valorado es el "Tiempo de espera".

Encuestas locales

Adicional a la encuesta de satisfacción global, en el año se midió la satisfacción de los clientes de Gas Natural, S.A. ESP

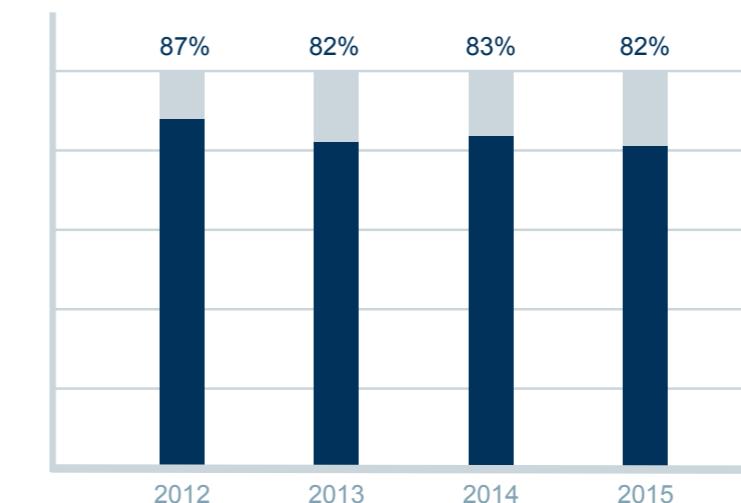
sobre procesos específicos relacionados con la prestación del servicio:

Alcance	Índice de satisfacción global	2014	2015
Gas Natural, S.A. ESP.	Inspección / Revisión (RTR)	8,97	8,99
	Reinstalaciones	8,46	7,98
Colombia	Nuevos clientes	8,31	8,85
	Reconexiones	8,70	8,63

Encuesta de percepción ciudadana "Bogotá cómo vamos"

La encuesta de percepción ciudadana promovida por la alcaldía de Bogotá es un referente importante para la compañía, en tanto que da cuenta de la satisfacción de las personas frente al servicio de distribución de gas natural ofrecido por la compañía.

Como resultado de la encuesta aplicada en 2015, la compañía se mantuvo como líder en la satisfacción de la prestación de servicios públicos en la ciudad de Bogotá, con un porcentaje de satisfacción del 82%.



Del mismo modo, la compañía ocupó el primer lugar en cuanto a la percepción ciudadana de buen gobierno frente a otras organizaciones de servicios públicos de la ciudad, con una calificación promedio de 76% para los atributos de favorabilidad, conocimiento y buena gestión.

Compromiso Cadena de suministro responsable

Gestión con la cadena de suministros 96

Auditorías 97

Actividades de formación para proveedores 100

Actividades de relacionamiento con proveedores 102



Antonio Lago Rivera.
Naturaleza muerta
con peras.
1971.
73 x 92 cm.
Óleo sobre lienzo.
Museo de Arte
Contemporáneo (MAC)
de Gas Natural Fenosa.



Cadena de suministro responsable

- Extender la cultura de Gas Natural Fenosa a la cadena de suministro, transmitiendo el objetivo de excelencia en el servicio y los principios de actuación responsable de la compañía, y fomentando la incorporación de criterios de sostenibilidad en su gestión diaria.
- Promover el cumplimiento de los códigos y políticas de Gas Natural Fenosa en la cadena de suministro, especialmente en el ámbito de derechos humanos, la ética y la seguridad y salud.
- Fomentar la contratación de proveedores del país o región donde la compañía desarrolla sus actividades, apoyando la generación de impacto social positivo.
- Impulsar prácticas que favorezcan la trazabilidad y el comercio justo de las materias primas desde el origen.

Gestión con la cadena de suministros

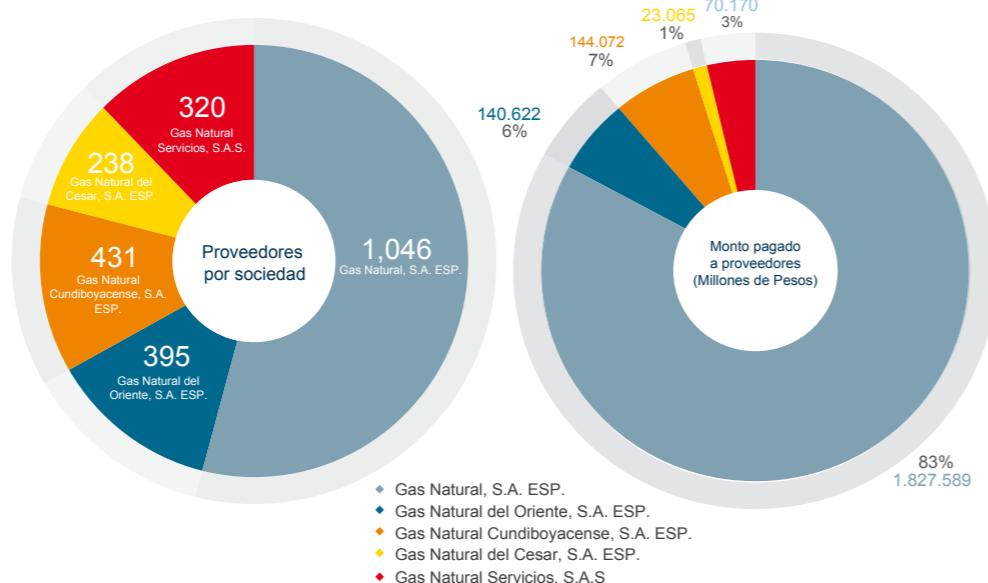
Indicador G4-12

En 2015 se actualizó la Política de Responsabilidad Corporativa del grupo Gas Natural Fenosa, incluyendo un nuevo compromiso relacionado con la gestión responsable de la cadena de suministros. Este nuevo compromiso surge a partir de la necesidad de orientar los esfuerzos de la compañía hacia la creación de valor compartido con las empresas que proveen productos y servicios, así como de extender sus iniciativas y estrategias de Responsabilidad Corporativa en busca de un beneficio común.

Adjudicación y contratación de proveedores

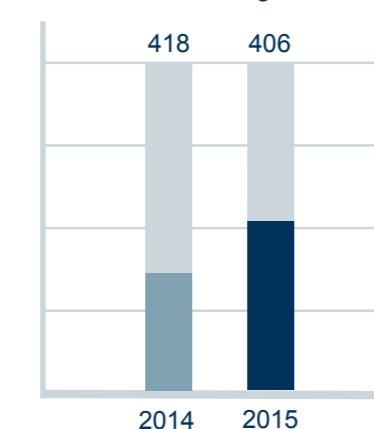
Indicador G4-EC9

En el año se mantuvieron relaciones comerciales con 2.430 proveedores y contratistas a quienes se realizaron pagos por un total de \$2.205.519 millones de pesos. De este valor, el 5,5% correspondiente a \$121.105 millones de pesos fueron pagados a proveedores con domicilio en el exterior.

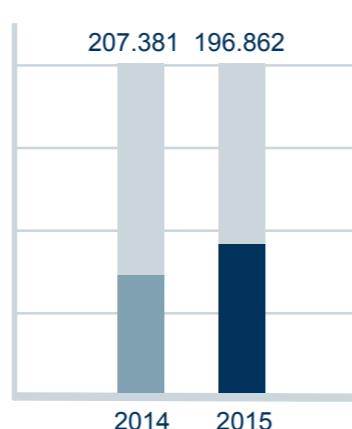


En el ámbito de compras, la compañía mantuvo contratos vigentes con 406 proveedores, de los cuales se adjudicaron nuevas contrataciones por un valor de \$196.862 millones de pesos.

Proveedores con Contratos vigentes



Valor de contratos adjudicados (millones de pesos)



Auditorías



Anualmente se realizan actividades de auditoría y seguimiento a proveedores críticos que tienen incidencia en temas de calidad, seguridad, medio ambiente y asuntos laborales.

Homologación de proveedores

La homologación de proveedores se enmarca en los requerimientos de términos técnicos, operativos y de calidad dispuestos en la contratación para el suministro del gas natural. Consiste en el análisis y valoración documentada de la capacidad de los proveedores para aprovisionar productos y/o servicios con un adecuado cumplimiento de los requisitos establecidos por la compañía. Una calificación de homologación positiva es indispensable para asegurar la permanencia dentro de los procesos de adquisición de bienes, productos y/o servicios, así como para habilitar la presentación de una oferta económica.

Proceso de homologación

1. Establecer las necesidades y prioridades de adquisición de bienes y/o servicios de la compañía y los proveedores participantes en los procesos de compras.

2. Visitas programadas a los centros de fabricación o prestación de servicios del proveedor, o en aquellos lugares en donde se puedan evidenciar las condiciones de fabricación de los productos o la prestación de los servicios.

3. Levantamiento de las evidencias de cumplimiento de los requisitos establecidos y verificación del grado de adecuación o desempeño de los mismos.

4. Realización de un expediente de homologación que recoge toda la evidencia documental del proceso y que se constituye como la base para determinar la calificación de cada proveedor.

5. En caso de darse desviaciones representadas como no conformidades, observaciones y/o oportunidades de mejora, se lleva a cabo un seguimiento para asegurar el cierre de tales desviaciones dentro de los plazos establecidos, pudiéndose modificar la calificación del proveedor tras el análisis de la evidencia presentada.

6. De manera paralela se desarrolla el proceso de aceptación de productos que consiste en verificar las características determinadas en los documentos de especificaciones técnicas vigentes mediante ensayos, pruebas de laboratorio e inspecciones de ingeniería.

Entre los aspectos evaluados en estos procesos se encuentran:

- **Aspectos de calidad:** plan de calidad, procedimientos operativos documentados, certificaciones de producto, cartas de representación comercial, entre otros.

- **Aspectos ambientales:** plan de manejo ambiental, evidencia de disposición de residuos, permisos de vertimientos, entre otros.

Durante 2015 se desarrollaron 264 actividades de homologación a un total de 124 proveedores vinculados con las sociedades de Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP y Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.

149 auditorías de homologación a 90 proveedores

115 auditorías de seguimiento a 44 proveedores

24 inspecciones técnicas en fábricas, previo despacho de materiales

Resultado de las auditorías de homologación y seguimiento



Seguimientos de salud y seguridad para proveedores



Control operacional en seguridad y salud en el trabajo

Por medio de visitas programadas a las instalaciones de empresas colaboradoras, se verifica el cumplimiento de los requisitos legales en materia de seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con la normativa que corresponda según la actividad que se contrate.

En 2015 se visitaron 47 empresas colaboradoras, priorizando sobre aquellas que realizan actividades de alto riesgo, que han presentado índices de accidentalidad significativos y/o que cuentan con personal desarrollando labores en instalaciones de la compañía.

A partir de los resultados obtenidos, se gestionaron cuatro visitas de seguimiento a empresas que presentaron calificación crítica (inferior al 80%) para validar los planes de acción establecidos en materia de prevención.

Inspecciones de seguridad a proveedores de operación

Por medio de este proceso se verifican las condiciones de seguridad en frentes de trabajo de las empresas colaboradoras priorizando sobre actividades de alto riesgo y/o requerimientos de administradores de contrato.

En 2015 se desarrollaron 15 visitas a frentes de trabajo en las que se evaluaron las condiciones de seguridad de empresas colaboradoras relacionadas con trabajos de operaciones domiciliarias, construcción de redes de media presión, proyectos y construcción de redes de alta presión, revisiones periódicas, entre otros.

Verificación de condiciones de seguridad en actividades de mantenimiento

De manera periódica se valida la documentación relacionada con prevención de riesgos, así como las



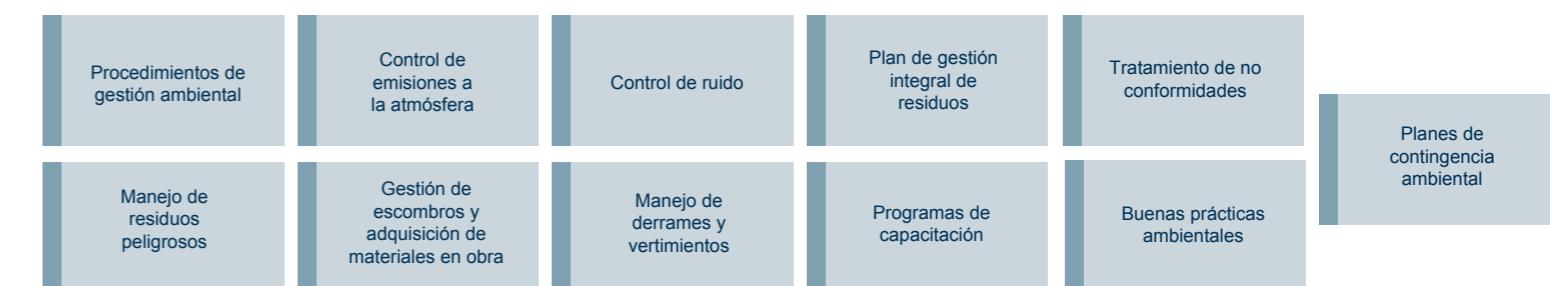
medidas de seguridad implantadas por parte de las empresas contratistas que llevan a cabo actividades de mantenimiento en las instalaciones de la compañía, priorizando aquellas que han sido identificadas como de alto riesgo.

En el año se llevaron a cabo 10 verificaciones de las condiciones de seguridad, previo a la ejecución de actividades de mantenimiento en las instalaciones y redes de suministro de gas natural.

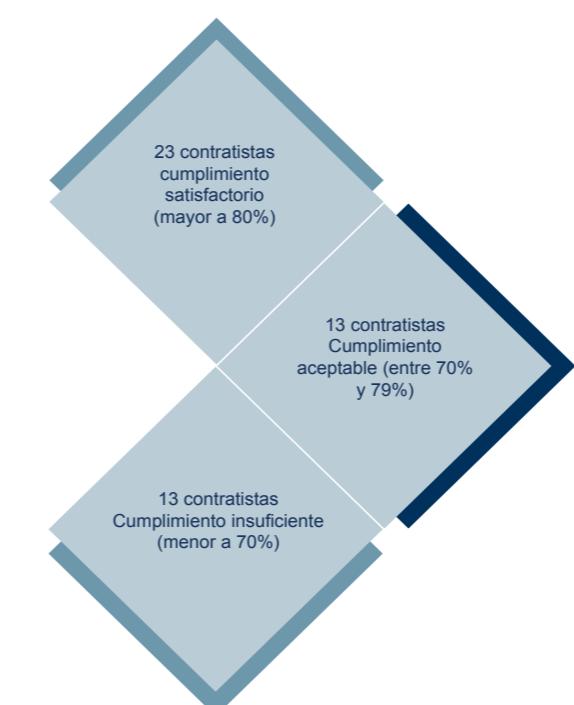
Evaluación ambiental a proveedores y contratistas

Indicadores G4-EN32, G4-EN33

Anualmente se realizan inspecciones a proveedores y contratistas que evalúan el cumplimiento de los requerimientos ambientales establecidos a nivel normativo y contractual contemplados en los siguientes componentes:



En el año se llevaron a cabo 68 inspecciones de control operacional en requerimientos ambientales a 27 contratistas, con un cumplimiento promedio del 75% frente a los asuntos evaluados.



Auditorías laborales para proveedores

Indicadores G4-LA14, G4-LA15, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6

Durante 2015, se continuó con el desarrollo de auditorías laborales para terceros, con el objetivo de evaluar las prácticas en materia laboral, advirtiendo procesos susceptibles a mejoras legales y administrativas.

En este sentido, se realizaron 35 auditorías laborales a empresas contratistas, que manejan operaciones críticas para la empresa. Estas auditorías se realizan a través de organismos externos con experiencia en este proceso, quienes realizan visitas de campo y recogen documentación e información para luego diagnosticar el nivel de

cumplimiento legal y administrativo de los trabajadores a cargo.

En los resultados de las mismas no se evidenciaron mayores hallazgos críticos, salvo una empresa con riesgos en contratación con la cual se estableció un plan de acción que contiene reuniones de retroalimentación, informes, formaciones y seguimiento.

Así mismo, no se evidenciaron riesgos relacionados con libertad de asociación, negociación colectiva, trabajo infantil, trabajo forzoso u obligatorio o violación de los derechos humanos.

Actividades de formación para proveedores



Universidad Extendida

Tiene como finalidad formar y desarrollar a los proveedores y contratistas para transferir el conocimiento y generar mejores competencias en ellos.

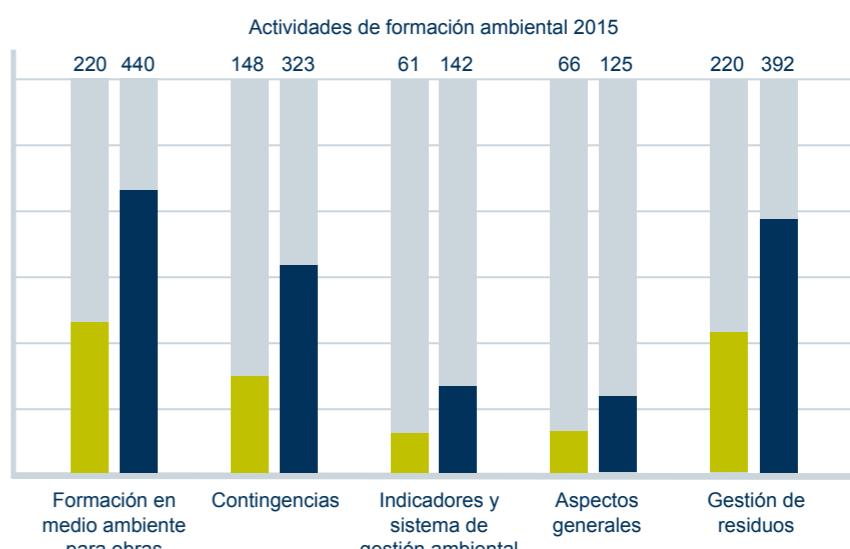
En el año se llevaron a cabo actividades de formación a un total de 1.090 personas con 6.843 horas de formación. A continuación se describen las principales actividades desarrolladas.

Programas de formación	Descripción	Horas de formación
Liderazgo en seguridad	Programa que busca sensibilizar a los participantes sobre el autocuidado en el trabajo	916
Cumbres	Formación para afianzar y potenciar habilidades en trabajo en equipo	46
Uso seguro y responsable del gas natural	Formación sobre el uso seguro y responsable del gas natural	78
Zeus EPS	Implantación del aplicativo que homologa procesos de la compañía	1.984

Formación ambiental

Durante 2015, 734 colaboradores y contratistas participaron de actividades de formación en temas relacionados con gestión ambiental, con un total de 1.460 horas de formación impartidas.

Por otra parte, como resultado de las campañas de ahorro y uso eficiente de recursos "Deja tu Huella Positiva Natural", se sensibilizaron colaboradores y contratistas de todos los centros de trabajo.



◆ Participantes
◆ Horas de formación

Categorías	Actividades de formación incluidas
Formación en medio ambiente para obras	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Formación en medio ambiente para gestores de obra - Revisión y cierre de informes de cumplimiento ambiental. ◆ Formación de medio ambiente para residentes y HSEQ de obra - Desarrollo de informes de cumplimiento ambiental. ◆ Medidas y criterios de protección de árboles y sumideros, recomendaciones de la auditoría en campo, elementos del kit de derrames, condiciones ambientales en obra y aspectos relevantes. ◆ Fichas de manejo de contingencias en obra - Aplicación simulacros teóricos. ◆ Socialización de planes de contingencia operativos. ◆ Instrumentos del sistema de gestión ambiental, formato de movimiento interno de residuos, control de contingencias - Derrames y kit de derrames.
Contingencias	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Socialización de indicadores ambientales y registro RESPEL – 2014. ◆ Taller de diligenciamiento de formatos para el control ambiental. ◆ Lista de verificación de GNV. ◆ Inducción del Sistema de Gestión Ambiental y responsabilidades frente a procedimientos de control ambiental.
Indicadores de sistema de gestión ambiental	

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Plan de formación y capacitación CCOO. ◆
Aspectos generales	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Control operacional y legislación ambiental. ◆ Divulgación de objetivos, metas y programas ambientales. ◆ Formación convenio de reciclaje.

Prevención de riesgos en seguridad y salud

Actividad	Descripción
Sensibilización en normativa de prevención de riesgos	Con el objetivo de dar a conocer la normativa emergente en materia de seguridad y salud en el trabajo, se llevaron a cabo actividades de sensibilización con empresas contratistas de Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.
Divulgación de riesgos	Para prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo asociados al personal contratista que labora en las instalaciones de la compañía, en el año se divulgaron los factores de riesgo identificados y los controles de seguridad con personal externo relacionado con las actividades de la Central de Atención de Urgencias, Zona Cundiboyacense, operaciones domiciliarias, compras, entre otros.



Actividades de relacionamiento con proveedores



Seminario de proveedores

En 2015 se llevó a cabo el III Seminario "Valor para Proveedores", con el fin de propiciar un espacio de diálogo en el que se compartió la gestión y los retos relacionados con la operación del negocio, compras, logística y calidad de proveedores, servicios de la Universidad

Extendida y la formación sobre el uso seguro y responsable del gas natural. En esta actividad participaron 110 proveedores vinculados en los diferentes procesos de la empresa.

Portal de proveedores

Durante 2015 se llevó a cabo dos actividades de formación presencial

sobre el uso del portal de proveedores, que tiene como fin facilitar el acceso a la información sobre estado de acreditaciones; la recepción de peticiones y envíos de ofertas; el control y aceptación de pedidos; la consulta de información y documentación y la consulta de estado de facturas.

Compromiso Seguridad y salud

Seguridad y salud en el trabajo 107

Seguridad en la operación del negocio 113

Campañas de prevención 118



Yago Hortal.
KL44.
200 x 250 cm.
Óleo sobre lienzo.
Museo de Arte
Contemporáneo (MAC)
de Gas Natural Fenosa.





Seguridad y salud

- Garantizar que la seguridad y la salud son una responsabilidad individual no delegable, que a través de un compromiso colectivo visible es liderada por la alta dirección y asumida de forma proactiva e integrada por toda la organización, así como por los proveedores y empresas colaboradoras.
- Establecer la seguridad y la salud como una responsabilidad individual que condiciona el empleo de los trabajadores de Gas Natural Fenosa, así como la actividad de sus empresas colaboradoras.
- Velar por que cualquier situación potencial de riesgo que pudiera afectar a los trabajadores, proveedores, clientes, público y a la seguridad de las instalaciones sea notificada, evaluada y gestionada de un modo apropiado.

- Trabajar para mantener un entorno laboral exento de riesgos integrando en la gestión empresarial la prevención de riesgos laborales y las actuaciones de protección y promoción de la salud y el bienestar.
- Establecer el aprendizaje como motor de la cultura de la seguridad, mediante la formación continua, el análisis de accidentes e incidentes, la difusión de las lecciones aprendidas y la educación y la promoción de la salud.
- Integrar criterios de seguridad y salud exigentes en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, instalaciones, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores y empresas colaboradoras, cuyo incumplimiento condicione el inicio o la continuidad de la actividad.
- Invertir en nuevas estrategias de educación sanitaria y promoción de
- la salud, que permitan que el lugar de trabajo se convierta en el vector de transmisión de conductas saludables para el trabajador y su entorno
- Implementar actuaciones orientadas a mejorar la calidad de vida, el bienestar y la salud de las personas que integran las comunidades donde la compañía opera.
- Proporcionar los recursos y medios necesarios que posibiliten el cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos en cada momento.

Seguridad y salud en el trabajo



Tema relevante: Seguridad y salud de colaboradores y de terceros

Enfoque de gestión

La seguridad y la salud de los colaboradores y de terceros se relacionan con el compromiso asumido por la Alta Dirección de impulsar el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo para prevenir la ocurrencia de eventos que pongan en riesgo a las personas vinculadas a la compañía debido a la naturaleza de sus operaciones.

Frente a este tema, anualmente se establecen objetivos específicos en cuyo cumplimiento se involucran a todos los colaboradores de la compañía y se llevan a cabo registros que permiten monitorear y prevenir los riesgos identificados de manera anticipada.

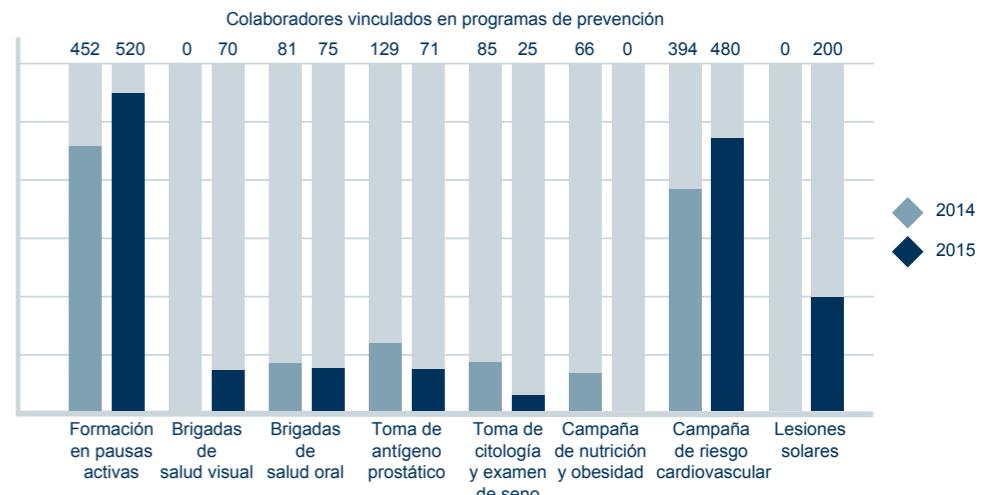
Para el cumplimiento de estos objetivos, se ha implantado el programa "Compromiso con la Seguridad y Salud", que tiene como objetivo disminuir los indicadores de accidentalidad y ausentismo con la ejecución de medidas preventivas tales como observaciones periódicas de seguridad, inspecciones documentadas, planes de acción personales, entre otras.

Medidas preventivas en el trabajo

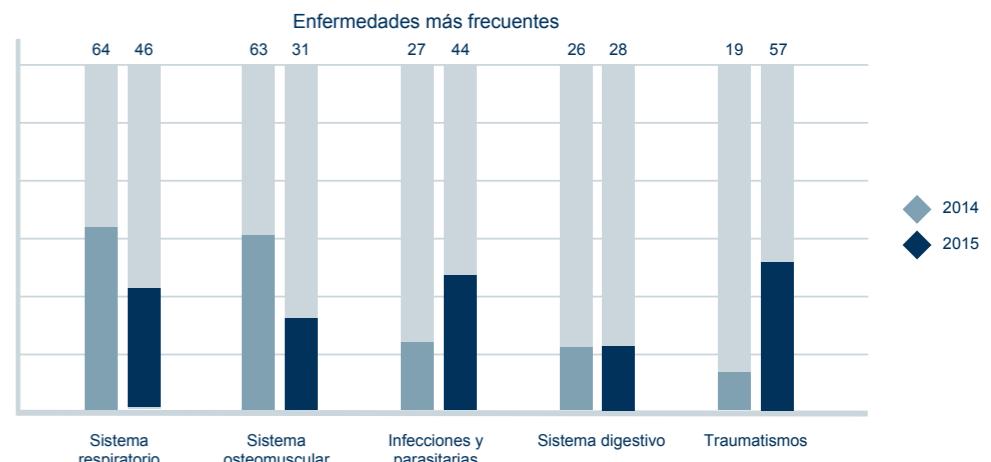
Gas Natural Fenosa en Colombia ha definido un enfoque de salud preventiva en el trabajo que por medio de la realización de diferentes actividades, busca proteger a los colaboradores directos de afectaciones en su salud debido a sus labores o a factores externos. Para ello cuenta con un programa de prevención de enfermedades, el comité paritario de salud y seguridad en el trabajo y medidas para la prevención de riesgos asociados a tareas específicas.

Programas de prevención de enfermedades

Anualmente se llevan a cabo diferentes actividades, campañas y brigadas de salud especializadas para cuidar la salud de las personas y disminuir los índices de ausentismo asociados a este tipo de enfermedades.



Adicionalmente, por medio de los servicios de medicina preventiva en el trabajo, en 2015 se atendieron a 276 colaboradores en consultas médicas en las que se identificaron las enfermedades más comunes.



Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo

Indicador propio COPASST

Atendiendo las indicaciones legales en materia de salud y seguridad, se establece el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST).

Composición del COPASST

El establecimiento de los copassst permite controlar, asesorar y apoyar los programas de seguridad laboral de las compañías.

Finalizando el 2015 se realizaron las elecciones de los nuevos integrantes del comité elegidos por los colaboradores, que por votación popular escogieron sus representantes a través de urnas instaladas en las diferentes sedes de cada una de las sociedades. Así mismo, para fomentar la participación de los empleados en otras sedes alejadas de las ciudades principales, se dispuso un canal electrónico para facilitar la votación por el candidato de su elección.

Una vez obtenidos los resultados de las elecciones y contar con los representantes dispuestos por parte de la empresa, por sus competencias y liderazgo, se formalizaron los comités en el mes de enero de 2016.

Prevención de riesgos laborales en tareas específicas

Indicador G4-LA7

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

Números de colaboradores representados en comités formales de seguridad y salud

Sociedad	Personas vinculadas al COPASST
Gas Natural, S.A. ESP.	8
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	8
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	4
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	4

Trabajo en espacios confinados

- ◆ Riesgos: asfixia, atrapamiento
- ◆ 90 colaboradores expuestos
- ◆ Medidas de prevención:
 - ◆ Uso de equipos para ascenso y descenso
 - ◆ Adaptación de nuevas estructuras
 - ◆ Uso de elementos de protección personal
 - ◆ Formación en el tema
 - ◆ Equipos de comprobación de atmósferas
 - ◆ Procedimiento para ingreso a espacios confinados

Trabajo con sustancias químicas

- ◆ Riesgos: quemaduras, asfixia, intoxicación, incendio, explosión
- ◆ 47 exploradores expuestos
- ◆ Medidas de prevención:
 - ◆ Uso de elementos de protección personal
 - ◆ Uso de hojas de seguridad y pictogramas informativos de seguridad
 - ◆ Procedimiento para el manejo integral de sustancias químicas
 - ◆ Etiquetado y hojas de seguridad de sustancias químicas usadas en los trabajos

Protección de personas

Con el objetivo de proteger a las personas frente a las actividades desarrolladas por la compañía, durante el año se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Monitoreo y apoyo 24 horas a funcionarios desde el centro de seguridad.
- Recomendaciones y medidas de autoprotección para personal propio y visitantes.
- Recomendaciones de seguridad (autoprotección) en fechas especiales del año.
- Reporte diario del estado de vías (bloqueos, manifestaciones, etc.).

Accidentes laborales con incapacidad

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

Sociedad	Colaboradores directos		Trabajadores externos y contratistas	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Gas Natural, S.A. ESP.	1	1	78	8
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	3	0	12	1
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	3	0	17	4
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	0	1	4	0
Gas Natural Servicios, S.A.S	0	0	31	2

Días de incapacidad

Estos se contabilizan y registran por días calendario, teniendo en cuenta la caracterización de los accidentes laborales con incapacidad.

Sociedad	Colaboradores directos		Trabajadores externos y contratistas	
	Hombres	Mujeres	Hombre	Mujeres
Gas Natural, S.A. ESP.	2	4	511	41
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	13	0	118	8
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	10	0	144	29
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	0	2	20	0
Gas Natural Servicios, S.A.S	0	0	270	74

Trabajo con exposición a materiales inflamables

- ◆ Riesgos: quemaduras, incendio, explosión
- ◆ 121 colaboradores expuestos
- ◆ Medidas de prevención:
 - ◆ Uso de elementos de protección personal (dotación ignífuga)
 - ◆ Personal capacitado y con experiencia en la manipulación de los productos
 - ◆ Procedimiento para el manejo integral de sustancias químicas
 - ◆ Procedimiento de intervención en líneas en servicio
 - ◆ Equipos de control de fuego
 - ◆ Etiquetado y hojas de seguridad de sustancias inflamables

Trabajo en alturas

- ◆ Riesgos: caídas, atrapamiento
- ◆ 108 colaboradores expuestos
- ◆ Medidas de prevención:
 - ◆ Uso de equipos para ascenso y descenso
 - ◆ Adaptación de nuevas estructuras
 - ◆ Uso de elementos de protección personal
 - ◆ Formación certificada en riesgo en alturas

No se registraron accidentes laborales con víctimas mortales, ni en personal directo, ni de contratistas.

Índice de frecuencia (IFAT)

Representa el número de accidentes de trabajo con baja por cada millón de horas laboradas en la empresa. Las horas trabajadas se calculan de acuerdo a las horas laborales de un día (8) por 30 días de trabajo, más las horas extras, menos las horas de absentismo.

Sociedad	Colaboradores directos	Trabajadores externos y contratistas	
		Hombres	Mujeres
Gas Natural, S.A. ESP.	1,02	23,78	6,80
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	13,12	21,32	5,04
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	28,45	23,27	18,71
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	0,0	36,91	0,0
Gas Natural Servicios, S.A.S	0,0	73,16	26,0

Cálculo: (Número de accidentes de trabajo / (número de horas trabajadas X 1.000.000)).

Índice de incidencia

Se refiere al número de accidentes laborales con baja que se producen por cada mil trabajadores.

Sociedad	Colaboradores directos	Trabajadores externos y contratistas	
		Hombres	Mujeres
Gas Natural, S.A. ESP.	0,45	0,80	5,77
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	6,12	0,0	4,63
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	11,11	0,0	4,74
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	0,0	9,09	7,84
Gas Natural Servicios, S.A.S	0,0	0,0	17,31

Cálculo: (Número de accidentes de trabajo / (número de horas trabajadas X 1.000)).

Índice de gravedad o severidad (ISAT)

Representa el número de jornadas laborales perdidas a causa de la ocurrencia de accidentes de trabajo, por cada mil horas trabajadas.

Sociedad	Colaboradores	Trabajadores externos y contratistas	
		Hombres	Mujeres
Gas Natural, S.A. ESP.	0,002	0,156	0,035
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	0,057	0,210	0,040
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	00,95	0,197	0,136
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	0,0	0,185	0,000
Gas Natural Servicios, S.A.S	0,0	0,637	0,962

Cálculo: (Número de días con incapacidad / (número de horas trabajadas X 1.000)).

Índice de lesiones incapacitantes (ILI)

Corresponde a la relación entre los índices de frecuencia y de severidad de accidentes laborales.

Sociedad	Colaboradores directos	Trabajadores externos y contratistas	
		Hombres	Mujeres
Gas Natural, S.A. ESP.	0,0	0,004	0,0
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	0,001	0,004	0,0
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	0,003	0,005	0,003
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	0,0	0,007	0,0
Gas Natural Servicios, S.A.S	0,0	0,047	0,025

Cálculo: (Índice de frecuencia IFAT X Índice de severidad ISAT) / 1.000.

Tasa de días perdidos

Hace referencia al total de días perdidos por cada 200.000 horas trabajadas en la compañía.

Cálculo: (Número total de días con incapacidad / (número de horas trabajadas X 200.000)).

Sociedad	Colaboradores directos
Gas Natural, S.A. ESP.	109,72
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	70,82
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	20,86
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	44,06
Gas Natural Servicios, S.A.S	67,11

Tasa de absentismo

Representa el número de horas perdidas por accidentes de trabajo, enfermedades laborales, enfermedades comunes, licencias de maternidad y paternidad, permisos no remunerados que se producen por cada 200.000 horas trabajadas.

Cálculo: Número total de horas perdidas / (número de horas trabajadas X 200.000).

Sociedad	Colaboradores directos
Gas Natural, S.A. ESP.	881,06
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	657,53
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	318,69
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	352,51
Gas Natural Servicios, S.A.S	536,93

Tasa de enfermedades profesionales

Son aquellas que producen daños a la salud, originadas por la exposición a lo largo del tiempo a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral. Se entiende como tal la contraída a consecuencia del trabajo por cuenta ajena en actividades que se especifiquen en la normatividad local o a criterios internacionales reconocidos.

Cálculo: Número de enfermedades profesionales / (número de colaboradores X 1.000).

Sociedad	Colaboradores directos	
	Hombres	Mujeres
Gas Natural, S.A. ESP.	9,009	16,12
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	0,0	35,71
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	0,0	0,0
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	0,0	90,90
Gas Natural Servicios, S.A.S	0,0	0,0

Seguridad en la operación del negocio



Tema relevante: Seguridad de productos y servicios

Enfoque de gestión

La seguridad en la operación de productos y servicios es un asunto relevante para la compañía debido a la naturaleza de las actividades desarrolladas para asegurar la calidad de las redes de distribución de gas natural y a los riesgos que estas implican para diferentes grupos de interés.

Accidentes e incidentes en la distribución y utilización del servicio

Anualmente la compañía monitorea los eventos de seguridad relacionados con la distribución y utilización del servicio de gas natural en sus zonas de influencia.

Se entiende por accidentes e incidentes en las redes de distribución, aquellos eventos que se originan en la red de gas natural hasta el centro de medición de las redes internas de los clientes, sin incluirlo. A su vez se entiende por accidentes e incidentes en la utilización del servicio, aquellos que ocurren en la red interna de los clientes, incluyendo el centro de medición.

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



Accidentes

Son eventos imprevistos y fortuitos en los que la presencia o el uso del gas natural, por parte de los clientes, es un factor determinante en la producción de daños constatados a personas o deterioros materiales.

Durante 2015, se registraron 10 accidentes, 54,5% menos que el año anterior, estos accidentes ocurrieron en su totalidad en las redes de utilización del servicio de gas natural.

Incidentes

Son eventos en los cuales la presencia o el uso del gas natural, por parte de los clientes, es un factor determinante, pero en los cuales no resultan daños a personas ni a bienes materiales.

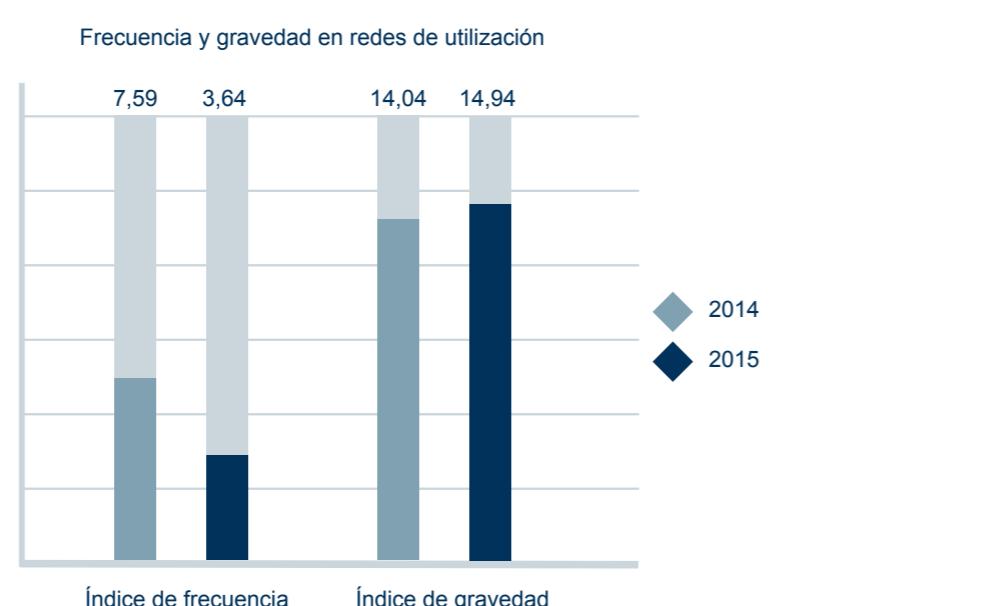
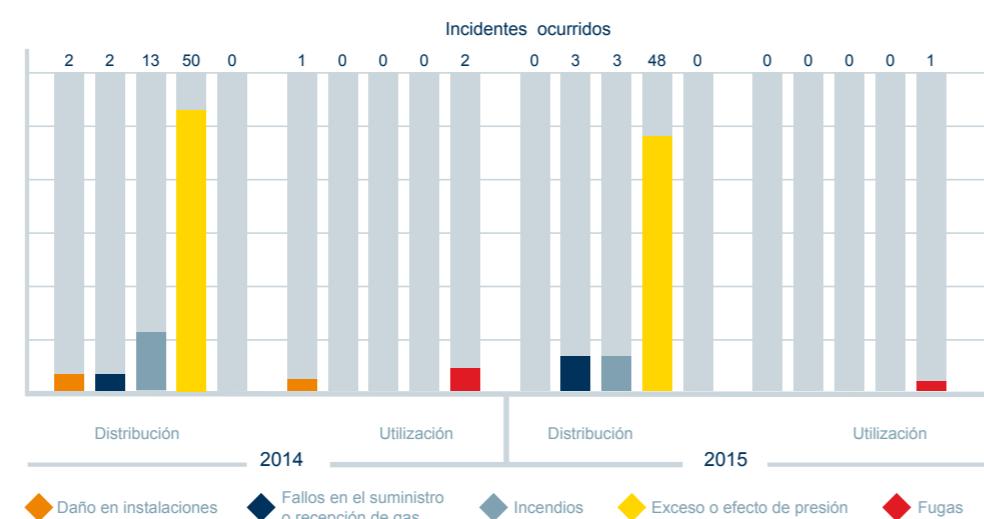
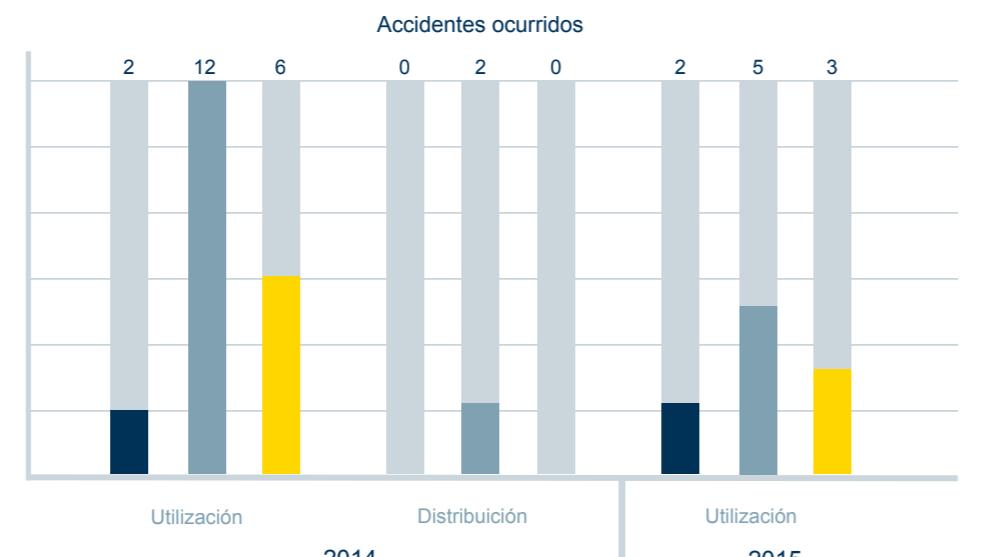
En el año se registraron 55 eventos de este tipo en las redes de distribución y utilización del servicio, 23,6% menos que los ocurridos durante 2014. El 87% de los incidentes se presentaron a causa de fugas de gas en las redes de distribución.

Indicadores de frecuencia y gravedad

No obstante, como consecuencia de los eventos ocurridos en las redes de utilización del servicio, en el año se reportaron 11 personas lesionadas y 3 fallecidas, lo que implica un aumento del 9% en el índice de gravedad en comparación con el año anterior.

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

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



Revisiones periódicas

Las revisiones periódicas son procesos reglamentarios orientados a asegurar la calidad y fiabilidad del suministro de gas natural, asunto relevante para Gas Natural Fenosa debido a que permite mantener un enfoque preventivo en la prestación del servicio, frente a posibles impactos y riesgos sobre la salud y seguridad de las personas debidos a irregularidades en el funcionamiento de las instalaciones internas de gas natural.

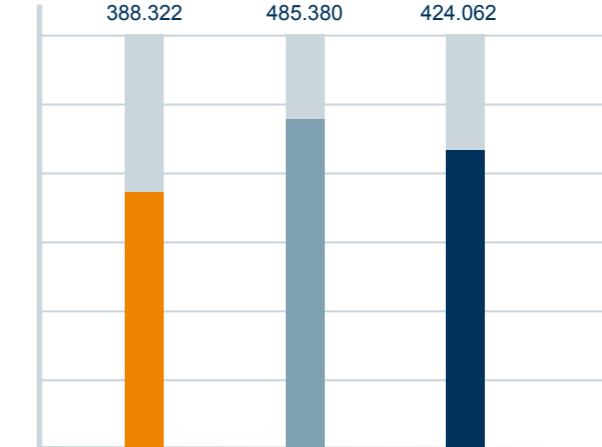
Durante 2015 se presentaron dos cambios que influyeron en la regulación técnica de las revisiones periódicas:

1. En el mes de marzo entró en vigencia el reglamento técnico de instalaciones internas expedido por medio de la Resolución N° 90902 del Ministerio de Minas y Energía, la cual implicó cambios en los procedimientos y en la documentación de inspecciones relacionadas con las revisiones periódicas.

2. En el mes de septiembre entró en vigencia la Resolución N° 680 de 2015 expedida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, por la cual se establece el reglamento técnico para algunos gasodomésticos, señalando las especificaciones técnicas para la instalación y puesta en funcionamiento de calentadores especiales.

Total de revisiones periódicas realizadas

388.322 485.380 424.062



◆ 2013
◆ 2014
◆ 2015

Revisiones periódicas por sociedad	2013	2014	2015
Gas Natural, S.A. ESP.	280.704	395.152	333.074
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	63.269	33.605	34.381
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	34.67	45.999	44.552
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	9.683	10.624	13.055

Resultados de calidad

- El promedio de inconsistencias del proceso en la muestra revisada fue de 0,78%, con lo cual se mejoró la meta prevista del 2%. Entre las inconsistencias encontradas se destaca el inadecuado diligenciamiento de registros.
- El nivel de clientes con defectos al cierre del año fue del 5,8%, indicador que se mantiene en los mismos niveles con relación al año anterior.

Resultados de satisfacción

- La tasa de reclamos justificados sobre operaciones programadas fue de 0,61%, frente al 1,3% obtenido en el 2014.
- Los resultados de las encuestas de medición de satisfacción general realizadas a los clientes mostraron un nivel de satisfacción de 9,18 sobre 10. La encuesta contempla aspectos relacionados con la percepción del cliente al momento de la inspección, el desempeño del inspector, la gestión telefónica, el *call center*, entre otros.

Actividades de socialización

Como parte de la estrategia de comunicación y de relacionamiento con clientes para divulgar el proceso y promover la realización de las revisiones periódicas y sus cambios normativos, la compañía llevó a cabo las siguientes actividades:

En el año se reportaron 67.260 avisos de urgencia (P1) que fueron atendidos en un tiempo promedio de 38 minutos y 26.842 avisos de visitas técnicas (P2). Las principales causas que motivaron los avisos atendidos fueron fugas en centros de medición, fugas internas y roturas en la red.

Actividad	Descripción	Resultados
Asistencia a las convocatorias de sesiones en concejos municipales	Presentación de la aplicación e implicaciones de las resoluciones CREG 059 y 90902 del Ministerio de Minas y Energía.	Mejora en la canalización de reclamaciones a nivel de personerías, concejos municipales y vocales de control.
Gestión de comunidades	Reunión con los administradores o presidentes de juntas de acción comunal donde se dio a conocer el proceso y la importancia de las revisiones periódicas.	Mayor sensibilización de los clientes sobre el proceso y presentación de la empresa que realiza la revisión.
Divulgación por medios y canales de comunicación	Comunicación por medio de la factura, piezas publicadas en página web, correspondencia, redes sociales y programas radiales, entre otros.	Sensibilización de los clientes frente a la realización de las revisiones periódicas.

Línea de Atención de Urgencias 164

La compañía cuenta con una línea exclusiva para la atención de urgencias relacionadas con la prestación del servicio, para que los clientes puedan reportar urgencias y daños en las redes en casos de fuga de gas natural, presencia de monóxido de carbono, entre otros aspectos que puedan afectar su seguridad y la continuidad del servicio.

Para su atención, los avisos de urgencias se clasifican de la siguiente manera:

- **Avisos de urgencias (P1):** toda situación que presuponga un riesgo para las personas, bienes y/o entorno en términos de seguridad y continuidad del servicio.

- **Avisos de visitas técnicas (P2):** temas relacionados con incidencias que no afectan el funcionamiento de los sistemas de distribución y que no involucran situaciones de riesgo para las personas, los bienes y/o el entorno.

Sociedad	Avisos de urgencia (P1)	Tiempo promedio de atención	Avisos de visitas técnicas (P2)
Gas Natural, S.A. ESP.	46.065	00:43:57	16.703
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	8.713	00:36:51	4.434
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	9.112	00:38:12	3.678
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	3.370	00:35:41	2.027

Seguridad de las redes

Con el objetivo de mejorar las condiciones de seguridad de las redes de gas natural, en 2015 el Centro de Control de Atención de Urgencias (CCAU) llevó a cabo actividades con clientes y demás públicos de interés, entre las que se destacan:

- La implementación de un guión telefónico que permite realizar acciones preventivas a través de la línea 164, con el fin de evitar roturas en las redes de distribución de gas natural, de acuerdo al tipo de obra que se esté ejecutando.
- La campaña "Rotura Cero", que busca la disminución de las roturas ocasionadas por trabajos propios de la compañía. Se realizó la sensibilización con los

responsables de cada proceso para llegar hasta los técnicos en terreno.

- La entrega de equipos (prensas y detectores de gas) a todos los cuerpos de bomberos localizados dentro del área de influencia de la compañía, así como de elementos de protección personal de los municipios de Aguachica y Chiriguaná (Cesar). Realización de simulacros en: municipios de Sibaté y Anapoima (Cundinamarca), por medio de Gas Natural, S.A. ESP, municipios de Mosquera y Chía (Cundinamarca) y Tunja (Boyacá), por medio de Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, municipios de Lebrija (Santander) y Aguachica (Cesar), por medio de Gas Natural del Oriente, S.A. ESP y Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.



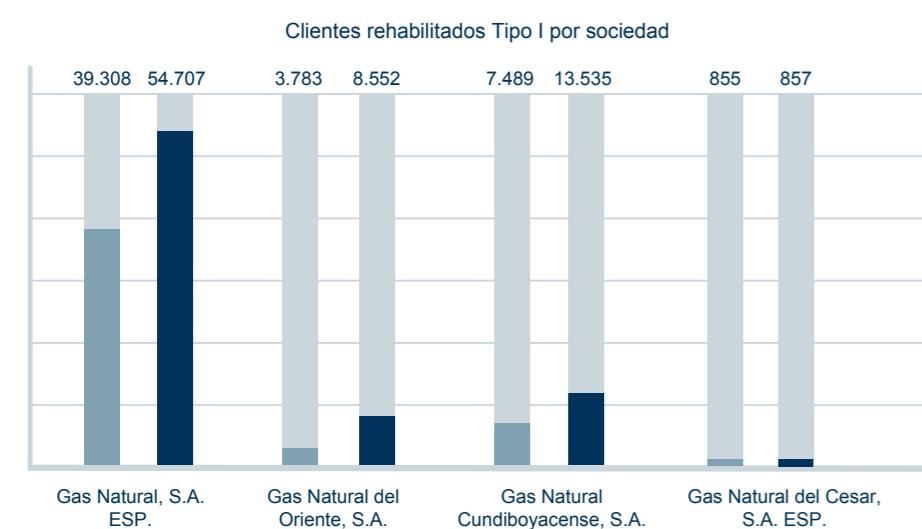
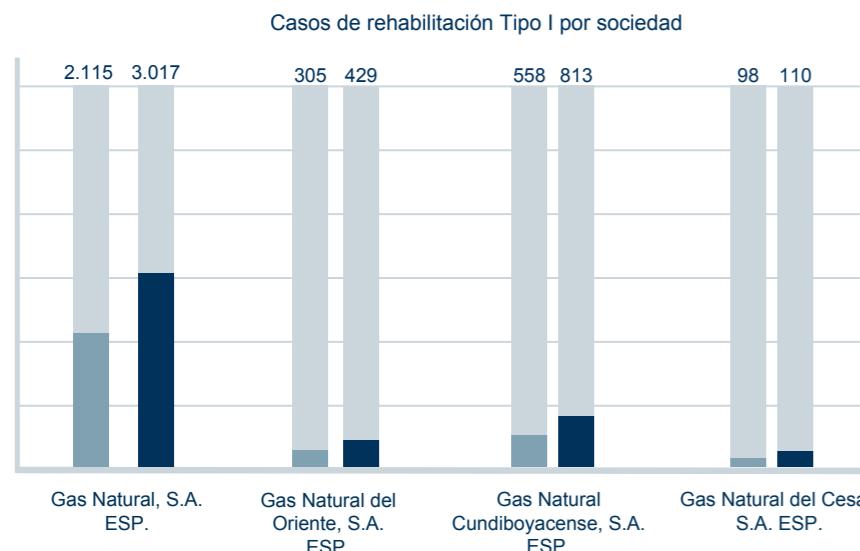
Campañas de prevención

Plan de rehabilitación del servicio

Este plan se activa para aquellos clientes que quedan sin servicio sin previo aviso, a causa de los daños ocasionados en la red de distribución de gas natural por parte de terceros, transportadores y contratistas de la compañía. Para la puesta en marcha del plan pueden presentarse dos escenarios:

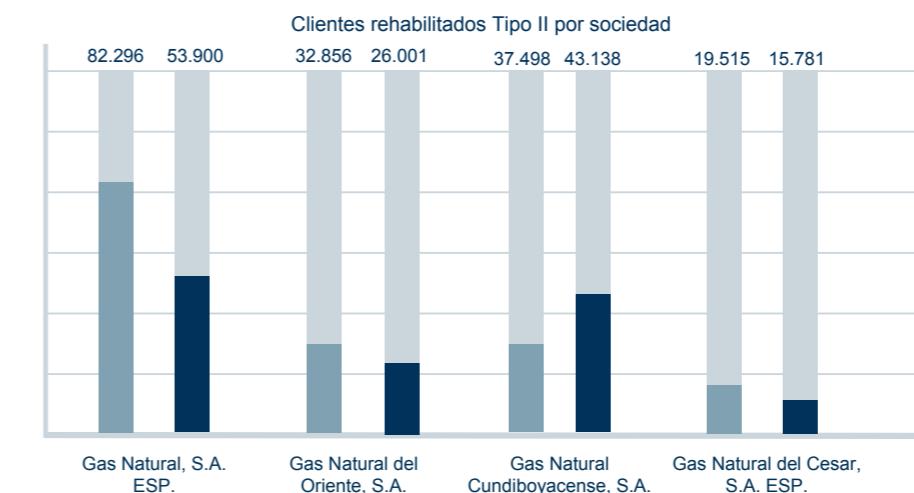
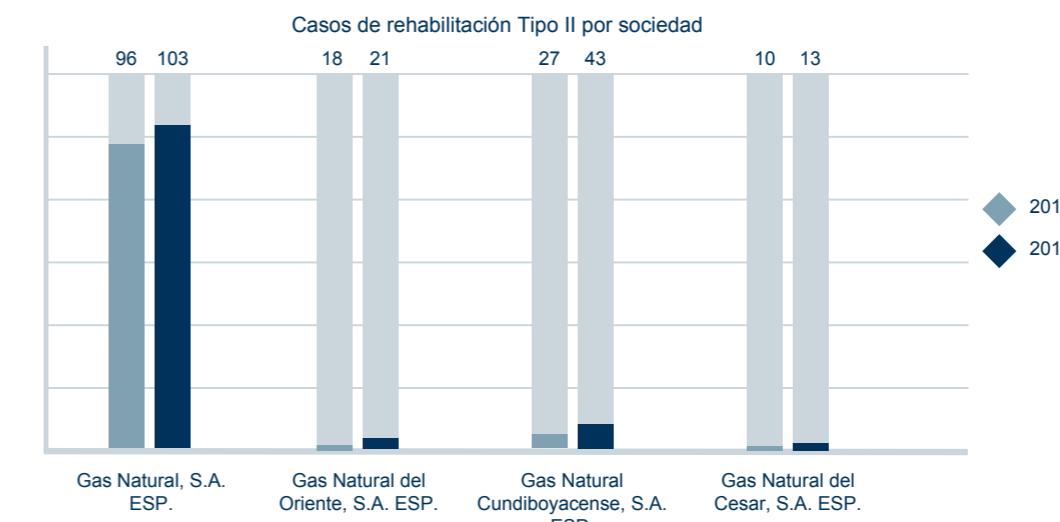
• Tipo I: casos con afectación menor a 200 clientes.

En 2015 se presentaron 4.369 casos que requirieron la rehabilitación del servicio a un total de 77.651 clientes.



• Tipo II: casos con afectación mayor a 200 clientes.

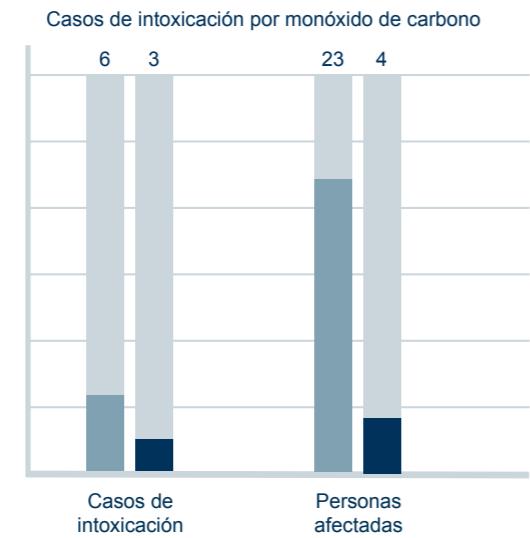
Se presentaron 180 casos que requirieron la rehabilitación del servicio a 138.820 clientes. En este escenario y para los casos de afectación de más de mil clientes, el plan de rehabilitación del servicio contempla el apoyo de un equipo especializado en la masificación de la información, a través de volantes, perifoneo y en algunos casos por medio de emisoras locales o regionales, según la necesidad y el alcance de las mismas.



El Centro de Control de Atención de Urgencias lideró la puesta en marcha de una herramienta de geolocalización de avisos y unidades en campo, con el desarrollo de una aplicación que permite que las unidades reciban y trasmitan información de los avisos en tiempo real, mejorando los tiempos de asignación y priorizando las unidades en cuanto a proximidad y disponibilidad.

Campaña “Despierta, el monóxido de carbono mata”

Durante 2015 se registró una disminución del 50% en los casos de intoxicación por monóxido de carbono, sin embargo, se presentó una situación que ocasionó la muerte a tres personas. La compañía continúa con formaciones a distintos grupos de interés para evitar este tipo de hechos, por medio de difusión masiva, comunicaciones escritas a los clientes, entre otros.



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

Entre otras acciones desarrolladas en la campaña “Despierta, el monóxido de carbono mata” y en los programas de seguridad, se destacan:

- Las pautas en televisión a través de los comerciales sobre uso seguro del gas natural. Ver referencia en [Youtube / Gas Natural Fenosa Colombia](#).
- La formación a 546 colaboradores de firmas instaladoras y reparadoras; así como constructores y diseñadores de viviendas.

Los talleres dictados a 14.120 estudiantes de colegios públicos y privados en las localidades de Suba, Puente Aranda y Ciudad Bolívar.

La formación a 637 colaboradores de las sociedades de gas natural del grupo en Colombia.

- La actividad de sensibilización diseñada para los 43 comunicadores participantes del Seminario de Periodistas que organiza la compañía anualmente.
- El show de improvisación sobre el uso seguro del gas natural presentado a 110 personas en el Seminario de Proveedores.
- El programa de radio diseñado para población en condición de discapacidad visual, que se presentó en el encuentro liderado por el Instituto Nacional para Ciegos (INCI).
- Las capacitaciones de seguridad dadas a la comunidad, que beneficiaron a 2.515 personas.
- El diseño de la obra de teatro “La llama viva del amor”, que se presentó en diferentes escenarios comunitarios donde la empresa tiene presencia.
- La continuidad del programa Gas Natural Fenosa al Parque, que a través de estaciones lúdicas capacita a personas sobre el uso seguro del gas natural. En 2015 se beneficiaron 7.307 personas.
- La participación de la empresa en las Ferias de Servicio al Ciudadano organizadas por la Alcaldía, creadas para acercar a las entidades a la comunidad y a través de los cuales se sensibilizaron a 3.680 personas con la obra de teatro.
- El seguimiento del programa Gas Natural Fenosa en la Escuela, que promovió la visita al Centro Interactivo Maloka de 14.000 estudiantes, para realizar el recorrido de la ruta de la energía, incluyendo la sala de gas natural con la que la compañía cuenta en este escenario.

Control y regularización de clientes

Con el objetivo de prevenir y controlar las anomalías e irregularidades en la medición del servicio, durante 2015 se adoptaron nuevas acciones ajustadas al marco legal y técnico.

- Se realizó lectura de medidores a 72.700 clientes cesados para verificar la autoreconexión del servicio, en las que se identificó que el 74% presentaban anomalías en la medición del servicio.

Sociedad	Lectura de clientes Cesados
Gas Natural, S.A. ESP.	56.893
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	9.721
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	4.194
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	1.892
Total	72.700

- Se efectuaron visitas a 7.767 clientes residenciales, 9.161 clientes comerciales y 45 clientes industriales, en las cuales se detectaron 4.622 irregularidades ocasionadas por autoreconexión del servicio, fallas en los medidores, medidores robados, devoluciones de lectura, acometidas clandestinas, entre otros.

Sociedad	Clientes residenciales	Clientes comerciales	Clientes industriales
Gas Natural, S.A.S ESP.	5.867	7.088	42
Gas Natural del Oriente, S.A.S ESP.	1.090	774	0
Gas Natural Cundiboyacense, S.A.S ESP.	635	1.261	2
Gas Natural del Cesar, S.A.S ESP.	175	38	1
Total	7.767	9.161	45

- Se realizaron 1.925 cambios de medidores debido a robos, aumento de capacidad y anomalías presentadas. Del total de cambios realizados, 1.731 se hicieron en clientes de Gas Natural, S.A. ESP y 194 en clientes de Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.

Prevención del hurto y el vandalismo contra la infraestructura

Durante 2015 se presentaron 1.334 casos de medidores hurtados en Gas Natural, S.A. ESP, 44% más que en 2014.

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

- Reuniones con autoridades civiles, militares y policiales, en las que se acordaron aspectos relacionados con los apoyos oportunos en los casos en los que se requiera de su participación.

- Desarrollo de actividades con líderes comunitarios con apoyo de los frentes de seguridad empresarial de la Policía Nacional.

- Apoyo a 457 cuadrillas en zonas de difícil gestión y emergencias, por autoridades policiales y empresas de vigilancia, para llevar a cabo los trabajos sin ningún contratiempo.

Reuniones periódicas con autoridades policiales en localidades afectadas por el hurto de infraestructura en la zona de influencia de Gas Natural del Oriente, S.A. ESP y Gas Natural del Cesar, S.A. ESP en las cuales no se reportaron casos de hurto de medidores en estas ubicaciones.

Compromiso Social

Inversión social 124

Pilares estratégicos 125

Otras finalidades 126



David Lista Ranha.
**16 pedestales para
25 monumentos.**
1997.
111 x 126 x 126 cm (16 uds.).
Hierro, plomo, bombillas
y goma.
Museo de Arte
Contemporáneo (MAC)
de Gas Natural Fenosa.



Compromiso social

- Garantizar un diálogo fluido y bidireccional y promover la involucración en las comunidades locales respetando la cultura, las normas y el entorno, de modo que sus preocupaciones sean respondidas adecuadamente y con prontitud.
- Realizar evaluaciones del impacto social que produce la actividad de la compañía para evitar o mitigar los efectos adversos que se puedan generar y potenciar los efectos positivos.
- Desarrollar iniciativas en el marco de la venture philanthropy para la creación de valor compartido y de impacto social positivo en proyectos energéticos.
- Promover la educación, la riqueza cultural, la salud, la investigación y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.
- Transferir conocimiento y valores a la sociedad a través de acuerdos de colaboración con la comunidad

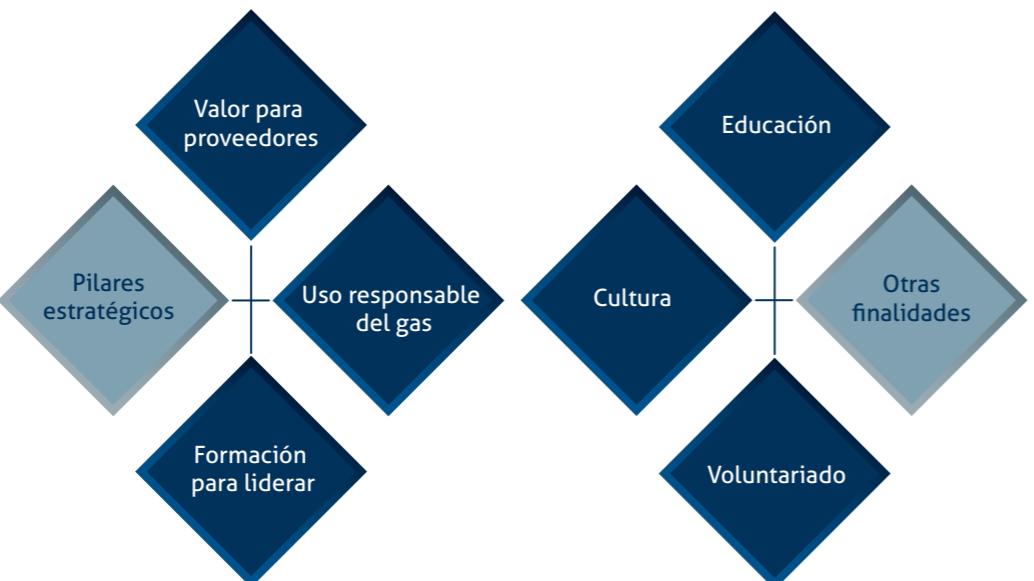
Inversión social

La compañía ha establecido planes de acción social en las zonas de operación donde tiene presencia la empresa a través de la definición de tres pilares estratégicos y programas en otras finalidades de acuerdo con las necesidades locales.

Parte de los programas del compromiso con la sociedad son apoyados por la Fundación Gas Natural Fenosa, la cual desarrolla acciones a nivel internacional en diferentes países de Latinoamérica, Magreb e Italia, con programas adaptados a las realidades locales en los ámbitos cultural, social, medioambiental, científico, tecnológico y de formación.

Mayor información en www.fundaciongasnaturalfenosa.org

Líneas de inversión social



Pilares estratégicos

Valor para proveedores

Con el fin de apoyar la formación y generar mejores competencias entre las empresas que prestan servicios para la cadena de valor del gas natural, la compañía apoya programas en este ámbito para contratistas y proveedores, adicional a los desarrollados por la Universidad Extendida.

Uso responsable del gas

Para información más detallada sobre programas relacionados con el "Uso responsable del gas" diríjase a los capítulos de Seguridad y salud, en este mismo informe.

Aquí se describen los programas de seguridad y su cobertura, en relación con el uso seguro de gas natural para prevención de accidentes o incidentes por fuga de gas o presencia de monóxido de carbono.

Formación para Liderar

Los colaboradores y sus familias son un grupo de interés clave para la compañía; por esto, en el desarrollo de las líneas estratégicas de acción se incluyen programas adicionales a los establecidos en el plan de bienestar de la empresa.

Programa	Cobertura
Con el apoyo de la Fundación Gas Natural Fenosa se llevó a cabo el programa formación para técnicos especialistas en conversión de vehículos a gas natural, con el fin de mejorar los procedimientos de medición de equipos de diagnóstico necesarios para la conversión de gas natural vehicular.	Se formó a 60 técnicos de 32 talleres de conversión.

Programa	Cobertura
Concurso estudiantil "Despierta, el monóxido de carbono mata"	14.120 estudiantes de colegios públicos y privados participaron en talleres de seguridad.
Gas Natural Fenosa en la Escuela	14.000 estudiantes participantes del recorrido de la energía en el Centro Interactivo Maloka.
Gas Natural Fenosa al Parque	7.307 personas participantes de la actividad programada por la compañía en parques comunitarios.
Feria de Servicio al Ciudadano	3.680 personas sensibilizadas a través de las obras de teatro "La llama viva del amor" y ¿Dónde está Margarita?
Capacitaciones en seguridad	2.515 personas formadas en talleres de seguridad.

Programa	Cobertura
Este programa beneficia a jóvenes, hijos de colaboradores, que estén cursando entre quinto y décimo semestre de carreras técnicas, tecnológicas o universitarias con una beca de una semana para la formación de liderazgo en la Universidad Corporativa en España.	2 jóvenes elegidos a través de un proceso de selección



Otras finalidades

Educación

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

Pequeños Científicos

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

Durante 2015 se continuó con la cobertura de las formaciones en 12 colegios de Bogotá, Tunja y Mosquera, en los que se beneficiaron 90 docentes y 3.600 estudiantes.

Morrales escolares

En aras de apoyar la educación escolar, desde 2003 la compañía ha entregado más de 17 mil morrales escolares a estudiantes de colegios públicos en las zonas de operación de la compañía.

En 2015, la empresa benefició con 4.550 morrales en Bogotá, Cundinamarca, Boyacá, Santander y el sur del Cesar a niños y niñas de estratos 1 y 2, entre los 5 y 12 años.

Plan Padrino Colegio la Medalla Milagrosa

Gas Natural del Oriente, S.A. ESP continuó apoyando como padrino al Colegio la Medalla Milagrosa, con el fin de fortalecer el programa de educación "Proyecto de Vida" y la sala de ensamble de computadores; estas acciones benefician alrededor de 650 niños y niñas del sector.

Apoyo a entidades de educación

En 2015 la compañía apoyó las propuestas de la Fundación Hogares Bambi, Fundación Formemos, Empresarios por la Educación y Mano Amiga

Cultura

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

Cultura viva

En 2014 continuaron las alianzas con el Museo Nacional, el Centro Interactivo Maloka y el Teatro Nacional la Castellana para realizar visitas guiadas a las comunidades; en 2015 se beneficiaron a 3.000 personas con este programa.

Navidad es querer

Con el apoyo a la Corporación Mochila Cantora, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP por octavo año consecutivo, patrocinó el concierto "Navidad es querer", ofrecido por más de 120 niños y niñas de la Corporación. Se realizaron cuatro funciones para la sociedad, clientes, proveedores, autoridades, colaboradores y sus familias.

Apoyo a entidades culturales

En 2015 se apoyó las propuestas de las siguientes entidades:

- Museo Nacional de Colombia
- Museo Nacional Premiere
- Teatro Nacional
- Casa Ensamble
- Comunicación y Cultura CyC - Cine infantil
- Mochila Cantora
- Muestra de Cine Español 2015
- Festival Divercine infantil
- Embajada de España - Fiesta Nacional



Voluntariado

Programa Día Solidario

En este frente, la compañía promueve la donación de un día de sueldo al año, para los colaboradores que voluntariamente deseen realizar este aporte y donde la empresa entrega la misma cantidad. A través de este programa se apoyan proyectos educativos en países en donde tiene presencia el grupo. En 2015 Panamá fue escogido con país beneficiado para recibir los aportes realizados por los diferentes países donde el grupo tiene presencia.

Otros patrocinios y donaciones

Adicionalmente, la compañía ha aportado a las siguientes entidades:

- CREO - Constructores de Responsabilidad y Ética Organizacional
- Red Pacto Global Colombia - 5 Congreso Pacto Global - Incentivos sociales y de mercado con impacto en el desarrollo sostenible.
- Naturgas 2015 (Asociación Colombiana de Gas Natural) - XVIII Congreso Naturgas
- Andesco 2015 (Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones) - XVII Congreso Internacional Andesco.

Compromiso Gestión responsable del medio ambiente

Sistema de gestión ambiental 131

Gestión del cambio climático 132

Energía 136

Aqua138

Gestión de residuos 139

Sostenibilidad, biodiversidad y eficiencia 143



Rosa Almeida.
Sin título.
2003.
108 x 138 cm.
Técnica mixta sobre papel.
Museo de Arte
Contemporáneo (MAC)
de Gas Natural Fenosa.





Gestión responsable del medio ambiente

- Contribuir al **desarrollo sostenible** mediante la eco-eficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.

- Contribuir a la **mitigación y adaptación del cambio climático** a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética, la aplicación de nuevas tecnologías.

- Integrar **criterios ambientales** en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores.

- Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la **biodiversidad**.

- Promover el **uso eficiente y responsable del agua**, estableciendo actividades encaminadas al mayor conocimiento de este recurso y a la mejora en su gestión.

- Garantizar la **prevención de la contaminación** mediante la mejora continua, el empleo de las mejores técnicas disponibles y al análisis, control y minimización de los riesgos ambientales.

Sistema de gestión ambiental

Durante 2015 se fortaleció el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) de la compañía, por medio de inversiones que permitieron el desarrollo adecuado de mantenimientos, mediciones y monitoreos para la mitigación de impactos.

Inversiones

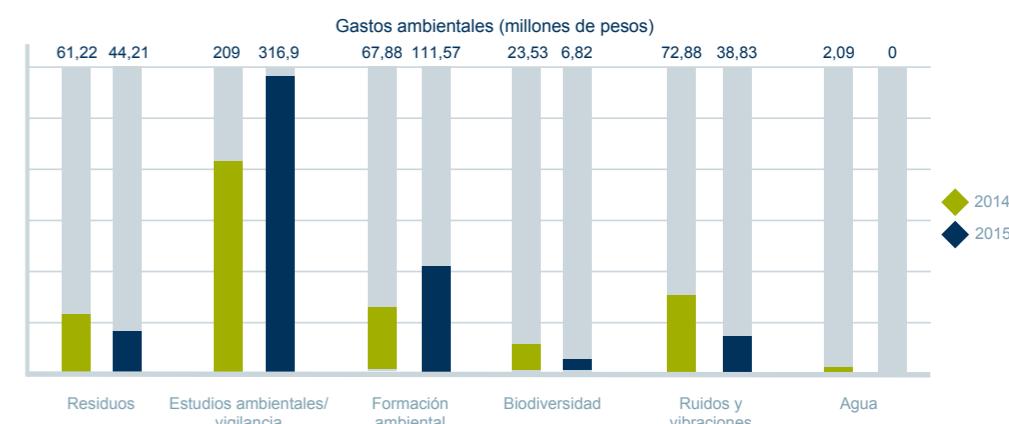
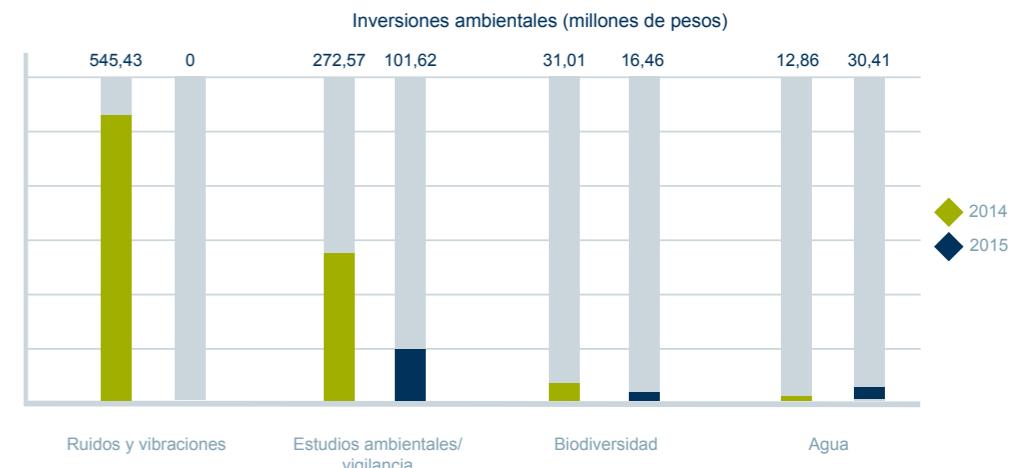
La compañía realizó inversiones por un total de \$148,5 (millones de pesos), destinados principalmente a temas asociados al mantenimiento de afluentes hídricos, trámites ante entidades ambientales y vigilancia ambiental. La disminución de la inversión con respecto a 2014 se debe a que durante 2015 no se realizaron obras de infraestructura asociadas a insonorización.

Gastos

Así mismo, se presentaron gastos por valor de \$518,3 millones de pesos, destinados al mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental, la medición y monitoreo de ruidos y vibraciones, como también el desarrollo de campañas ambientales para la gestión de residuos, programas de reforestación y el desarrollo del programa formativo.

Inversiones y gastos en gestión ambiental

Indicador GRI G4-EN31



Gestión del cambio climático



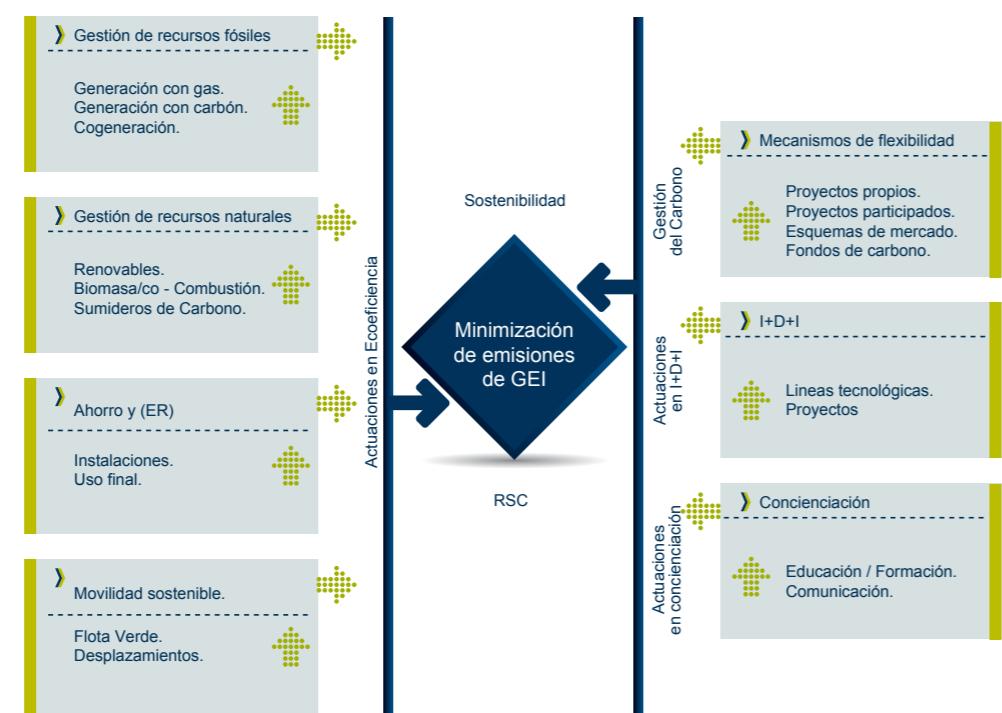
La organización busca gestionar su impacto sobre el cambio climático a través de estrategias enfocadas en la reducción de emisiones y un monitoreo constante de la calidad del aire.

Tema relevante: Emisiones

Enfoque de gestión

La estrategia se enfoca en la reducción de GEI para la minimización del impacto de las actividades de la compañía sobre el cambio climático, por medio del desarrollo de planes de acción en cuatro ejes principales, que componen toda la estrategia:

Estrategia “Menos GEI – Gases Efecto Invernadero”



Emisiones directas (Alcance 1)

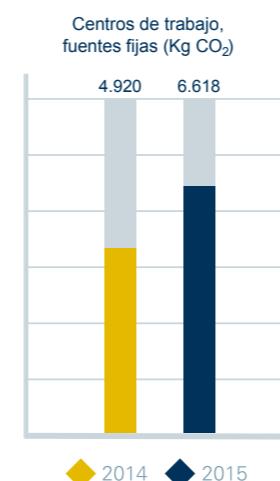
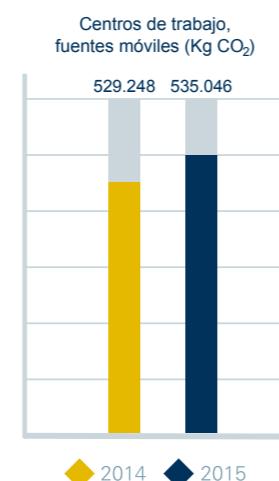
Indicador GRI G4-EN15

Se reportan las emisiones producidas por el consumo de combustibles para los vehículos de la compañía (fuentes móviles) y por los equipos de soporte energético en las sedes (fuentes fijas).

En 2015, se presentó un incremento en las emisiones directas, principalmente en las originadas por fuentes fijas, con un aumento del 35%, debido a un mayor número de interrupciones o fallas en el sistema de suministro de energía que exigieron la puesta en marcha de plantas eléctricas en las sedes de Calimas y Bucaramanga. Las emisiones directas de fuentes móviles presentaron una variación estable del 1,1%.

1

Generadas por el consumo de un recurso natural para obtener energía, como es el caso de los combustibles fósiles.



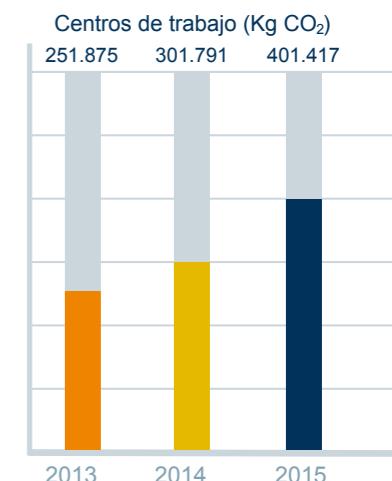
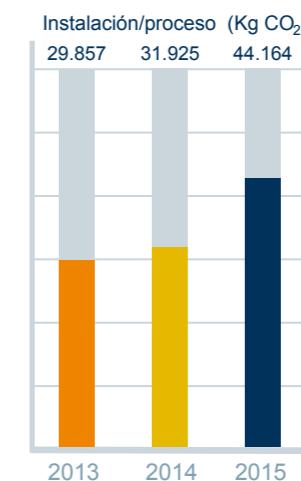
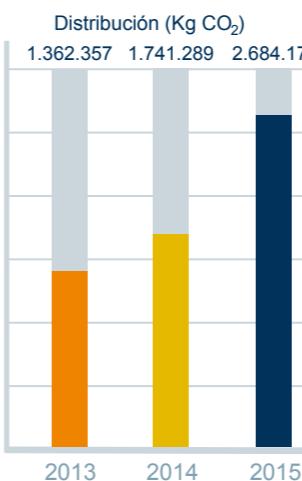
Emisiones indirectas (Alcance 2)

Indicador GRI G4-EN16

En el período reportado, el total de las emisiones indirectas presentó un incremento del 51%, que se explica por el cambio en el factor de emisión país, que pasó de 0,123 kg Co₂/kWh en 2014 a 0,182 kg Co₂/kWh en 2015. dentro del análisis de las variaciones se evidencia un incremento en el consumo de energía eléctrica en los procesos de distribución del 4% debido al aumento en las ventas del 6,46% en las estaciones de GNV.

Es de resaltar que se generó una reducción del 10% en el consumo energético en centros de trabajo y del 7% en instalaciones/proceso; si se aplicara los mismos factores de conversión del 2014, habría una disminución de emisiones.

2
Generadas por el consumo de energía eléctrica; incluye los procesos de distribución, centros de trabajo e instalaciones.



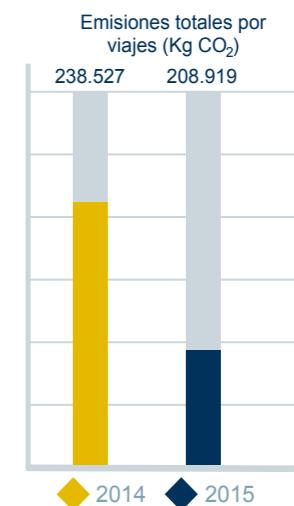
Otras emisiones (Alcance 3)

Indicador GRI G4-EN17

Para 2015 las emisiones de alcance 3 fueron de 208.919 Kg CO₂, con 1.755 trayectos aéreos. Se presentó una reducción del 12% con respecto al año pasado, pese al aumento en 183 viajes. Sin embargo, la reducción mencionada se debe a la actualización de los factores de emisión para viajes cortos.

3

Generadas por viajes de negocio.



Nota: El factor de emisión pasó de 0,15 CO₂/km a 0,14 CO₂/km, para viajes medios de 0,12 CO₂/km a 0,10 CO₂/km y para viajes largos de 0,11 CO₂/km a 0,08 CO₂/km.

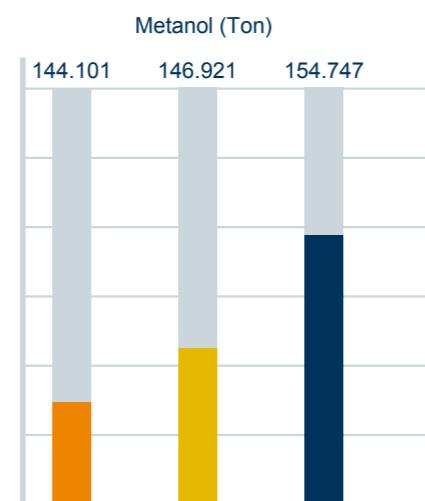
Emisiones de metano

El cálculo de las emisiones de metano (CH₄) 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. Para 2015 se incluyeron las emisiones generadas por las diferentes intervenciones en la red. Los resultados evidencian un incremento del 5%, como consecuencia de la construcción de nuevas redes que se suman a los metros de tuberías ya instaladas.

Estrategia para la reducción de emisiones

Indicador GRI G4-EN19

En 2015 las emisiones por colaborador fueron de 332,57 KgCO₂ que representan un 30% de incremento con respecto a 2014. Sin embargo el consumo de energía eléctrica en centros de trabajo tuvo una disminución del 10%, por lo que el aumento se encuentra relacionado con la actualización del factor de emisión del país.



Ahorro y eficiencia energética



Movilidad sostenible

Campaña	Descripción	Emissions (KgCO ₂)	Observaciones
Ahorro en el consumo de combustibles de la flota vehicular operativa.	Disminución de las emisiones derivadas del ahorro en el consumo de combustibles tipo diésel y gas natural vehicular.	4.109	La compañía dentro de las políticas de ahorro ha incluido la eficiencia en los traslados, así mismo se ha garantizado el control de consumo de combustibles.
Reducción de emisiones por disminución de trayectos de viaje.	Para 2015 se reportaron 1.755 trayectos aéreos por gestión operativa.	29.607,9	La reducción con respecto al año anterior es de 12% debido a la actualización de los factores de emisión kg CO ₂ /km. 2

Control de calidad del aire

La organización gestiona la generación de energía a través de un combustible más limpio y menos contaminante como aporte a la calidad del aire, gracias a la implementación de proyectos relacionados con el uso de gas natural en industrias y vehículos.

En 2015 se dio continuidad al programa "Amigos del aire" con la firma del nuevo convenio de colaboración entre Optim, Ecoenergy y Gas Natural Fenosa para realizar la fase de evaluación internacional de la metodología y transacción de bonos en el mercado voluntario.

Ruido

En cumplimiento del sistema de gestión ambiental de la compañía y de la normatividad ambiental aplicable, en el año se realizaron mediciones y seguimientos al ruido en:

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

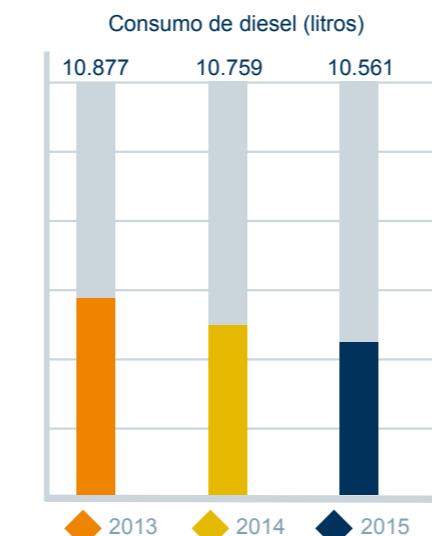
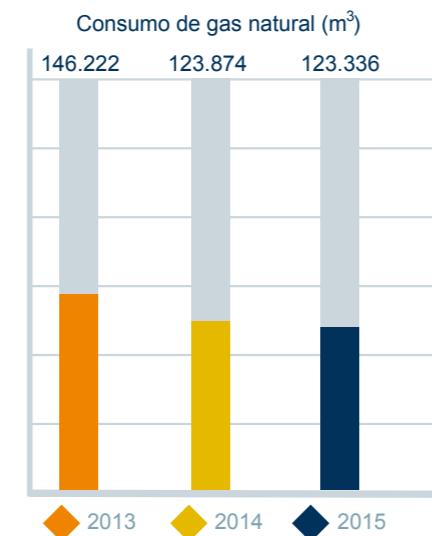
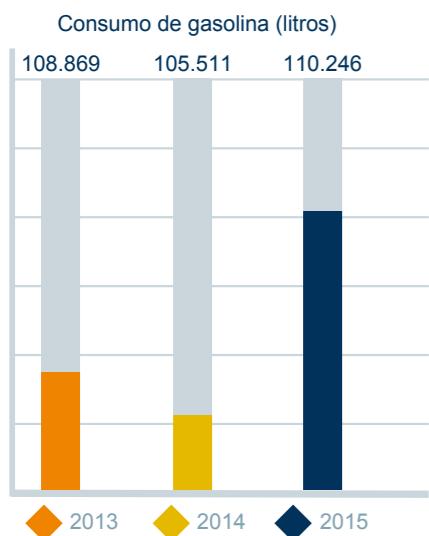
Por otra parte, durante 2015 se recibió una queja verbal de la comunidad asociada a temas de ruido en obra, para lo cual la compañía estableció actividades interdisciplinarias con las áreas encargadas para las mediciones de ruido en horario diurno y nocturno en sitio. Gracias a esta acción se validó el cumplimiento de la normatividad aplicable, sin embargo como medida preventiva y para el bienestar de la comunidad, se redujeron los trabajos de construcción en horarios nocturnos.



Energía

Indicador GRI G4-EN3

Consumo de combustibles en flota propia



En el año se redujo el consumo de diesel en 2% y 0,4% en gasolina, gracias a la gestión realizada para optimizar los procesos de la flota vehicular propia. Por otro lado, el consumo de gasolina aumentó en 4% debido al incremento de tres vehículos en la flota de la compañía.

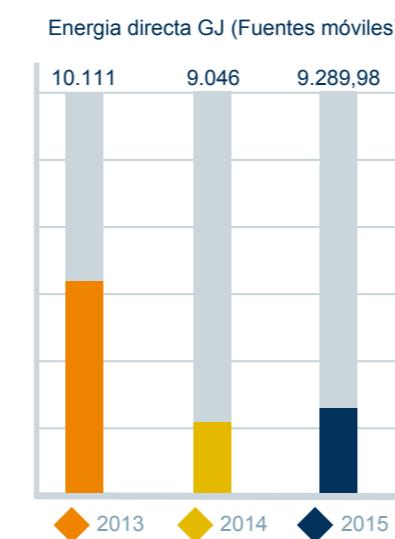
Adicionalmente, se cuantificó el consumo de combustibles por uso de plantas eléctricas empleadas en centros de trabajo para el sistema de apoyo de la red de energía obteniendo un incremento de 127% con respecto al año pasado en litros

de diésel. Así mismo, se revisó el uso de calentadores a gas, lo que equivale a un consumo de 1.147 m³ de gas natural.

Consumo de energía

Energía directa

El consumo de energía directa generada por fuentes móviles tuvo un incremento del 2,7%. Por otro lado, el consumo de energía generado por fuentes fijas de los centros de trabajo fue de 107,4 GJ, debido al consumo de gas natural y diésel en los procesos asociados.

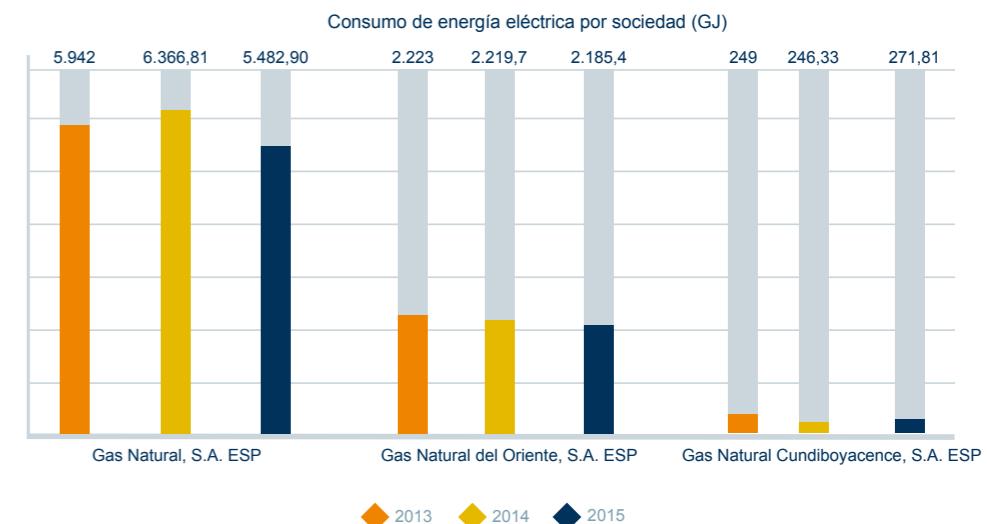
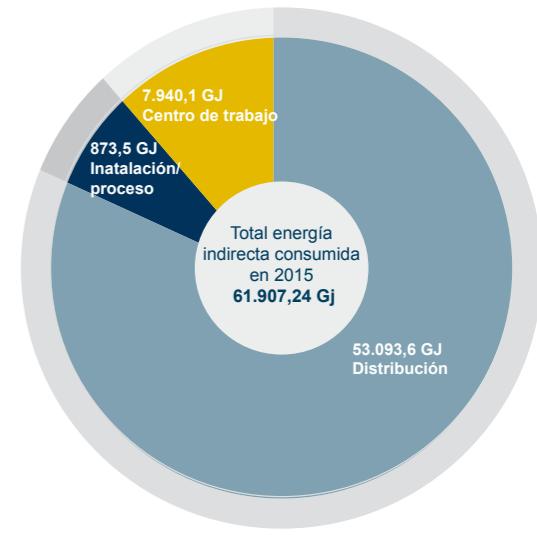
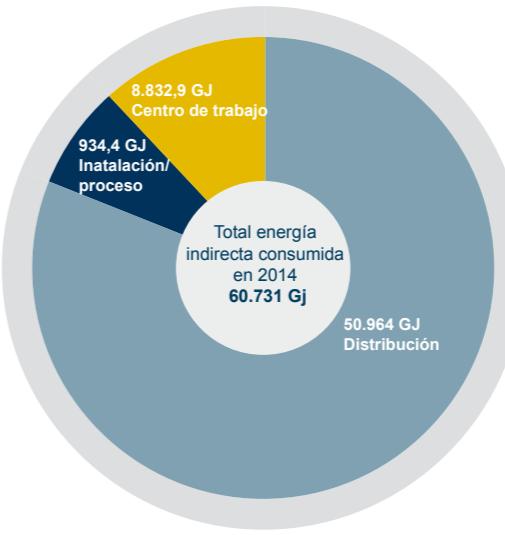


Energía indirecta

Durante el año se generó un consumo de energía indirecta en procesos de distribución de 53.094 GJ, correspondiente a la consumida en las estaciones de servicio, lo que representó un aumento del 4% con respecto a 2014, debido al crecimiento del 6,46% en las ventas de gas natural vehicular.

En los centros de trabajo, gracias al uso eficiente de la energía por parte de los colaboradores y la sustitución de bombillas incandescentes por ahorradoras, se presentó una reducción del 10% en el consumo con respecto al año anterior.

Por su parte, la energía reportada por concepto de instalación/proceso, correspondiente al consumo eléctrico de las instalaciones como bodegas y City Gates, disminuyó en 7%.

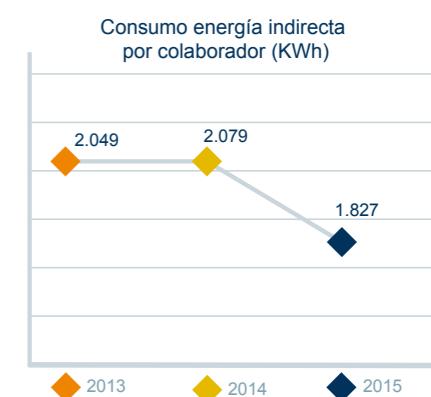


Eficiencia energética

Indicador GRI G4-EN5

Durante 2015 se logró una reducción del 12% en el consumo de energía por puesto de trabajo. Este cálculo se realiza teniendo en cuenta el consumo indirecto de energía sobre el total de colaboradores al cierre del año (1.207 personas entre plantilla propia y contratistas) de las

sociedades de Gas Natural, S.A. ESP, Gas Natural Servicios, SAS, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP y Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.



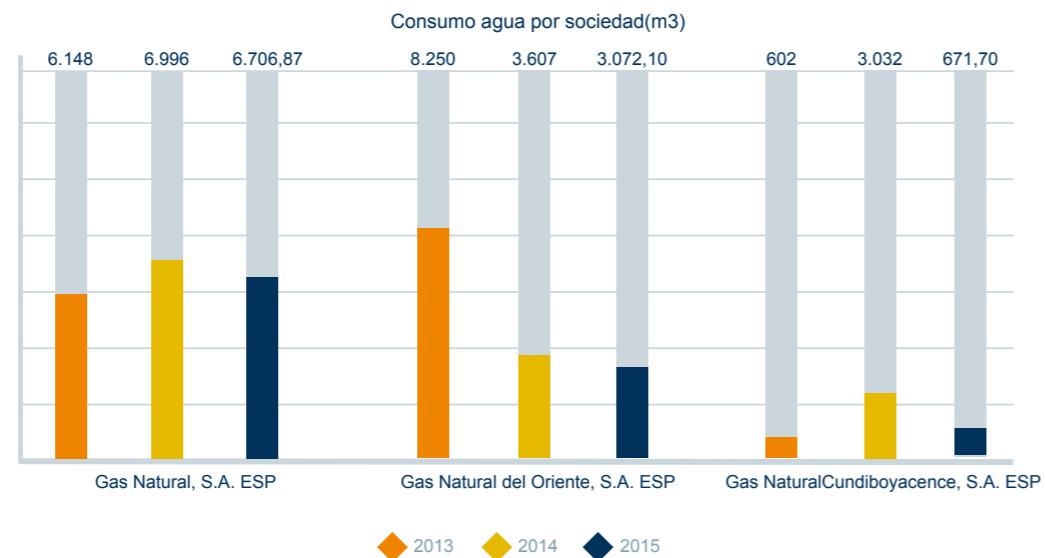
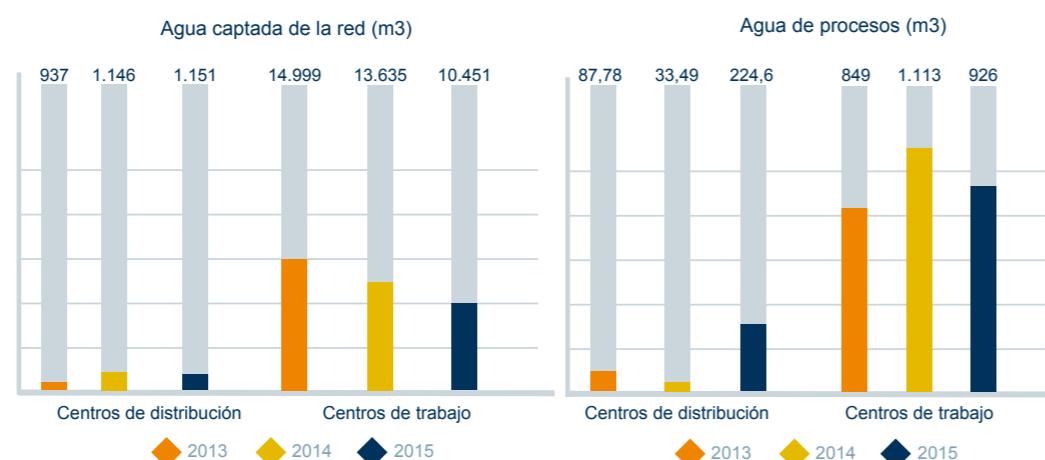


Agua

Indicador GRI G4-EN8

Consumo de agua

El consumo de agua para centros de trabajo corresponde a la captada de la red pública de abastecimiento. Durante el año se contabilizó la de los centros de trabajo de Gas Natural del Cesar, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP (exceptuando el centro de atención de Chiquinquirá) y Gas Natural, S.A. ESP.



Se registró un consumo total de 10.451 m³ que representa una reducción del 23% frente al año anterior gracias a las actividades de ahorro y uso eficiente de este recurso, las buenas prácticas ambientales soportadas en la campaña Deja tu Huella Positiva Natural, la instalación de dispositivos ahorreadores de agua en los baños, las campañas a través del canal corporativo EnergíaTV, los boletines ambientales y las formaciones integrales en ahorro de recursos.

Por otro lado, el consumo de agua por pruebas hidrostáticas pasó de 33,49 m³ en 2014 a 224,6 m³ en 2015. Este incremento obedece a la construcción de 2.567 metros de tubería adicionales al período anterior y a la inclusión de 4.277,97 metros de tubería de acero de 14 pulgadas.

Gestión de residuos

Indicadores G4-EN23, G4-EN25

La compañía actualizó el Plan de Gestión Integral de Residuos (PGIR), incluyendo la realización de un diagnóstico y la formulación de estrategias para mejorar la separación en la fuente, el manejo externo de residuos y el nivel de conciencia de los colaboradores.

Así mismo, se dio continuidad a las estrategias de reporte, control y seguimiento de residuos, en compañía de las áreas responsables de proceso, el área de calidad y medio ambiente y los proveedores Lito S.A.S y Albedo S.A.S. Por otro lado, se realizó acompañamiento a cada uno de los responsables directos de la gestión de los residuos peligrosos y especiales con inspecciones periódicas de los puntos de acopio, que permitió mantener y mejorar su almacenamiento, manipulación, balance de generación mensual y entrega a gestores externos autorizados.

Gestión de residuos en los convenios

Durante el año se mantuvieron los convenios de aprovechamiento realizados en 2014, manteniendo la alianza con las fundaciones Ecorecicla, Fundación Medalla Milagrosa, Fundación del Quemado y Caviplas.

Promedio de consumo agua (m³) por colaborador directo



Fibra de vidrio 30 kg.



Plástico 748,1 kg.

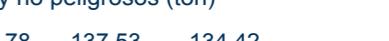


PP

Vidrio y porcelana 608 kg.



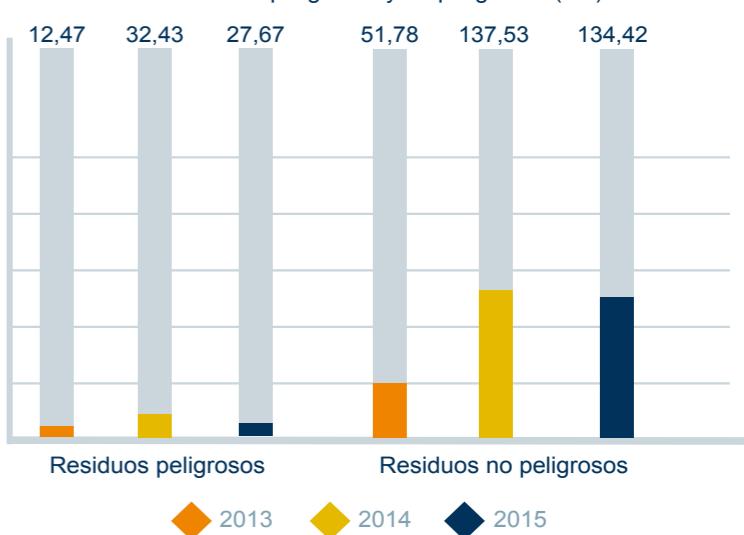
Chatarra 728,5 kg.



Papel y Cartón 18.497,6 kg.



Total de residuos peligrosos y no peligrosos (ton)



La actualización del PGIR en su fase de diagnóstico evidenció las debilidades de separación en la fuente en los centros de trabajo; allí se identificó un uso masivo e inadecuado de vasos desechables además de la contaminación de residuos potencialmente reciclables.

Para manejar esta problemática, la compañía creó dos campañas asociadas

a la correcta segregación de residuos y el uso de este tipo de elementos dentro del marco de la campaña Deja tu Huella Positiva Natural.

Por una parte se realizó un video educativo donde se muestra la forma adecuada de clasificar los residuos según el código de colores estipulado por la organización, teniendo en cuenta áreas

de generación como puntos de café y cafeterías. Este video fue transmitido por medio del canal corporativo EnergíaTV.

Dentro de los logros de 2015 en gestión de residuos se resaltan:

Realización de talleres de reutilización de materiales para la elaboración de regalos en las sedes de Bucaramanga.

Inspecciones de seguimiento y control operacional de la gestión integral de residuos en la cadena de contratistas críticos, quienes hacen parte de los procesos de distribución y comercialización de gas. Se amplió el alcance a 68 contratistas que integran actividades operativas del negocio y de servicios.

Actividades de formación integral a 734 personas, entre personal propio y contratistas.

Se obtuvo un aprovechamiento de los residuos peligrosos generados por distribución del 95% a través de procesos de reciclaje, valorización energética y láminas filtrantes. Para centros de trabajo el porcentaje es de 94%.

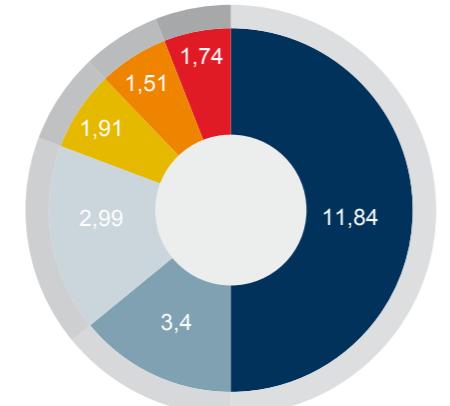
Mantenimiento de los puntos de acopio existentes con control y seguimiento por medio de inspecciones periódicas.

Se registraron 77 puntos entre centros de trabajo de las sociedades distribuidoras, junto con las estaciones de gas natural vehicular en las bases de datos del instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM) y ante las autoridades ambientales.

Residuos peligrosos

Residuos peligrosos en distribución

Residuos peligrosos en distribución (ton)



- ◆ Lodos de tratamiento de aguas residuales.
- ◆ Aceite usado.
- ◆ Residuos sólidos contaminantes con hidrocarburos.
- ◆ Lodos de aceite y combustible.
- ◆ Tierras contaminadas con hidrocarburos.
- ◆ Otros (1)

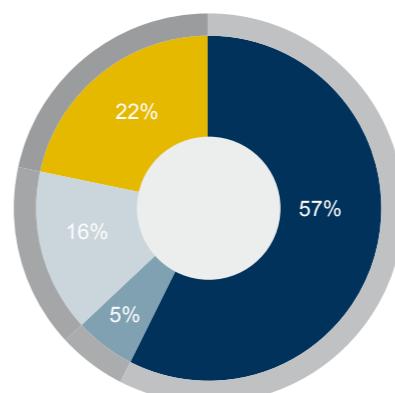
Por otro lado, se presentó un incremento significativo en la generación de lodos de aceite y combustible a causa de los mantenimientos exhaustivos en las estaciones de GNV de Yomasa, Ciudad Bolívar, Usme, El Tesoro, Portal Álamos y en la Puerta del Sol.

Nota 1: el cálculo de otros incluye aerosoles vacíos, envases vacíos contaminados, hidrocarburos más agua, baterías y acumuladores, residuos eléctricos y electrónicos, tubos fluorescentes y residuos de sustancias químicas.

Residuos peligrosos en centros de trabajo

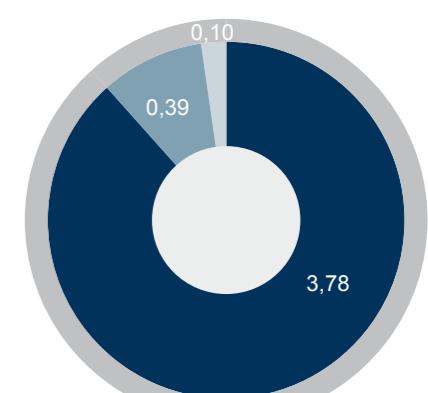
Se presentó un aumento de 153% en la cantidad de residuos sólidos peligrosos en centros de trabajo, pasando de 1,69 toneladas en 2014 a 4,27 toneladas en 2015, en parte debido a la campaña de residuos electrónicos y eléctricos, que consistió en actualizar el inventario de los equipos almacenados en bodegas para luego clasificarlos y hacer la respectiva entrega a la empresa gestora Lito SAS, en la cual se dispuso de 3,78 toneladas.

Metodo de tratamiento de residuos peligrosos en centros de distribución



- ◆ Reciclaje
- ◆ Celdas de seguridad
- ◆ Valoración energética / Co-procesamiento
- ◆ Láminas Filtrantes

Residuos peligrosos en centros de trabajo (toneladas)



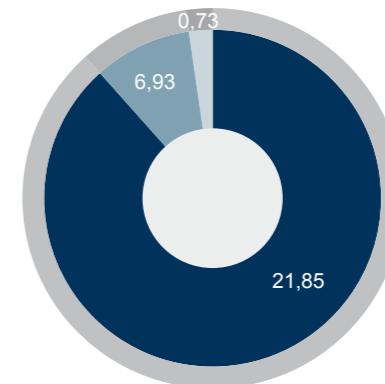
- ◆ Residuos eléctricos y electrónicos.
- ◆ Tubos Fluorescentes.
- ◆ Otros (1)

Nota 1: el cálculo de otros incluye envases vacíos contaminados, residuos sólidos contaminantes con hidrocarburos e hidrocarburo más agua. Se resalta que el 63% de la totalidad de residuos peligrosos fueron destinados a procesos de reciclaje, un 18% se trataron con la tecnología limpia de láminas filtrantes, un 14% se destinó a co-procesamiento y un 5% se dispuso en celda de seguridad.

Residuos no peligrosos

Residuos no peligrosos en distribución

Residuos no peligrosos en distribución (toneladas)



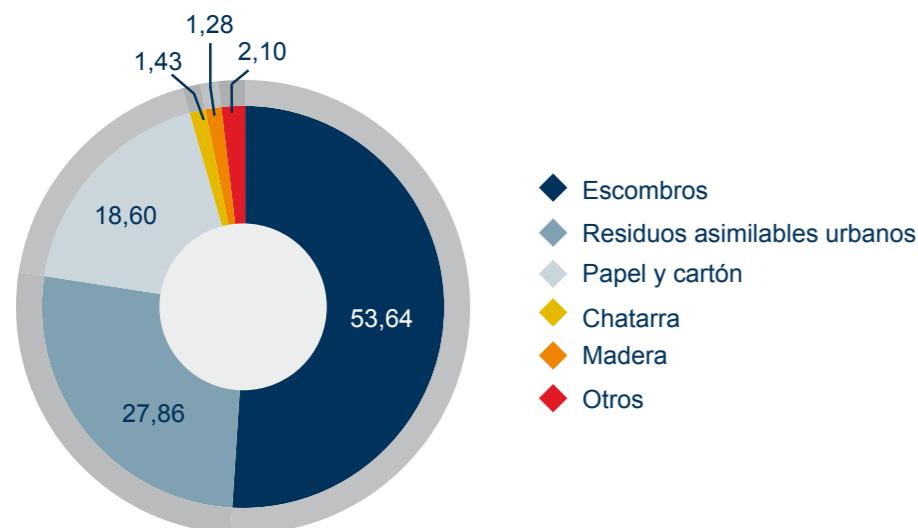
- ◆ Chatarra
- ◆ Material contaminado no peligroso
- ◆ Otros (1)

Se recicgó el 99,5% del total de residuos generados, mientras que para el porcentaje restante se utilizó la celda de seguridad/relleno sanitario (0,46%) y la incineración (0,02%).

Nota 1: el cálculo de otros incluye filtros de aire, neumáticos, pilas alcalinas, plásticos tóner, cartuchos o cd, fibra de vidrio, caucho y porcelanas.

Residuos no peligrosos en centros de trabajo

Se presentó una disminución de los residuos de escombros y chatarra en las sedes dado que no se realizaron obras o mantenimientos que generaron grandes cantidades de estos como en 2014. Adicionalmente, los residuos generados más representativos fueron los asociados a papel y cartón, residuos asimilables urbanos, chatarra y madera.



Generación de residuos sólidos por colaborador directo

Con el objetivo de favorecer el control en la generación de residuos, se incorporaron en la medición de este año las sedes de Aguachica, Codazzi, Expansión y Barrancabermeja, lo que significó un incremento de 37% alcanzando una generación de residuos de 52,7 kg/puesto de trabajo.

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



Consumo de materiales

Indicadores GRI G4-EN1, G4-EN2

Del total de materiales usados durante el año, la tubería representa un 97,9% que provienen de recursos no renovables como metales y petróleo; sin embargo, estos son susceptibles de reciclaje junto con la papelería que equivale al 1,77%.

Materiales consumidos (ton)

Tipo de material	2013	2014	2015
Tubería de polietileno	259,02	191,77	270,28
Tubería de acero	132,71	429,5	136,03
Papelería	9,99	7,66	7,34
Otros	1,13	0,88	0,99
Total	402,85	629,81	414,64

Nota: el cálculo de otros incluye odorantes, gases (helio, nitrógeno), pinturas, tóner y cartuchos, aerosoles, alcohol industrial, grasas, masillas, pastas fundentes y aceite lubricante/hidráulico.

Papel

En 2015 se redujo en un 4% el consumo gracias a la implementación de un modelo de control para la asignación del papel y a las campañas alusivas al uso eficiente de recursos, en el marco de la campaña Deja tu Huella Positiva Natural. Adicionalmente se hizo un cambio en el proveedor, que cuenta con un sello ecológico de plantaciones forestales sostenibles FSC.

El consumo de papel por colaborador corresponde al registrado en kilogramos dividido por la cantidad de puestos de trabajo disponibles. Para 2015 este cálculo refleja una reducción del 6% con respecto a 2014, como evidencia de buenas prácticas de cuidado y uso.

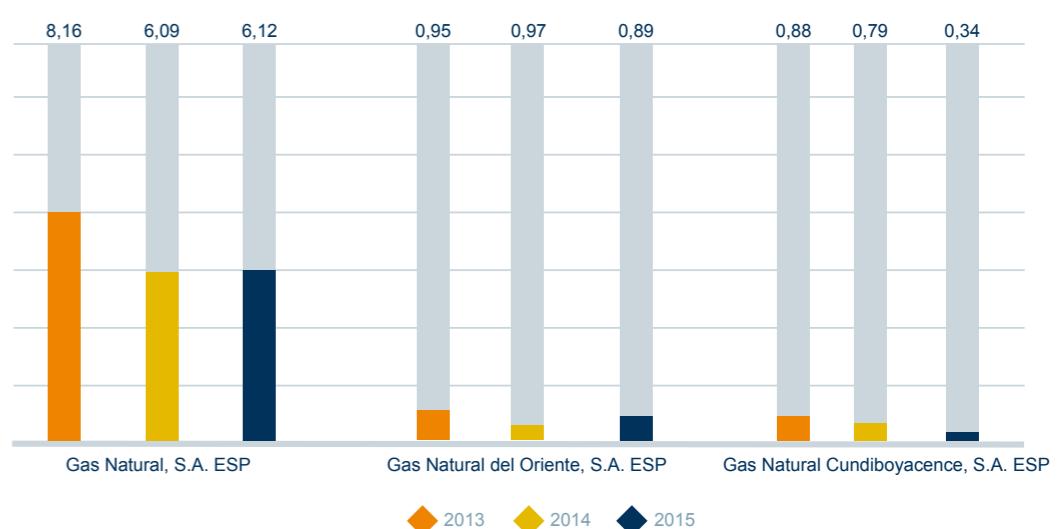
Consumo de papel (Toneladas)



Consumo de papel por colaborador (kg)



Consumo de papel por sociedad (ton)



Sostenibilidad, biodiversidad y eficiencia

Indicadores GRI G4-EN12, G4-EN13

Deja tu Huella Positiva Natural

Con el objetivo de fortalecer las buenas prácticas ambientales dirigidas a los colaboradores en centros de trabajo, se dio continuidad a la campaña de ahorro Deja tu Huella Positiva Natural, que busca incidir en los consumos de energía, agua y papel, así como en la aplicación de las 4R's (reducir, reutilizar, reciclar y recomendar). Entre las acciones más representativas en esta campaña se destacan:



Se inició la campaña "Ruta de Canecas 2015-2016", a través de la cual se instalaron canecas interactivas para promover y educar a los colaboradores sobre la correcta segregación en la fuente. La campaña tuvo como prueba piloto la filial de Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, con reconocimiento especial en el informe de auditoría externa de recertificación del Sistema Integrado de Gestión realizado por la firma auditora AENOR.

Preservación del recurso hídrico y conservación de la biodiversidad

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

- Se realizó la donación e instalación de seis vallas informativas en el Parque Natural Nacional Chingaza con un enfoque de preservación y conservación de la flora y fauna, como la fuente hídrica más importante que provee el agua potable para Bogotá.

- Se llevaron a cabo actividades de siembra de 1.147 árboles, de los cuales 600 se realizaron gracias a las actividades de voluntariado con la participación de los colaboradores en la Carrera Verde 2015 promovida por la Fundación Natura; también se sembraron 797 árboles atendiendo al compromiso de compensación por la construcción de nuevas redes.



Matriz de correspondencia GRI

Contenidos básicos generales

Indicador	Descripción	Ubicación/Respuesta directa	Verificación externa
Estrategia y análisis			
G4-1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	p. 6, 7	No
Perfil de la organización			
G4-3	Nombre de la organización.	p. 9	No
G4-4	Principales marcas, productos y servicios.	p. 16, 17	No
G4-5	Ubicación de la sede principal de la organización.	p. 2	No
G4-6	Número de países donde opera la organización, y nombres de aquellos países donde la organización tiene operaciones significativas o que son específicamente relevantes para los temas de sostenibilidad incluidos en el reporte.	p. 12, 13	No
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	p. 16	No
G4-8	Mercados servidos (incluyendo desglose geográfico, sectores servidos, y tipos de clientes y beneficiarios).	p. 17	No
G4-9	Dimensiones de la organización	p. 50, 51	No
G4-10	Desglose de colaboradores por contrato, tipo de empleo, región y género	p. 57, 58, 59	No
G4-11	Porcentaje del total de empleados cubierto por convenios colectivos	p. 63	No
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización	p. 96	No
G4-13	Cambios significativos durante el período reportado en relación al tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización	En el período reportado no se presentaron cambios significativos en cuanto al tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministros de la organización.	No
G4-14	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	p. 43, 44, 45 Se presenta proceso de identificación de riesgos a nivel del grupo. Los riesgos locales son manejados de manera independiente por cada área.	No

G4-15	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Red de Pacto Global Colombia, Transparencia por Colombia, Fundación empresarios por la educación, Guía de manejo del impacto del trabajo infantil de la Fundación Telefónica, Fundación Al Verde Vivo, Bosques NatGeo, iniciativa voluntaria de comunicaciones 'lineamientos de comunicación comercial y corporativa', Global Reporting Initiative, ISO 26000.	No	G4-25	Bases para la identificación y selección de grupos de interés con quienes la organización se relaciona.	Los grupos de interés han sido identificados por el grupo. No se cuenta con un proceso de identificación local. Se han identificado las entidades y personas de relación a nivel local.	No
G4-16	Asociaciones (como asociaciones industriales) y organizaciones de defensa nacional o internacional a las que la organización pertenece.	"www.gasnaturalfenosa.com.co/conocenos/reputacionyresponsabilidadcorporativa"	No	G4-26	Enfoque de relación con grupos de interés, incluida frecuencia de relacionamiento por grupo, y una indicación de si algún mecanismo de relacionamiento fue llevado a cabo como parte del proceso de preparación del reporte.	p. 29, 30	No
Aspectos materiales y cobertura							
G4-17	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	p. 9 http://www.gasnaturalfenosa.com.co/co/conocenos/1297102368377/inversionistas.html	No	G4-27	Temas clave y preocupaciones que hayan surgido a través del relacionamiento con grupos de interés, y cómo la organización ha respondido a estos, por medio del reporte. Indique los grupos de interés que manifestaron cada uno de los temas clave y preocupaciones.	p. 31	No
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	p. 9, 30	No	Perfil de la memoria			
G4-19	Lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	p. 31	No	G4-28	Período reportado (año fiscal o calendario) para la información suministrada.	1 de enero - 31 de diciembre de 2015	No
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	p. 32, 33	No	G4-29	Fecha del reporte anterior más reciente (si lo hubiere).	2014	No
G4-21	Cobertura de cada aspecto material por fuera de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad de productos y servicios: Clientes y proveedores segmento residencial y comercial - Servicio al cliente: Clientes y proveedores segmento residencial - Calidad y fiabilidad del servicio: Clientes y proveedores segmento residencial y comercial - Emisiones: No aplica - Desarrollo profesional: Colaboradores propios y de terceros - Diversidad e igualdad: Colaboradores - Salud y seguridad de colaboradores y terceros: Proveedores, contratistas, colaboradores 	No	G4-30	Ciclo de reporte (anual, bienal, etc).	Anual	No
G4-22	Indique el efecto de cualquier re-expresión de información incluida en reportes anteriores, y la razón de tal re-expresión.	No hubo lugar a reexpresión de información contenida en informes anteriores	No	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relacionadas con el reporte o su contenido.	responsabilidadcorporativacolombia@gasnaturalfenosa.com	No
G4-23	Cambios significativos de anteriores períodos de reporte en el alcance y límites de aspectos	No se presentaron cambios relacionados con el alcance y límite de aspectos. La materialidad es revisada y validada anualmente para la elaboración del informe.	No	G4-32	Opción "de conformidad" con la Guía que ha elegido la organización e índice GRI de la opción elegida.	p. 9, 146	Sí
Participación de los grupos de interés							
G4-24	Lista de grupos de interés con los cuales la organización se relaciona.	p. 28	No	G4-33	Política y prácticas vigentes con respecto a la verificación externa de la memoria.	p. 32, 33 Carta de verificación	No
Gobierno							
				G4-34	Estructura de Gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Identifique cualquier comité responsable de la toma de decisiones sobre impactos económicos, ambientales y sociales.	p. 37	No

Ética e integridad			
Indicador	Descripción	Ubicación/Respuesta directa	Verificación externa
G4-56	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de comportamiento, como códigos de conducta y códigos de ética, que la organización ha adoptado.	p. 38-42	No
Contenidos básicos específicos			
Aspecto material: Seguridad de productos y servicios			
DMA	Enfoque de gestión	p. 113	No
AI	Accidentes e incidentes en la distribución y utilización del servicio	p. 113, 114, 115	Sí
PRS	Número de casos y clientes gestionados en el plan de rehabilitación del servicio	p. 118, 119	No
CP	Campañas y actividades de prevención con clientes	p. 116, 117, 120, 121	No
Aspecto material: Servicio al cliente			
DMA	Enfoque de gestión	p. 83	No
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	p. 90, 91, 92, 93	No
ASC1	Indicadores de atención y servicio al cliente	p. 83	Sí
ASC2	Canales de atención y servicio al cliente	p. 84 - 90	No
Aspecto material: Calidad y fiabilidad de los servicios			
DMA	Enfoque de gestión	p. 74	No
CCAU	Avisos recibidos por la Línea de Atención de Urgencias 164, por sociedad	p. 116, 117	No
RP	Número y resultados de Revisiones Periódicas realizadas en el año	p. 115, 116	Sí
Aspecto material: Emisiones			
DMA	Enfoque de gestión	p. 132	No
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	p. 132	Sí

G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	p. 133	Sí
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	p. 133, 134	No
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	p. 134, 135	No
Aspecto material: Desarrollo profesional			
DMA	Enfoque de gestión	p. 65	No
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por género y por categoría laboral	p. 65, 66, 67	Sí
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por género y por categoría profesional	p. 68	Sí
Aspecto material: Diversidad e igualdad			
DMA	Enfoque de gestión	p. 56, 57	No
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y género, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	p. 57, 58, 59, 60	No
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	p. 64, 65	Sí
Aspecto material: Salud y seguridad de colaboradores y terceros			
DMA	Enfoque de gestión	p. 107	No
COPASST	Número de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados.	p. 108	Sí
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género	p. 109, 110, 111, 112	No
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	p. 108, 109	Sí

Objetivos de desarrollo sostenible



Compromisos con los derechos de las personas de Gas Natural Fenosa

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

