



gasNatural
fenosa

Informe de Responsabilidad Corporativa **2017**



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

www.gasnaturalfenosa.com.co

Comuníquese con el correo:

responsabilidadcorporativacolombia@gasnaturalfenosa.com

Línea ética:

códigoeticogasnaturalcolombia@gasnaturalfenosa.com

Redes sociales:

Facebook y Youtube: Gas Natural Fenosa Colombia

Twitter: @GNF_co

Gas Natural, S.A. ESP

Dirección: Calle 71A No. 5-38

Bogotá, Colombia

Edición

Dirección de Comunicación y Asuntos Públcos

Diagramación

Una Tinta Medios





Contenido

- 4** Mensaje Directivo
- 7** Presentación del informe
- 11** Responsabilidad Corporativa
- 13** Perfil de la compañía
- 16** Integridad y transparencia
- 24** Resultados
- 39** Excelencia en el servicio
- 51** Seguridad y salud
- 66** Interés por las personas
- 84** Cadena de suministro responsable
- 93** Gestión responsable del medio ambiente
- 108** Compromiso Social
- 117** Índice de contenidos GRI



Mensaje Directivo

102-12, 102-14

Para Gas Natural Fenosa es muy importante consolidar los resultados para el Informe de Responsabilidad Corporativa, pues es una herramienta que nos permite comunicar directamente a los públicos de interés sobre la gestión en las zonas en donde operamos y así construir relaciones de confianza, compartir informaciones sobre los objetivos, prácticas y políticas que benefician a los grupos de interés.

Este informe sigue los lineamientos de los estándares de GRI, así como el seguimiento de las directrices de Naciones Unidas a través de Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Red del Pacto Global en Colombia.

Somos una empresa con grandes retos, por eso hoy contamos con cerca de 3 millones de clientes que disfrutan del servicio mediante una red de distribución de más de 22 mil kilómetros, con una inversión aproximada de \$75.000 millones en 2017, lo que representó ventas por más de 2.6 millones de m³ de gas natural.

Estos resultados nos comprometen a buscar productos innovadores, fortaleciendo la cultura de calidad en el servicio y asegurando el bienestar de nuestros clientes con una energía económica, segura y amigable con el medio ambiente.

Por ello, nuestra gestión, aparte de tener objetivos claros como los que se muestran en este Informe, nos brinda la oportunidad de transformar vidas, llevar comodidad y bienestar a los hogares, propiciar que los comercios y las industrias sean más competitivas con soluciones

energéticas y que la movilidad del país con sus sistemas de transporte masivo, recolección de basuras y vehículos particulares sea más sostenible y contribuya a mejorar la calidad del aire, para que podamos sumar al desarrollo del país, gracias a aliados como nuestros clientes, proveedores, accionistas y comunidad en general.

Por supuesto, en este camino continuamos con la bandera y compromiso de la seguridad en todos los procesos, para minimizar los riesgos frente a las labores de los proveedores, colaboradores y evidentemente, en el uso seguro del gas natural.

Igualmente, cada año nos esforzamos por generar programas para la sociedad, donde niños y familias se ven beneficiados, a través de las líneas de uso seguro del gas natural, la educación y la cultura, con una inversión cercana a los \$2.000 millones.

Finalmente, seguimos comprometidos con un modelo de negocio íntegro, ético y transparente, abierto al dialogo; y los invitamos a conocer en este Informe, la gestión de Gas Natural, S.A. ESP y sus filiales en 2017.

Javier Fernández González
Presidente Ejecutivo
Bogotá, marzo de 2018

Junta Directiva

Principales	Suplentes	Calidad
Sergio Manuel Aranda Moreno	Juan Manuel Otoya Rojas	No independiente
Diego Muñoz Tamayo	Felipe Trías Visbal	Independiente
Andrés Baracaldo Sarmiento	Gabriel Ignacio Rojas Londoño	Independiente
Felipe Ortiz Iregui	Alfredo Zamarriego Fernández	Independiente
Clara Elena Reales Gutiérrez	Ernesto Villamizar Mallarino	Independiente



Para conocer las juntas directivas de las sociedades de Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural del Cesar, S.A. ESP y Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, consulte: [aquí](#)





Comité Directivo

De pie, de izquierda a derecha:

Jorge René Perea Anchique
Operaciones Zona Bogotá

Gildardo Peña Angarita
Security

José Luis Fernández Fontana
Control de Gestión

Ariel Alfonso Acevedo Acevedo
Proyectos de Transformación y Calidad

Carlos Andrés Plata Sastre
Sistemas de Información

Fabio Ricardo Díaz Becerra
Operaciones Zona Centro Oriente

Gerardo José Paternina Vivero
Compras, Prevención y Servicios Generales

Ricardo Antonio Donado Arenas
Gestión Red Gas

Sentados, de izquierda a derecha:

Sheilla Namén Chavarro
Comunicación y Asuntos Públicos

María del Pilar Jaramillo Villamizar
Comunicación Negocio Gas

Andrés Eduardo García Amador
Personas, Organización y Cultura

Jhon Jairo Contreras Moncada
Planificación de Ingresos y Regulación

Margarita Lucía Castro Norman
Servicios Jurídicos

Gloria Marcela Muñoz Rojas
Servicio al Cliente Gas

Francisco Javier Fernández González
Presidente Ejecutivo

Rubén Martínez Burgal
Comercial



Para conocer los perfiles de los miembros
del Comité Directivo, consulte aquí

Presentación del Informe

Nota aclaratoria:

A partir de esta página los códigos que acompañan los títulos hacen referencia a los contenidos que responden a los estándares de GRI.

Período cubierto (102-50):

1 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2017.

Cobertura de la información (102-46):

Todas las sociedades expresadas a continuación, salvo que se exprese lo contrario en la información reportada:

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.

Fecha de publicación del último reporte (102-51):

marzo de 2017, con datos a diciembre de 2016

Ciclo de presentación de reportes (102-52): anual

Contacto para resolver inquietudes sobre el reporte (102-53):

Johanna Valencia Sánchez

Comunicación y Asuntos Públicos

Tel.: +57 1 3485500 ext. 84746 jvalencias@gasnaturalfenosa.com

Metodología y verificación externa (102-54 y 102-56)

Este Informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción esencial.

Adicionalmente, fueron verificados externamente 10 temas relevantes de acuerdo con la matriz

de materialidad, por PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales Ltda., bajo el estándar internacional ISAE3000-Revised (102-54 y 102-56). La referencia de cada indicador lo puede encontrar, en los casos que aplique, debajo de los títulos de las secciones o gráficas, así como los que apliquen para los principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

102-48, 102-49

- No hubo lugar a cambios en la metodología de elaboración del Informe.
- Aplica reexpresión para el indicador 403-2, por cambio de cálculo.
- El indicador de financiación de conversiones a GNV se ajustó en 2016 tras cierre de datos posterior a la publicación del anterior Informe.
- Para el indicador de papel, reportado en la página 100 se ajustó el valor por un error en el reporte 2016.

Principios de elaboración

102-46

La compañía ha hecho una revisión exhaustiva, año tras año, de todos los posibles canales y herramientas que puedan brindar nociones o información concreta acerca de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés.

Adicionalmente, para la elaboración de este tipo de reportes, Gas Natural tiene en cuenta la relevancia de brindar un contexto de sector a la vez que sus dimensiones o magnitudes para que el lector pueda evaluar si la gestión realizada es proporcional y representativa con su tamaño, infraestructura, capacidad de inversión, etc.

La exhaustividad se asegura integrando herramientas para la recopilación de información y el apoyo de profesionales y organizaciones externas a la compañía para el proceso de escritura y validación.

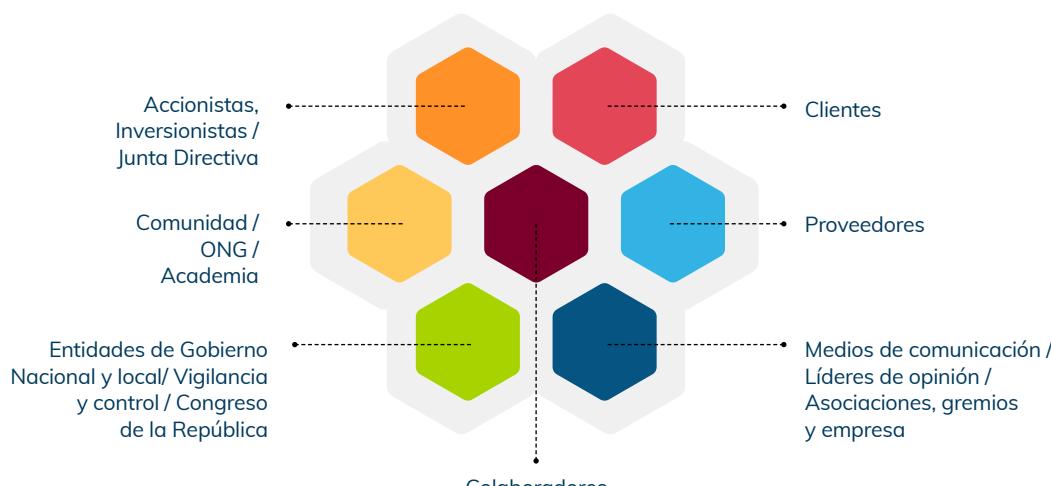
Públicos de interés

102-40, 102-42, 102-43

Materialidad: participación públicos de interés

La compañía ha identificado los siguientes públicos de interés con los que se relaciona a través de las distintas áreas y sus canales. Los identifica y selecciona a partir de un mapa de relacionamiento, teniendo en cuenta diferentes grados y frecuencias de interacción con cada uno de ellos.

Los canales de comunicación permiten identificar permanentemente temáticas recurrentes que revelan intereses que se tienen en cuenta en la toma de decisiones.



Para conocer los canales de cada uno de los públicos consulte: www.gasnaturalfenosa.com

Materialidad

102-44

Para realizar la materialidad se tuvieron en cuenta insumos internos y externos de la compañía, entre los cuales se revisaron los resultados de mediciones, lineamientos corporativos y estándares de sostenibilidad, como se describe en la siguiente tabla:

Internos

Compromiso estratégico

Políticas

Plan de sostenibilidad 2016 - 2020

Informe de RSC 2016- Colombia

Informe de RSC 2016- Corporativo

Encuentro directivos 2017

Mapa de riesgos

Informe de Auditoría

Informe de aseguramiento

Entrevistas

Materialidad Gas Natural Fenosa

Materialidad Gas Natural Fenosa Colombia 2016

Externos

Sector de gas natural

Regulación

Medición Merco

Presencia en medios

ISO 9001 Calidad

ISO 26000 Responsabilidad Social

ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental

OHSAS 18001 Sistema de Gestión en Salud Ocupacional

Temas de materialidad Estándares GRI

GRI G4 Suplemento Gas- Oil

Normas de desempeño Corporación Financiera Internacional

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Principios Pacto Mundial

Principios Rectores Derechos Humanos

OCDE Empresas multinacionales

Principios Voluntarios en Seguridad y Derechos Humanos

Índice de Sostenibilidad Dow Jones

Medición de Transparencia por Colombia

AA 1000

OIT

Como resultado de lo anterior y partiendo de la frecuencia de menciones en los diferentes insumos, así como la priorización de asuntos de interés para la compañía, se obtuvo la matriz de contenidos más relevantes.

Los contenidos de estos temas son desarrollados en los diferentes capítulos de este informe y en los reportes anuales financieros, donde se encuentra lo relacionado al desempeño económico por sociedad (pág. 37), el tema regulatorio (pág. 7) y tarifario (pág 36). Estos últimos pueden ser consultados en www.gasnaturalfenosa.com.co, sección inversionistas.

Matriz de materialidad

102-44, 102-47



Importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales

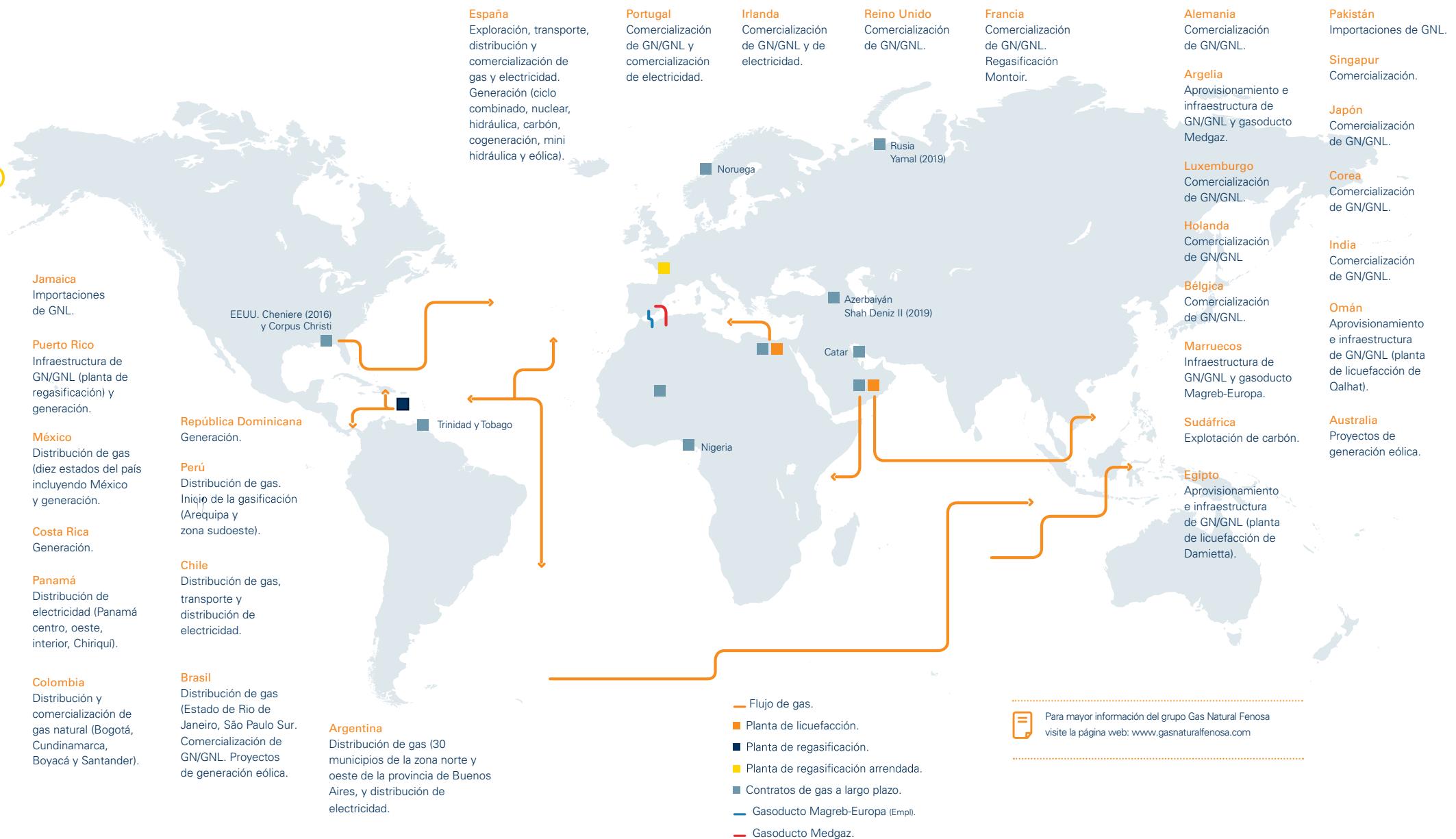
Nota: 1. Valor económico generado y distribuido: si bien es un tema material, la compañía no consolidó la información en esta vía; se espera en 2019 generar la misma para el reporte. **103-1**
2. Gestión de riesgos: la compañía cuenta con una matriz de riesgos que es gestionada por las áreas encargadas de cada tema y consolidada por el Área de Riesgos. Esta información es reservada.

El grupo en el mundo

102-44, 102-47

Gas Natural Fenosa está presente en más de 30 países, tiene casi 23 millones de clientes y más del 50% de sus empleados trabaja 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 gas y electricidad en el mundo.

Nota: Gas Natural Fenosa tiene sociedades instrumentales, de cartera o servicios profesionales, en Irlanda, Madagascar y Uganda. La actividad de Gas Natural Fenosa en Australia, Brasil y Chile (generación) e Italia (regasificación), se refiere a proyectos concretos relacionados con las actividades señaladas, no a que la compañía disponga de una infraestructura operativa.



Responsabilidad Corporativa

Gas Natural Fenosa entiende la Responsabilidad Corporativa como la estrategia desarrollada para establecer y mantener relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con sus grupos de interés.

En este sentido, la Política de Responsabilidad Corporativa establece el marco común de actuación, para orientar el comportamiento socialmente responsable de la compañía. Esto se logra a través de la definición de ocho compromisos alineados con la estrategia corporativa y el contexto de sostenibilidad.

Compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa

01

Integridad y transparencia

Actuamos con integridad, ética, honestidad y responsabilidad, generando confianza en las relaciones que tenemos con nuestros diferentes grupos de interés. [Pág 16](#)

02

Cadena de suministro responsable

Trabajamos por mantener relaciones de confianza a largo plazo, estables, sólidas y de beneficio mutuo con proveedores y empresas colaboradoras. [Pág 84](#)

03

Compromiso social

Aportamos al desarrollo económico y social de las regiones donde operamos, a través del conocimiento y los beneficios entregados en los programas de inversión social. [Pág 108](#)

04

Compromiso con los resultados

Desarrollamos un modelo de negocio sólido, que garantice la sostenibilidad a largo plazo, gestionando adecuadamente los riesgos. [Pág 24](#)

01

Integridad y transparencia

02

Cadena de suministro responsable

03

Compromiso social

04

Compromiso con los resultados

08

Excelencia en el servicio

07

Gestión responsable del medio ambiente

06

Interés por las personas

05

Seguridad y salud

08

Excelencia en el servicio

Trabajamos por dar al cliente una experiencia de servicio excelente, con respuestas rápidas y eficientes, acorde a sus necesidades. [Pág 39](#)

07

Gestión responsable del medio ambiente

Estamos comprometidos con la protección del medio ambiente y el uso eficiente de recursos, actuando más allá del cumplimiento de la Ley. [Pág 93](#)

06

Interés por las personas

Promovemos un entorno de trabajo basado en el respeto, la diversidad y el desarrollo personal y profesional. [Pág 66](#)

05

Seguridad y salud

Proporcionamos un ambiente seguro y saludable en la prestación del servicio y en el trabajo, con un enfoque preventivo. [Pág 51](#)

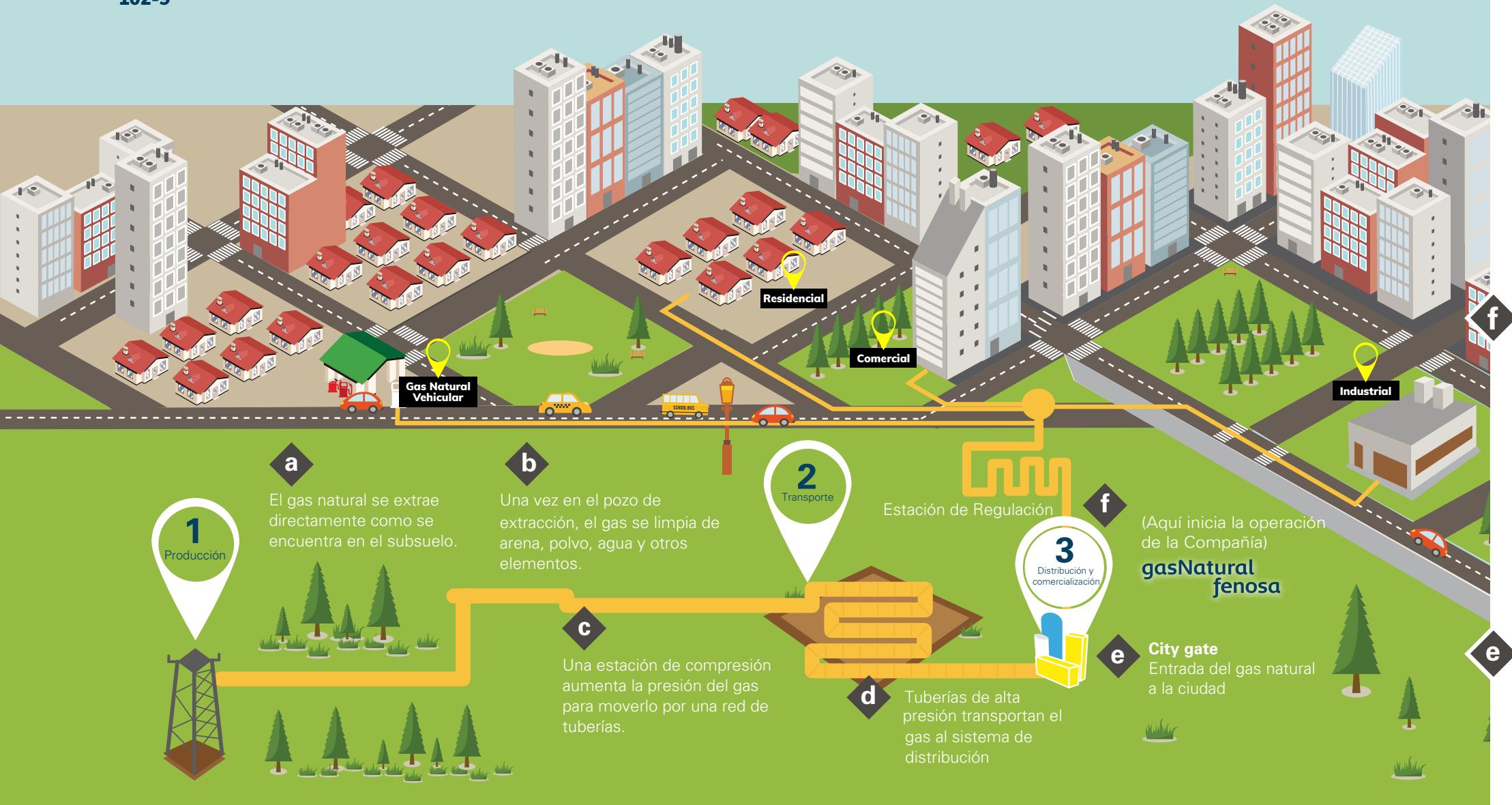
Compromisos



La compañía está adherida a los principios del Pacto Global y participa en la Red del Pacto Global en Colombia. Así mismo, está vinculada con las siguientes asociaciones o gremios: ANDESCO, Naturgas, Camacol y Fenalco; y está certificada en el Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad, con las normas ISO 9001, OHSAS 18001 y 14001. [102-13](#)

Cadena de valor del gas natural

102-9



Gas Natural, S.A. ESP y sus filiales operan en Colombia como distribuidores y comercializadores de Gas Natural dentro de la cadena de suministro a partir del punto 3 de esta infografía.

Acción preventiva:

1. Certificado de instalación por parte de un externo, quien verifica la correcta instalación y cumplimiento de la norma para la puesta en servicio.

2. Se cuenta con un sistema de SCADA (monitoreo y control de variables operativas en tiempo real) que permite actuar sobre elementos de sectorización de la red en caso de emergencia.

Acción preventiva:
se realiza un proceso de odorización con Tetrahidrotiofeno (THT) y Terciario Butil Mercaptano (TBM), para que se detecte fácilmente un escape de gas natural.

Perfil de la compañía en Colombia

102-1, 102-5, 102-6, ODS 7

Materialidad: Presencia en el mercado

Una de las principales compañías de distribución y comercialización de gas natural por redes de tubería, que opera a través de Gas Natural, S.A. ESP y sus filiales Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural del Cesar, S.A. ESP y Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, presentes principalmente en los departamentos de Cundinamarca, Boyacá, Santander y Cesar para los segmentos de mercado residencial, comercial, industrial y vehicular.

Según los datos de cobertura del Ministerio de Minas y Energía para 2017, la empresa alcanza un 32,5% del mercado de gas natural en Colombia.

Adicionalmente, la organización cuenta con Gas Natural Servicios, SAS, una sociedad de servicios que genera valor agregado a los clientes y proyectos de innovación tecnológica en el uso del gas natural como generador de energía.

Presencia en el mercado

102-4

Materialidad: Presencia en el mercado

Número total de clientes

2.976.097

(Residencial, comercial, industrial, GNV y ATR*)

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

Departamento del Cesar:

San Diego (Media Luna), Agustín Codazzi (Casacará), Bucaramanga, 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 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

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

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

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

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, Cuita, 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.

* **ATR:** Acceso de terceros a la red.

GNV: Gas Natural Vehicular



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

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

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

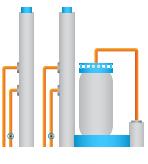
En el departamento de Cundinamarca: Bojacá, Capellánía, Cajicá, Cogua, Cota, Madrid, Cucunubá, Chía, Facatativá, Funza, Fúquene, Gachancipá, Guatancuy, Mosquera, Nemocón, Simijaca, Subachoque, Susa, Sopó, Sutatausa, Tabio, Tausa, Tenjo, Tocancipá, Ubaté, Zipacón y Zipaquirá.

En el departamento de Boyacá: Belén, Nazareth, Belencito, Briceño, Caldas, Cerinza, Cóbita, Cuita, 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.

Productos y servicios por segmento

102-2 ODS 7 y 9

Segmento	Productos	Servicios
 Residencial	Estufas Calentadores Secadoras Calefactores Chimeneas Hornos Calderas	Servigas Seguros Póliza exequial Tarjeta de crédito
 Comercial	Quemadores y calderas Estufas, planchas y parrillas Hornos Generadores de vapor Calefacción	
 Industrial		Soluciones de suministro energético (GNC y GLP) Climatización Cogeneración Microcogeneración
 Gas Natural Vehicular (GNV)		Instalaciones y conversiones Estaciones de servicio Gas Natural Fenosa

Hecho relevante

102-5, 102-10

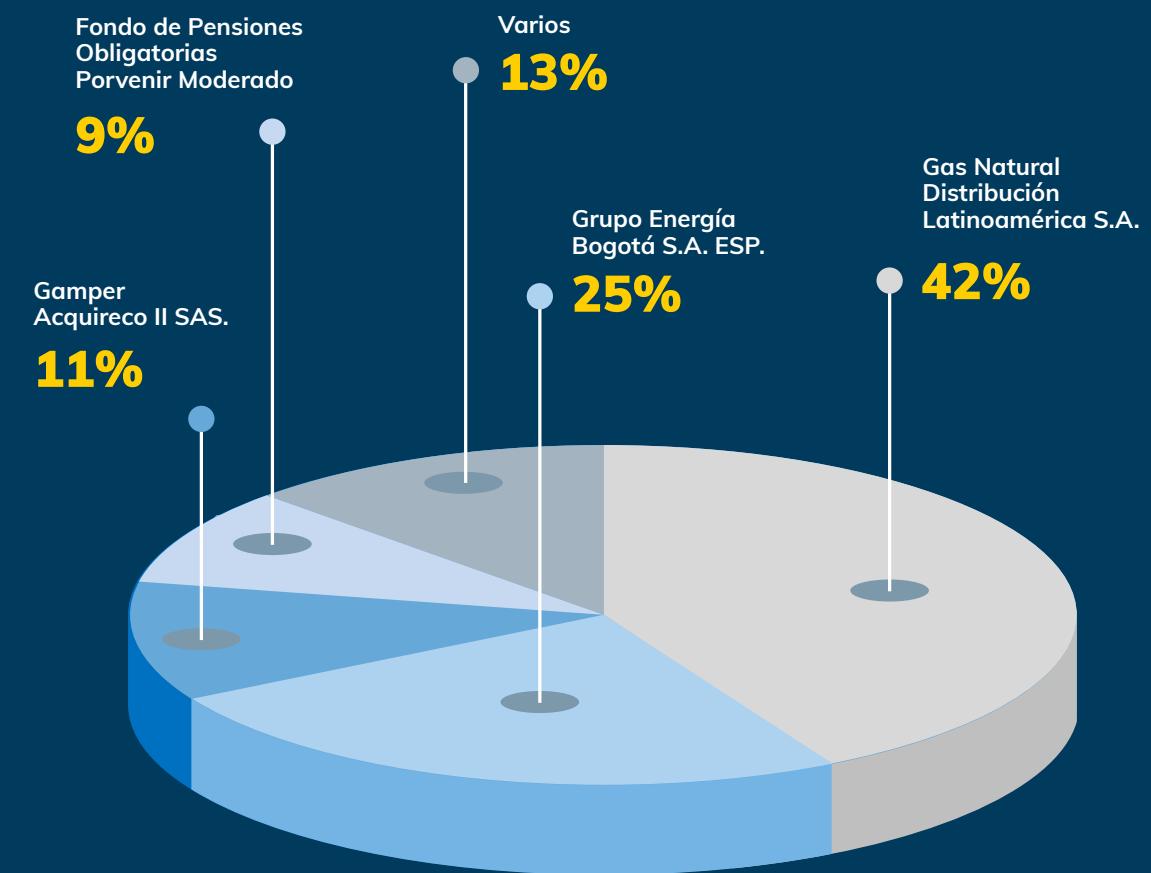
Proceso de venta participación accionaria
Gas Natural Distribución Latinoamérica –
pérdida de control

El 17 de noviembre de 2017 mediante información relevante complementada el 19 de diciembre del mismo año, Gas Natural, S.A. ESP comunicó al público en general, a través del Sistema Integrado de Información del Mercado de Valores (SIMEV), el acuerdo reportado por su principal accionista, la sociedad española Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A, con Gamper AcquireCo II SAS y Gamper AcquireCo SAS, ambas sociedades del grupo Brookfield Infrastructure Group, para la venta de la totalidad de su participación accionaria en Gas Natural, S.A. ESP (59,06% de las acciones en circulación). En desarrollo de dicho acuerdo, entre los días 20 y 22 de diciembre de 2017 se llevó a cabo la primera fase de la operación, en virtud de la cual, Gas Natural

Distribución Latinoamérica S.A. vendió 6.339.030 acciones de Gas Natural, S.A. ESP, reduciendo su participación accionaria del 59,06% al 41,89%, situación que fue también reportada al Sistema Integral de Información del Mercado de Valores (SIMEV) el 26 de diciembre de 2017, señalando que como consecuencia de esta operación de venta, Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A. perdió su condición de controlante y matriz de Gas Natural, S.A. ESP, lo que a su vez ocasionó la recomposición de la Junta Directiva de la sociedad en la reunión extraordinaria de la Asamblea General de Accionistas llevada a cabo el 29 de diciembre de 2017.

Las acciones restantes que posee Gas Natural Distribución Latinoamérica S.A., se transferirán posteriormente en el marco de una Oferta Pública de Adquisición (OPA), una vez se cumplan, entre otras condiciones, la autorización de integración por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), entidad ante la cual, además de las empresas de Brookfield Infrastructure Group, EPM también está tramitando la solicitud de pre-evaluación de la integración, tal como fue informado públicamente por esa empresa el 12 de enero de 2018.

Composición accionaria Gas Natural, S.A. ESP A 31 de diciembre de 2017



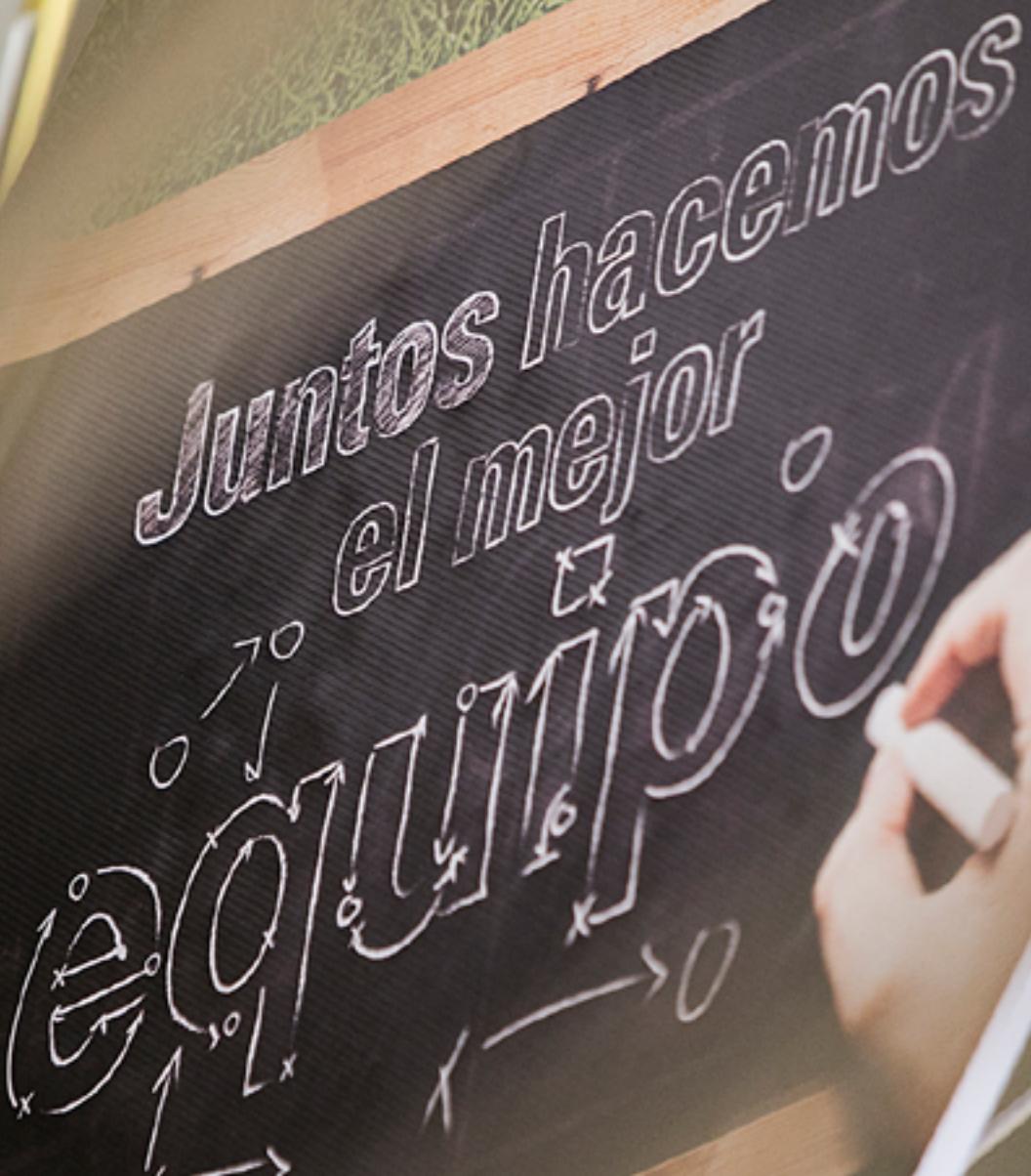
Para conocer las composiciones accionarias de Gasoriente, S.A. ESP, Gasnacer, S.A. ESP y Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, consulte: www.gasnaturalfenosa.com.co / Inversionistas.

Integridad y transparencia

Gobierno Corporativo

Ética y programa
anticorrupción

Medición de la
reputación



A close-up photograph of a person's hand holding a piece of white chalk. The hand is positioned as if it is writing on a dark-colored chalkboard. The chalkboard has a wooden frame and some greenery visible in the background. The hand is drawing a large, stylized message in white chalk.

Juntos hacemos
el mejor

Gobierno Corporativo

La compañía ha adoptado en los reglamentos internos las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo del mercado público de valores, las disposiciones de la Ley de servicios públicos domiciliarios, el Código de Comercio Colombiano, las normativas internacionales y los estándares generalmente aceptados, con el fin de asegurar el respeto a los derechos de sus accionistas y demás grupos de interés.

Así mismo, por tener las acciones inscritas en el Registro Nacional de Valores, se ciñe a la normativa de la Ley de Valores, manejando la siguiente estructura de Gobierno para garantizar la adecuada administración y gestión de sus negocios bajo principios de ética y transparencia empresarial.

En concordancia con lo anterior y de cara a lo dispuesto en la Circular Externa 028 de 2014, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, Gas Natural, S.A. ESP cumplió con su deber de reportar la implementación de las recomendaciones contenidas en el Código de Mejores Prácticas Corporativas o Código País, el cual fue remitido a dicha entidad dentro del plazo legal establecido.

El enfoque de Gas Natural Fenosa

103-1, 103-2, 103-3, ODS 16

Materialidad:
lucha contra la corrupción,
ética e integridad,
Gobernanza y
Derechos Humanos.

Otros indicadores
en este capítulo:
205-1, 205-3, 406-1

La gestión con ética y transparencia es un imperativo para la empresa, por eso cuenta con lineamientos establecidos para el desarrollo de sus operaciones, entre los que se encuentra el Código de Buen Gobierno, los estatutos y reglamentos de la sociedad, el Código Ético, el modelo de prevención penal y la Política Anticorrupción.

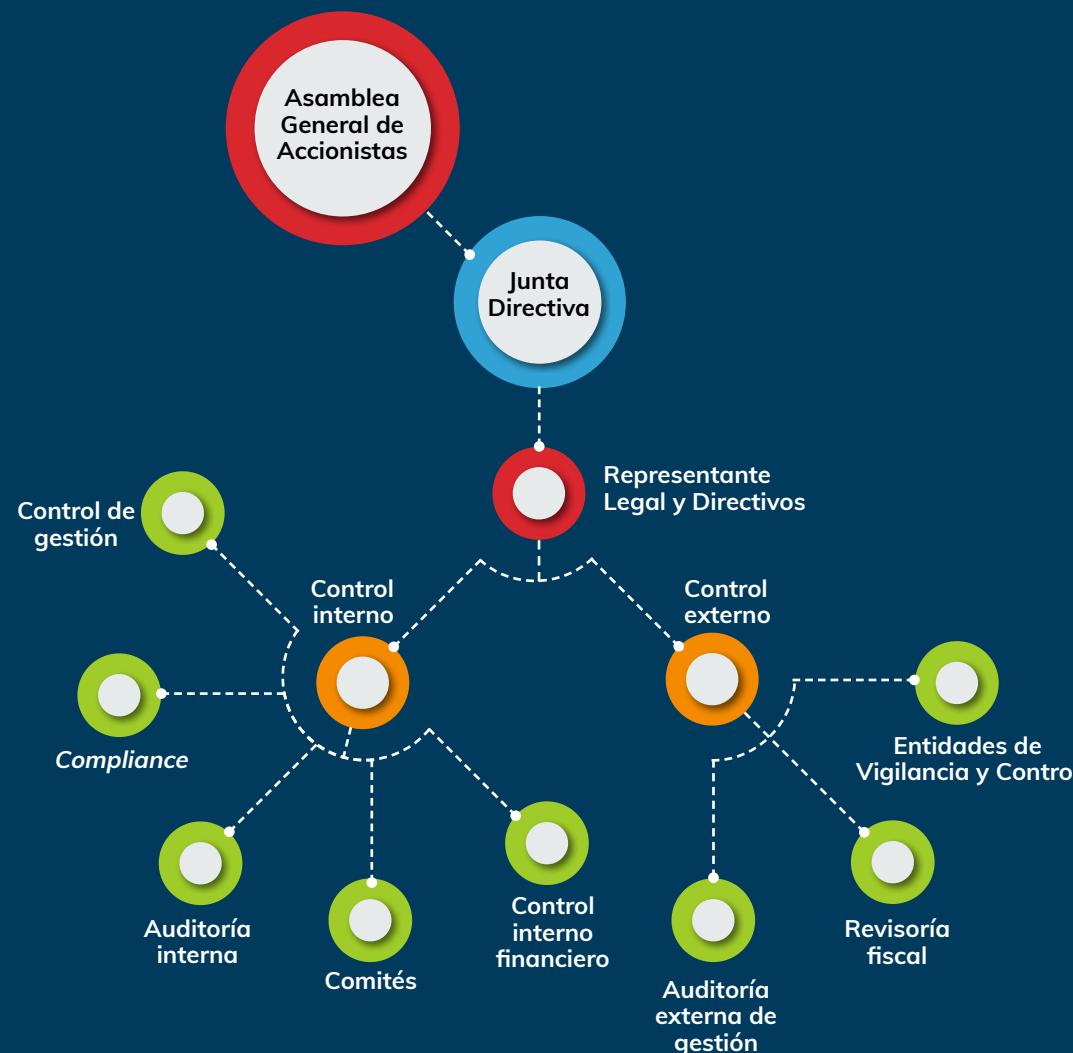
Finalmente, hace monitoreos del entorno para evaluar las buenas prácticas, con el fin de proponer acciones de mejora en los procesos de las diferentes áreas de la compañía.



Consulte el contenido completo de la encuesta Código País en:
www.gasnaturalfenosa.com.co / [conócenos](#) / [Inversionistas](#) / [Gas Natural, S.A. ESP](#) / [Información Financiera y de la Sociedad](#) / [Encuesta Código País](#).

Estructura de Gobierno Corporativo

102-18



Ética y programa anticorrupción

102-16, 102-17

El Código Ético y la Política Anticorrupción establecen los principios que deben guiar la conducta de todos los empleados y administradores con respecto a la prevención, detección, investigación y remediación de cualquier práctica que pudiera constituir una falta en contra de los mismos. En este sentido, la empresa tiene un modelo de gestión de la ética corporativa que vela por su conocimiento, aplicación y cumplimiento.

Modelo de gestión de la ética corporativa

102-17





Respecto a la Comisión del Código Ético que se establece para velar por el entendimiento y la difusión de este documento, en Colombia está compuesta por las áreas de Recursos Humanos, Comunicación y Asuntos Públicos, Servicios Jurídicos y Auditoría Interna.

En 2017 el plan de trabajo de esta Comisión incluyó como actividad principal la divulgación de las pautas contempladas en el Código Ético, con el desarrollo de la campaña de colección de 20 tarjetas con mensajes clave de cada una de las pautas de comportamiento ético, las cuales eran intercambiadas por los empleados hasta completarla.

Al final del año, en el marco de la Feria de Responsabilidad Corporativa, se midió el entendimiento de la misma y se reconoció el compromiso de los colaboradores tanto con la campaña como con el ambiente ético de la compañía.

El Código Ético establece 15 pautas de conducta para colaboradores, los canales de consultas y denuncias.



Consultas y denuncias recibidas por la Comisión del Código Ético

205-1

Este indicador no cuenta con comparación de años anteriores, debido a que en 2017 los datos presentados corresponden únicamente a Colombia, incluidas otras sociedades del grupo que tienen operación en el país.

Ítem	2017
Consultas	4
Denuncias	14
Total	18
Número de comunicaciones recibidas por cada 200 empleados	5,07

Porcentaje por tipo de comunicaciones recibidas

205-3

Ítem	2017		
	Consultas (%)	Notificaciones (%)	Total (%)
Respeto a la legalidad, los derechos humanos y a los valores éticos			
Respeto a las personas		29	22
Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades		7	6
Cooperación y dedicación			
Seguridad y salud en el trabajo		14	11
Corrupción y soborno	25	29	27
Uso y protección de activos			
Imagen y reputación corporativa			
Lealtad a la empresa y conflicto de intereses	75	7	22
Tratamiento de la información y del conocimiento			
Relaciones con los clientes		7	6
Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores		7	6
Respeto al medio ambiente			
Total	100	100	100

Gestión de las denuncias por tipo de impacto

103-2

Ítem	Tipo de impacto	2017
Número de denuncias sobre impactos negativos presentadas mediante mecanismos formales	Medio ambiente	0
	Prácticas laborales	7
	Sociedad	7
	Derechos Humanos	0
Porcentaje de denuncias recibidas en las que se abrió una investigación	Medio ambiente	0%
	Prácticas laborales	100%
	Sociedad	100%
	Derechos Humanos	0%
Porcentaje de denuncias recibidas que han sido resueltas	Medio ambiente	0%
	Prácticas laborales	43%
	Sociedad	43%
	Derechos Humanos	0%

Tiempo medio de resolución de las comunicaciones

El promedio de tiempo de resolución de comunicaciones recibidas, fue de 64 días; 34 para consultas y 74 para denuncias.

406-1

- Durante 2017 el 43% de las denuncias recibidas tuvieron como objeto presuntos fraudes, sin que ninguna de ellas tuviera un impacto significativo.
- En el año se tramitaron diversas consultas y denuncias, de las cuales una derivó en el despido de un colaborador por incumplimientos del Código Ético. En 2017, no fue necesaria la reparación de daños relacionados con casos destacados de derechos humanos.
- La Comisión no recibió denuncias que pusieran en evidencia incidentes en Gas Natural Fenosa relativos a explotación laboral, infantil o derechos de las comunidades locales y los Derechos Humanos. Un 22% de las notificaciones tuvo relación con el capítulo del Código Ético de “Respeto a las personas”, y fueron resueltas de manera adecuada.

Iniciativas destacadas

Se mantuvo la Política de Atenciones Empresariales, cuyo objeto es regular las condiciones en las que los administradores y empleados de la compañía pueden aceptar u ofrecer atenciones empresariales en el marco del desempeño de sus funciones profesionales.

Así mismo, se continuó con el proceso de Due Diligence de Contraparte, por medio del cual se analiza y evalúa la idoneidad moral de los terceros con los que la empresa aspira a tener o tiene relaciones.

Por otra parte, se continuó con el modelo de prevención penal, con la formación de 541 colaboradores, logrando un 96% de cobertura.

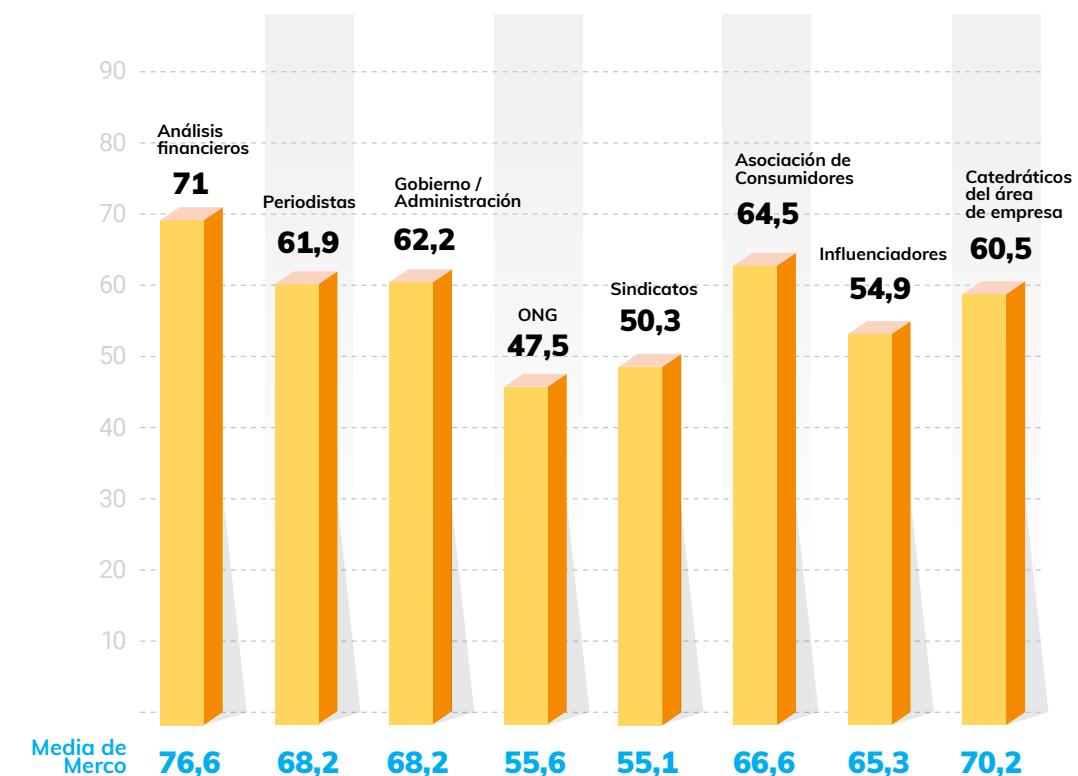
Medición de la reputación

Monitor empresarial de responsabilidad corporativa - Merco

Merco es un monitor corporativo, que desde 2000 evalúa la reputación de las empresas en Latinoamérica y España; con una publicación anual del ranking de las 100 compañías con mejor reputación.

En 2017 Gas Natural se sometió de manera voluntaria a la evaluación de expertos de diferentes áreas (analistas financieros, periodistas de información económica, Gobierno / Administración, ONG, sindicatos,

asociación de consumidores, influenciadores, catedráticos del área de empresa), consultados por Merco, con el fin de conocer sus percepciones acerca de la gestión que desempeña la compañía. En resumen, las 24 variables analizadas de acuerdo al perfil de los expertos, arrojaron los siguientes resultados representados en una escala de 0-100:

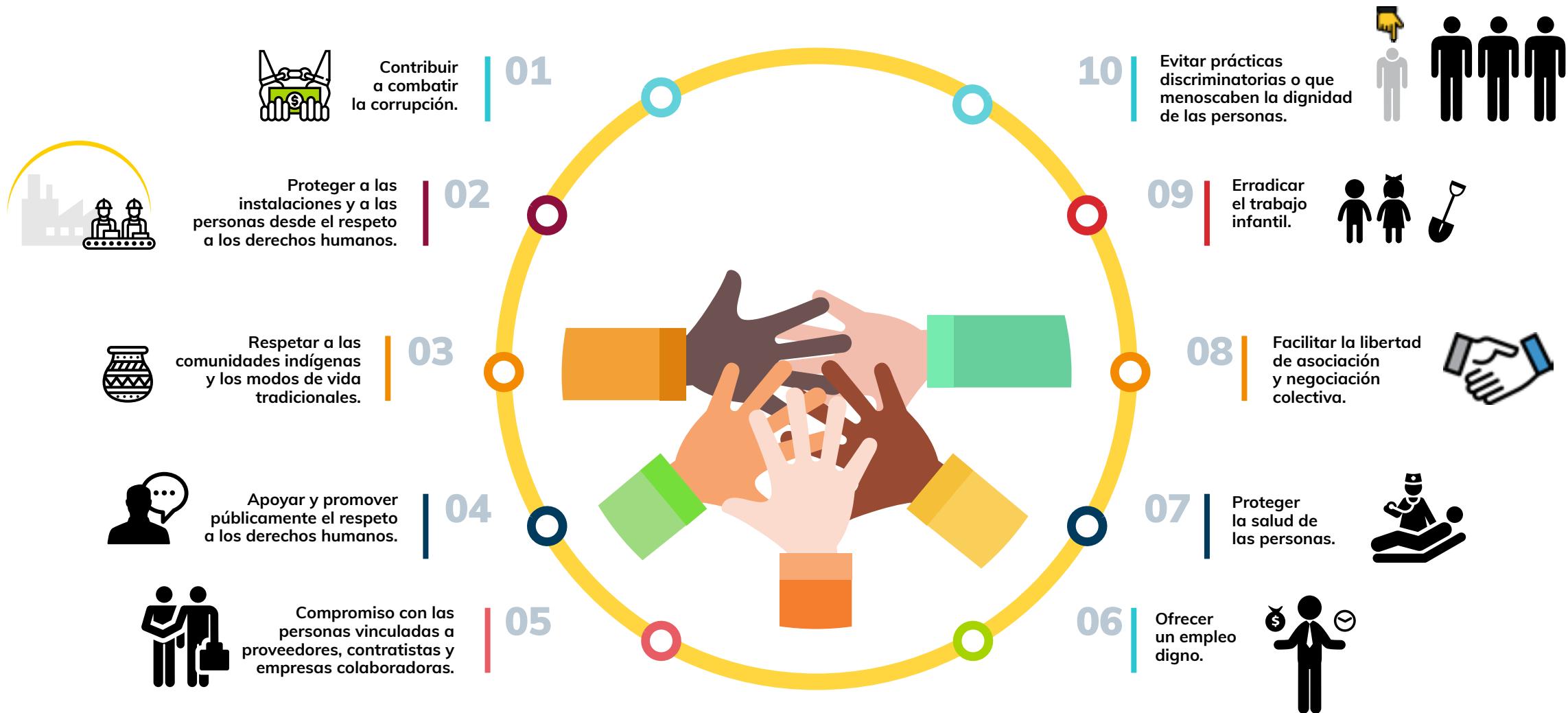


Para 2018 la empresa se ha fijado el compromiso de definir y ejecutar un plan de acción con base en estos resultados.



Para más información del Merco en Colombia
consulte: <http://www.merco.info/co/>

Principios de la Política de Derechos Humanos



La compañía hace pública su Política de Derechos Humanos, la cual puede descargar [aquí](#).

Resultados

Principales magnitudes

Segmentos de mercado

Residencial y Comercial

Industrial

GNV



Principales magnitudes consolidadas

102-7, 203-1

Millones de m³ vendidos por mercado	2015	2016	2017
Residencial	562,8	581,1	602,6
Comercial	223,6	218,4	213,4
Industrial	1.166,0	1.148,1	1.194,8
Gas Natural Vehicular	218,9	188,1	149,8
Distribuidoras/subdistribuidoras	314,2	490,9	358,4
Total ventas de gas	2.485,4	2.626,7	2.519,0
Acceso de terceros a la red (ATR)	108,0	96,7	98,5
Total ventas de gas y ATR	2.593,4	2.723,4	2.617,6

El enfoque de Gas Natural Fenosa

**103-1, 103-2,
103-3, 103-7, 103-9,
ODS 7, 9 y 11**

Materialidad:
Desempeño comercial

Otros indicadores
en este capítulo:
203-1

Los resultados de la compañía se evalúan por el desempeño en los diferentes segmentos de mercado en que opera: residencial, comercial, Gas Natural Vehicular (GNV) e industrial.

El objetivo es poder llegar a más clientes a través de su red de distribución y ofrecer servicios de acuerdo con sus necesidades para generar bienestar.

Número de clientes por mercado	2015	2016	2017
Residencial	2.682.816	2.798.805	2.911.237
Comercial	60.384	62.251	63.903
Industrial	726	752	748
Gas Natural Vehicular	155	151	147
Distribuidoras	3	3	3
Total clientes ventas de gas	2.744.084	2.861.962	2.976.038
Clientes acceso de terceros a la red (ATR)	58	61	59
Total clientes ventas de gas y ATR	2.744.142	2.862.023	2.976.097
Puestas en servicio en el periodo	114.013	125.645	122.845
Bajas (retiros del servicio)	5.168	7.764	8.749
Incremento neto	108.845	117.881	114.096
Red de distribución (Km)	2015	2016	2017
Longitud total acumulada (Km)	21.061	21.839	22.344



Inversiones realizadas (millones de pesos)	2015	2016	2017
Red de distribución	41.736	39.988	44.662
Otras inversiones materiales	5.983	6.052	14.693
Inversiones inmateriales	27.950	18.764	15.534
Total Inversiones	75.669	64.804	74.889

74.889

millones de pesos

**Inversión total
realizada en 2017**

566

colaboradores

Total clientes
ventas de gas y ATR

2.976.097

Residencial
2.911.237

Comercial
63.903

Industrial
748

Gas Natural Vehicular
147

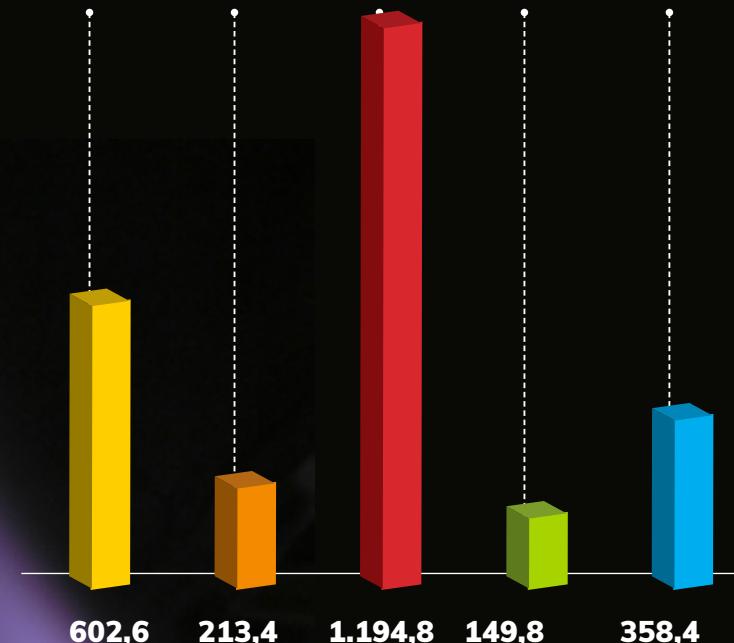
Distribuidoras
3

Clientes acceso de
terceros a la red (ATR)
59



Millones de m³ vendidos por mercado año 2017

- Residencial
- Comercial
- Industrial
- Gas Natural Vehicular
- Distribuidoras/
subdistribuidoras



Total ventas de gas y ATR

2.617,5 m³

Segmentos de mercado



Residencial y Comercial

La compañía cerró el año con 2'911.237 clientes residenciales, a través de los cuales se llega al 82% de familias de estratos 1, 2 y 3. Así mismo, a 63.903 clientes comerciales, que representan el 40% del mercado total en Colombia.

En cuanto a artefactos de gas (estufa, calentador, calefacción), se conectaron 64.940 de ellos en el segmento de nuevos clientes residenciales, de los cuales 22.220 fueron para clientes ya residentes en sus viviendas y los 42.720 restantes para viviendas de proyectos de nueva edificación.

Apoyo a la construcción de viviendas VIP y VIS

En cuanto a la Vivienda de Interés Prioritario (VIP) y Vivienda de Interés Social (VIS), entre todas las sociedades la compañía entregó 20.231 artefactos a gas, 15.459 en colaboración con el constructor y 4.772 a través de venta directa a constructores, con precios diferenciales negociados con los principales fabricantes de gasodomésticos.



Seguimiento nuevos municipios

En 2017 se alcanzaron 1.734 clientes en los municipios de El Colegio y Viotá, con la instalación de 29.089,40 metros de red de distribución y una inversión cercana a los \$1.222 millones:

- En el municipio de El Colegio se realizó la socialización con el Concejo Municipal para la reanudación de obras en los sectores Barranquilla y Centro, y se logró conectar a 1.137 clientes.
- Por otra parte, en el municipio de Viotá se construyeron obras de la fase III en los sectores de San Pedro II, Santa Liliana y Centro, y se conectaron 597 clientes.

Como parte del compromiso de comercialización y gasificación en el municipio de Viotá, la empresa donó un parque infantil a la comunidad del barrio El Progreso, con una inversión de \$35 millones de pesos.

Canales comerciales

En 2017 se llevó a cabo la implantación de la nueva Tienda Virtual para Colombia, que permitió comercializar 1.343 productos entre calentadores, calefactores, secadoras y Servigas (producto enfocado en mantenimiento de gasodomésticos). Así mismo, se consolidó la nueva línea de atención comercial, a través de la cual se tramitaron 11.517 llamadas relacionadas con la comercialización de productos y servicios

para los mercados residenciales, Gas Natural Vehicular y productos liberalizados.

Desde 2016 se inició el programa de Firmas Amigas que terminó su implantación en 2017, como la plataforma de desarrollo para el canal de firmas instaladoras en el que participaron 2.500 gerentes, asesores, comerciales y técnicos de 417 firmas, con una inversión de \$450 millones.

Esta plataforma permitió crear un plan integral de formación para el canal de firmas instaladoras y comercializadores de Servigas en temas como comercialización de productos y servicios, atención al cliente y manejo de marca. En este plan participaron 2.386 personas que recibieron 159 horas de formación con una inversión de \$575 millones.

Adicionalmente, la compañía trabajó en el libro “Arquitectura e Ingeniería del gas natural” con el fin de consolidar los detalles constructivos para el sistema de suministro de gas, convirtiéndose en una guía para la ejecución de nuevos proyectos en el mercado residencial.



Industrial

Este segmento se clasifica por consumos superiores a 10.000 m³/mes de aquellas empresas que han decidido usar el gas natural para sus procesos productivos y que son conectadas por red de tubería o en algunos casos a través de gas natural comprimido (GNC), como una alternativa de suministro cuando no es viable acceder por la red.

En 2017 se cerró el año con 748 industrias conectadas, 19 de ellas fueron nuevas conexiones, con un consumo potencial de 30 Mm³/año, aproximadamente.

Se amplió la vigencia de los contratos de comercialización al grupo de industriales a noviembre 30 de 2018, cuya demanda asciende a cerca de 600 Mm³ año.

Cogeneración

Los proyectos de cogeneración buscan una mayor eficiencia energética por medio de un solo combustible para la producción de energía eléctrica y uso de gases calientes en diversos procesos. Se sigue trabajando de la mano con Ecopetrol para la consecución de una tarifa competitiva de alta eficiencia.

En 2017 se amplió un proyecto de cogeneración con un cliente petrolero que abrió una nueva planta, lo que representa un incremento de consumo promedio 1,5 Mm³/mes. Así mismo, se iniciaron pruebas con una turbina de gas de 5 MW en una importante industria del sector de bebidas.

Iniciativas destacadas

Certificación

En 2017 se renovó el trabajo con SGS (Société Générale de Surveillance, entidad que presta servicios de inspección, certificación y verificación) para el proceso de acreditación de las nuevas redes internas industriales y así garantizar la seguridad de las personas y empleados de las compañías que comienzan a utilizar el servicio de gas natural.



Piezas del Seminario de clientes industriales.

Formación

La compañía se preocupa por generar espacios de capacitación para industriales, por lo que se llevó a cabo un ciclo de conferencias relacionado con el suministro, tecnología y gestión energética. También se convocó a una reunión para hablar sobre temas de seguridad y buen uso del gas.

Finalmente, se llevó a cabo el Encuentro de Clientes Industriales, con el objeto de presentar las oportunidades de contratación a largo plazo bajo la nueva Resolución CREG 114 de 2017 y temas de Revisión Periódica para este segmento.

Soluciones Energéticas

A través esta área se acompaña a los clientes en la asesoría e inversiones de proyectos que impliquen la implementación, ampliación o renovación tecnológica de equipos de generación térmica; así como del mantenimiento de los mismos y del costo del gas natural consumido. En contraprestación, la compañía factura a estos clientes un cargo fijo y un cargo variable en función de la energía térmica generada por estos equipos en su operación.

En 2017 se lograron 145 nuevos contratos y se puso en servicio 119 instalaciones en nuevos clientes, cerrando con un total de 346. En este sentido, se alcanzó la venta de 97,88 Gwh, lo que representó un margen de \$ 9.297 millones, un 64% más que en 2016.

Para la puesta en servicio de los nuevos clientes se requirió una inversión de \$ 5.925 millones, distribuidos así: Calefacción 2%, agua caliente 24%, climatización 3%, vapor 8%, llama directa 17%, variadores de frecuencia 3%, led 42% y abanderamientos 2%.



Gas Natural Vehicular – GNV

En Colombia se han registrado 574.153 conversiones de vehículos a gas natural, de las cuales el 35%, es decir 198.156, han sido en la ciudad de Bogotá. En 2017, en las zonas que opera la empresa, se realizaron por parte de talleres independientes, 6.044 conversiones certificadas, distribuidas de la siguiente manera:

Conversiones de vehículos a gas natural por sociedad

Sociedad	2015	2016	2017
Gas Natural, S.A. ESP.	13.464	7.254	5.284
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	137	89	43
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	633	648	717
Total	14.234	7.991	6.044



Sin embargo, en el último año el mercado de GNV en el país se contrajo aproximadamente un 29% en número de conversiones y un 14% en volumen de ventas, debido en parte a:

- La expectativa del cliente de obtener un diferencial mínimo del 50% frente a la gasolina; en 2017 el promedio fue del 44,5%.
- La desaceleración en la venta de vehículos nuevos (taxis) en un 14%.
- El incremento del 5% en el precio de instalación del sistema de gas en los vehículos, debido a una nueva reforma tributaria que representó un aumento entre \$190.000 a \$220.000.
- El establecimiento de pico y placa en el transporte de vehículos con placa de servicio especial.
- La exigencia de contar en las licencias de tránsito de vehículos con gas natural, con el tipo de combustible “Gas/Gasolina”, lo que incrementaba el gasto en \$126.000, además de estar al día en comparendos y multas (Resolución que derogada en el último trimestre del año).

Promoción e incentivos para el uso de GNV

Para incentivar la instalación del sistema de Gas Natural Vehicular, se otorgan auxilios económicos a talleres de conversión, con el fin de reducir los costos para los clientes. Esta gestión se ha dado gracias al aporte de los agentes de la cadena como Ecopetrol, TGI y Gas Natural Fenosa que cuentan desde 2014 con un fondo conjunto de conversiones con destinación específica para la promoción del uso del Gas Natural Vehicular en Bogotá y su zona de influencia, por \$40.489 millones para un estimado de 42.147 conversiones, inicialmente para 3 años o hasta agotar los recursos.

Con cargo a este fondo, hasta la fecha se han realizado 30.133 conversiones con una ejecución presupuestal de \$28.160 millones. El valor del incentivo a cierre 2017 fue de \$1.200.000, aproximadamente el 32% del costo de la conversión.

Por otra parte, la empresa entrega incentivos adicionales con recursos propios, vinculados al compromiso de consumo en las estaciones de servicio de Gas Natural Fenosa.

En 2017 se entregaron, con recursos del fondo propio, los siguientes incentivos:

- En Bogotá: 4.476 incentivos, equivalentes a \$9.541 millones.
- Zona Oriente: 706 incentivos, equivalentes a \$1.518 millones.

Para aumentar la base de clientes activos, el fondo conjunto de conversiones ofreció un incentivo de fiducia por valor de \$600.000, para aquellos clientes que tuvieran la revisión anual vencida (mínimo de dos meses), por concepto de mantenimiento o puesta a punto. La campaña inició el 15 de septiembre de 2017 y al cierre del año se recuperó 1.944 clientes, lo que representó un aporte de \$1.100 millones.

El porcentaje de financiación de las conversiones realizadas para 2017 a través de la factura fue del 60%, un 11% más que en 2016.

Financiación de conversiones a GNV por sociedad

	2016*			2017		
	Gas Natural, S.A. ESP	Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	Gas Natural de Oriente, S.A. ESP	Gas Natural, S.A. ESP	Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	Gas Natural de Oriente, S.A. ESP
Clientes financiados	3.421	191	288	3.072	187	348
Millones de pesos financiados	\$ 4.279	\$ 295	\$ 407	\$ 3.766	\$ 242	\$ 348

* Se ajustan valores 2016 por modificación tras cierre oficial de datos.

Red de estaciones de servicio - EDS

Se cerró el año con 66 estaciones de marca propia “Gas Natural Fenosa”, 52 de terceros y 45 de Acceso de Terceros a la Red (ATR).

A través de la red de estaciones de servicio propias, el volumen de ventas fue de 84,33 Mm³, 2,89% más que en 2016.

En 2017 se logró el cambio del sistema de facturación en las estaciones de servicio. El nuevo sistema “Everilion” permite realizar ventas con mejoras en la actualización de vehículos certificados, menores tiempos de espera, mayor infraestructura de comunicación y desarrolla el potencial de fidelización con los clientes que cuentan con el gas instalado en su vehículo.

Formaciones y participación en escenarios

Se continuó con la capacitación y certificación en competencias laborales impartida por el SENA, a 337 vendedores de servicio de las estaciones de servicio (EDS); también formación en aspectos comerciales, de servicio y técnicos con los distribuidores de las EDS, los administradores y los prestadores de servicio.

Así mismo, se graduaron 38 técnicos de 25 talleres en herramientas avanzadas de diagnóstico de vehículos con gas natural vehicular, para asegurar su calidad y funcionamiento.



Graduación técnicos de talleres de gas natural en diagnóstico de vehículos.

Se mantienen las formaciones comerciales para asesores de las salas de los concesionarios cero kms, como Jac, Autocom, Cinascar, Kia, Hyundai y Renault y la promoción de 4 ruedas de negocios con aliados estratégicos como Hyundai, Kia, Centro Comercial Carrera, entre otros.

Vehículos dedicados a gas natural para el transporte público y de carga

Al cierre de 2017 se completaron 16 meses de operación de los tres vehículos dedicados de fábrica en el Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad, un recorrido de 202.500 km en más de 1'050.000 viajes en Bogotá. Al finalizar el año los buses consumieron 126.278 m³, equivalentes a un ahorro de 15% en el consumo de diésel, representado en un estimado de \$29 millones y menores emisiones que repercuten en el mejoramiento de la calidad del aire de la ciudad.

A su vez y con el fin de incentivar el uso de vehículos dedicados, se logra con los agentes de la cadena Ecopetrol, TGI y Gas Natural Fenosa, la aprobación de la primera versión de incentivos para apoyar parte del diferencial económico que existe entre los vehículos con tecnología a GNV en comparación con los tradicionales a diésel de transporte de pasajeros y carga. Este plan contempla un paquete de incentivos cercano a los \$27.000 millones hasta 2021.

Tractomulas de carga

Se participó del proyecto de la UPME para desarrollar con la Universidad Nacional de Colombia, un protocolo de pruebas para una tractomula Shacman dedicada a GNV en la operación de transporte de gas virtual. Actualmente vehículos de esta denominación operan entre Sesquilé, Chocontá, Villa Pinzón, Zipaquirá y Bogotá.

Tras la importación de dos tractomulas FAW que gestionó Promigas para el transporte de carga entre Cartagena y Bogotá, de la empresa logística OPL, se espera en 2018 ofrecer el suministro en Aguachica y Bogotá.

Dentro del plan y la actualización normativa para el uso racional de la energía, reglamentado por la UPME y el ANLA, se aprobó la exclusión de IVA en vehículos dedicados a gas natural de fábrica en el país.



Biarticulado Euro 6 en operación troncal de Transmilenio

Se realizó la presentación de resultados del protocolo de pruebas de ascenso tecnológico de Transmilenio, donde se destaca una reducción del 32% de CO₂, reducción de material particulado (MP) y Óxidos de Nitrógeno (NOx), en comparación con un vehículo diésel que contamina 70.000 MP y 400.000 NOx veces más; igualmente fueron aprobados los requerimientos del sistema troncal para arranque en pendiente, frenado, aceleración, radio de giro, entre otros.

Con estas pruebas se logró la aprobación técnica de Transmilenio para la puesta en servicio de este vehículo en la operación troncal en 2018.



Biarticulado Euro 6 para operación troncal en Transmilenio.

Proyecto de recolección de basuras en Bogotá

En conjunto con TGI y Ecopetrol se consiguió para pruebas, el préstamo de un vehículo recolector de basura Kenworth a gas natural de propiedad de Renting Colombia y operado por Emvarias en la ciudad de Medellín.

Esta prueba fue la primera que se realiza en Bogotá, con 12 toneladas de residuos por turno y un ahorro de 13% en el costo de combustible por tonelada transportada frente al diésel, una reducción de emisiones de óxidos de nitrógeno (NOx) y material particulado (2.5 micras) en 91% y 95%, respectivamente. Así mismo, los hidrocarburos totales (THC), el dióxido de carbono (CO₂) y el monóxido de carbono son menores en un 24%, 25% y 18%, todos comparados frente a la operación del vehículo diésel.

Otras acciones

Con el apoyo de Naturgas se realizó el primer foro de vehículos dedicados originales de fábrica en Bucaramanga, donde se presentó la tecnología a transportadores, operadores de transporte masivo y autoridades de la ciudad.



Excelencia en el servicio

Canales de atención y servicio al cliente

- Atención presencial
- Atención virtual
- Atención telefónica
- Central de escritos

Peticiones, quejas y recursos

Satisfacción del cliente



gasNatur
f

El enfoque de Gas Natural Fenosa

103-1, 103-2, 103-3

Materialidad:
Calidad en el servicio

La compañía realiza supervisión de las Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) que recibe a través de sus canales de comunicación: el call center, la atención presencial, la oficina virtual, la central de escritos y otros medios de recepción y evaluación del servicio. Por medio de estos canales se trabaja para brindar un servicio de calidad en términos de cobertura, continuidad, idoneidad, confiabilidad y respuesta oportuna, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Servicios Públicos, en la normativa vigente y en las políticas y directrices propias de la empresa.

El Centro Operativo Integrado Latinoamérica (COIL) del grupo Gas Natural Fenosa realizó la gestión operativa del call center, la oficina virtual y la central

de escritos. El canal presencial es gestionado directamente por el país, así como los canales virtuales, incluyendo también algunos casos de redes sociales.

La información recibida por los diferentes canales es incluida en un sistema común que permite contar con la trazabilidad de los casos presentados por los clientes, para que los asesores puedan gestionar el contenido y dar respuesta al requerimiento.

Finalmente, la medición de la satisfacción del cliente permite evaluar la atención recibida por la empresa y proponer planes de acción en los procesos que requieran ajuste.

Canales de atención y servicio al cliente



Canal presencial



Atención virtual



Atención telefónica



Central de escritos



Oficina de Garantía de Atención al Cliente



Redes sociales



Atención presencial

La compañía cuenta con 59 puntos de atención en el país, a través de los cuales se recibieron 1'642.558 contactos.

Sociedad	Atención presencial		Contactos recibidos		
	Puntos de atención	Corresponsalía*	2015	2016	2017
Gas Natural, S.A. ESP.	26	1	708.407	784.216	1'060.956
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.	9		124.732	162.974	206.679
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.	9		199.885	239.041	291.322
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.	15		54.299	70.146	83.601
Total	59	1	1'087.323	1'256.377	1'642.558

* La corresponsalía se refiere a los establecimientos de terceros con puntos de recaudo, en su mayoría, en donde los clientes pueden presentar derechos de petición de manera escrita para ser trasladados a la Distribuidora para el correspondiente trámite y pedir duplicados de facturas.



Para más información de canales, visita la página web
www.gasnaturalfenosa.com.co/Hogar/Servicio al Cliente

Para asegurar una mayor comodidad e infraestructura adecuada para el cliente, en 2017 se realizaron los siguientes cambios de sede:

- Centro de Atención de Mosquera
- Centro de Atención La Jagua
- Cambio de sede para la prestación del servicio en el municipio de Yondó.

Digiturnos

La compañía cuenta con 37 digiturnos electrónicos en los diferentes Centros de Atención de las zonas en donde opera, lo que permite controlar la afluencia de clientes, categorizar la atención y prioridad, así como medir el comportamiento de los tiempos de espera. El promedio de atención total en sala es de 12:55, 14:59, 17:23 y 18:49 para los centros de Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Gas Natural, S.A. ESP y Gas Natural del César, S.A. ESP, respectivamente.

Cabinas telefónicas que nos acercan a los clientes

La compañía dispone de 22 cabinas telefónicas para la comunicación directa del call center con los clientes de algunos municipios y corregimientos en donde la empresa presta el servicio de gas en las sociedades de Gas Natural, S.A. ESP (9); Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP (8) y Gas Natural del Oriente, S.A. ESP (5).

Autoconsultas de servicio

Las autoconsultas facilitadas por 22 terminales tecnológicas han permitido a los clientes gestionar sus transacciones sin necesidad de esperar a ser atendidos por un asesor. En 2017 estas transacciones tuvieron un incremento del 38,8%, con una distribución por sociedad así: Gas Natural, S.A. ESP atendió 483.354 consultas en 15 terminales; Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, 84.941 en 3 terminales y Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP, 56.807 en 4 terminales.

El 78% de las transacciones realizadas en las autoconsultas correspondió a la emisión de cupones de pago, el 11% histórico de facturación y pagos, y el 11% restante a consultas de datos básicos, prepagos, simulador, abonos y visitas programadas.

Se instalaron cuatro terminales de autoconsultas en Cade Muzú en Bogotá y los Centros de Atención de Barrancabermeja, Sogamoso y Zipaquirá.

Iniciativas destacadas

“Buzón de sugerencias”

Con el fin de garantizar la trazabilidad, hacer seguimiento y mejoras en los procesos, se ubicaron buzones de sugerencia en todos los Centros de Atención Presencial del país, con un formato único que conserva los datos y contenidos de los clientes.

Proyecto multifilial

En 2017 se empezó a brindar atención presencial a los clientes en diferentes sedes donde opera la compañía, independientemente de la filial o sociedad de la empresa a la que pertenezcan. Producto de esta integración se logró atender 2.842 PQRs, entre todas las filiales.

Nuevos módulo de atención a los clientes en Centros de Atención, Cades y Supercades

Con colaboración de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se instaló el tercer módulo en el Cade Santa Helenita y Supercade 20 de Julio. Así mismo, se ubicó un quinto módulo en el Centro de Atención de Soacha, para una atención más ágil y reducción de tiempos de espera. Por otra parte, con el fin de dar cobertura en el nuevo Supercade Engativá, se instalaron dos módulos de atención para beneficiar a más de 800.000 habitantes de la localidad a través de una mejora en el servicio presencial.

En esta misma vía, se habilitaron módulos en Centros de Atención para servicios comerciales.

Atención Código de Policía

En cumplimiento a lo establecido en el Código de Policía, la compañía inició el préstamo de baños a clientes en los Centros de Atención.



Atención virtual

Principales indicadores del canal de atención virtual

	2015	2016	2017
Personas registradas	233.195	318.994	219.936
Nuevos usuarios registrados	77.740	86.343	96.053
Transacciones	603.970	708.618	992.594
PQR's recibidas	10.997	9.367	11.470



Redes sociales

Se destaca el crecimiento en el uso de las redes sociales Facebook y Twitter, en donde se incrementó en 30% el número de requerimientos, al pasar de 4.234 en 2016 a 5.504 en 2017 y 22% en el número de seguidores: de 42.273 en 2016 a 51.464 en 2017. Así mismo, se resalta el mantenimiento de los tiempos de atención por este canal, en seis horas.





Atención telefónica

Este canal es el de mayor representatividad en la comunicación de los clientes, especialmente por la facilidad que ofrece para comunicarse con la empresa a través del cual él puede resolver sus inquietudes sin necesidad de desplazarse a un punto de atención.

A partir de la implementación en 2016 del modelo *Customer Experience*, se realizó el análisis de la información obtenida en las mediciones del nivel de percepción del servicio y se establecieron diferentes planes de mejoras operativas y tecnológicas para aumentar el nivel de recomendación y satisfacción de los clientes, mediante la reducción de los tiempos de atención de las operaciones, auditorías de llamadas y procesos, gestión de clientes especiales y reiterados. Se espera para 2018 configurar el modelo de reparación y fidelización de los clientes.

El modelo *Customer Experience* busca aumentar el nivel de satisfacción de los clientes a través de un servicio cálido, eficiente y oportuno.



Principales indicadores del canal de atención telefónica

Frente a 2016, se evidencia una disminución en el volumen de llamadas recibidas, gracias a las mejoras de los procesos internos y de atención al cliente, que incrementan la resolución en primer contacto y disminuyen los tiempos de atención a los clientes en campo. Las tipologías de mayor consulta se relacionaron a los procesos de Revisión Periódica (42%), procesos no inherentes como productos adicionales ofrecidos por Gas Natural Servicios, SAS (Servigas, venta y/o instalación de gasodomésticos) y pólizas (19%); y procesos de recaudo y facturación (12%).

	2015	2016	2017
Llamadas recibidas	4.824.687	5.251.626	4.738.530
Nivel de servicio (espera que el 80 % de las llamadas sean atendidas antes de 20 segundos)	80%	77%	78%
Nivel de atención (llamadas atendidas sobre llamadas recibidas).	97%	95%	96%



Central de escritos

A través de la central de escritos se realiza el trámite, solución de peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados por escrito por los clientes en los diferentes canales de atención Centros de atención presencial , centros de atención tercierizados, Oficina de Atención Virtual, correo empresarial y correspondencia interna), así como los requerimientos efectuados por los diferentes entes de control y vigilancia, con relación a la prestación del servicio público domiciliario de gas natural, conforme a lo prescrito en la Ley 142 de 1994, Decreto 1842 del 22 de Julio de 1991, Resolución 108 expedida por la CREG, Ley 1437 2011, Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas que regulen el servicio público de gas, así como las que las modifiquen, adicionen o complementen.

A través de la central de escritos se atienden y clasifican las PQRs radicadas por nuestros clientes y los requerimientos realizados por los entes de vigilancia y control.

Principales magnitudes de la central de escritos

Durante 2017, los motivos de mayor radicación estuvieron relacionados con actuaciones en domicilio (26%) e inconformidad con el consumo facturado (15,5%).

	2015	2016	2017
Comunicaciones recibidas	45.907	50.575	67.321
Comunicaciones finalizadas	45.726	49.224	66.655
Tiempo promedio de atención (Desde que lo recibe la central de escritos hasta la entrega de la respuesta al cliente a través de un acto administrativo)	5,3 días	6,8 días	6,5 días

Iniciativas destacadas

Desarrollo e implementación aplicativo BPM

Con este aplicativo la compañía automatizó el 90% del proceso de la central de escritos, logrando la asignación automática de las PQRS a cada técnico dependiendo del proceso además de hacer seguimiento y control a cada PQR en las diferentes etapas del proceso.

En este sentido, se ha dado un tratamiento especial a las PQR reiteradas, más de 2 contactos por el mismo tema, con el fin de disminuir estos contactos reiterados y alcanzar la solución definitiva a los casos.

Encuesta de calidad a clientes

Con el propósito de mejorar la satisfacción del cliente en relación con la central de escritos, se llevó a cabo una encuesta de calidad para evaluar la experiencia del cliente con el trámite y la solución de su PQR. Con los resultados de la misma se establecieron acciones de mejora para la atención por este canal.



Peticiones, quejas y recursos

Peticiones:

es la solicitud formal por parte de un cliente, relacionada con los temas a cargo de la compañía y dentro del marco de su competencia.

Quejas:

es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la compañía.

Recursos:

es el acto mediante el cual el cliente manifiesta por escrito su inconformidad por la decisión de la empresa al resolver un derecho de petición. El objetivo del recurso es que se revise de nuevo el caso y se eleve a una instancia superior (Superintendencia de Servicios Públicos).

Número de peticiones, quejas y recursos recibidos por sociedad de los segmentos residencial y comercial

Sociedad	Peticiones		Peticiones de información		Quejas		Recursos	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Gas Natural, S.A. ESP	1.024.500	1.077.795	931.937	1.178.282	130.318	162.391	4.063	8.394
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	149.708	157.853	90.266	114.880	14.480	21.170	453	891
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	195.781	202.233	121.057	155.256	26.832	28.602	856	1.595
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	45.905	60.713	25.624	28.123	6.187	7.142	47	210
Total	1.415.894	1.498.594	1.168.884	1.476.541	177.817	219.305	5.419	11.090

Número de quejas y recursos recibidos por prestación del servicio y facturación



Sociedad	Por prestación del servicio				Por facturación			
	Recibidas		Resueltas a favor del cliente		Recibidas		Resueltas a favor del cliente	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Gas Natural, S.A. ESP	7.010	7.082	822	555	74.636	108.224	23.749	36.395
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	653	645	72	74	9.958	16.233	3.877	5.982
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	994	1.032	130	135	20.213	22.218	8.008	9.317
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	46	76	6	5	4.914	5.819	1.811	2.300
Total	8.703	8.835	1.030	769	109.721	152.494	37.445	53.994

Las quejas que durante 2017 causaron mayor contacto fueron relacionadas con inconformidades del producto Servigas, con el consumo facturado y el cobro de la reconexión del servicio por falta de pago. Se destaca la disminución de las reclamaciones por la no entrega de factura, dada la implementación del envío de la factura por correo electrónico, así como la implementación de mejoras operativas en las demás causas de mayor impacto.



Oficina de Garantía

ODS 16

A través de la Oficina de Garantía la compañía busca incorporar continuamente mejoras en la atención al cliente y así asegura una sinergia entre las áreas que manejan los procesos que impactan a los mismos. En este sentido, durante 2017 se destacan las siguientes iniciativas:

La factura, el contacto mensual con el cliente

A partir de 2017 se dio inicio a un proyecto para enviar la factura a través del correo electrónico, llegando a 64.275 clientes; tras validación vía telefónica, se enviaron 24.092 cupones. Con esto se logró una disminución del 6% en las reclamaciones frente al 2016.

Así mismo, se creó la herramienta “Simulador de consumo”, a través de la cual se podrá calcular el consumo de un hogar vía web en los diferentes

canales de atención de la empresa. Con este simulador se espera brindar, en 2018, una mejor orientación al cliente.

Control social

La compañía se sumó a la celebración del Día del Vocal de Control en las sedes de la Superintendencia de Servicios Públicos, brindando capacitación acerca del uso seguro del gas para que esta información sea replicada a clientes y usuarios.

Del mismo modo, se continuó con las mesas de trabajo con representantes de la Dirección Territorial Centro de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tratando diversas problemáticas enfocadas en la afectación de la gestión de envío de respuestas a Peticiones, Quejas y Recursos, según la Ley 1437 de 2011.

Centro de relevo

Tras la implantación del Centro de Relevo en los canales de atención de la empresa, herramienta suministrada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en 2017 se facilitó la interpretación en línea a 159 personas en situación de discapacidad auditiva que consultaron sobre el servicio.

Con este mismo propósito se continuó con la distribución de la factura en sistema Braille a 510 usuarios en situación de discapacidad visual; esto en alianza con el Instituto Nacional para Ciegos (INCI).

La calidad está en la satisfacción del cliente

El Modelo de Medición de la experiencia de cliente permite valorar el servicio prestado y la experiencia de los mismos en una escala de 0 a 10 puntos. El modelo parte de la necesidad de conocer al cliente y obtener insumos que permitan enfocar e implementar planes de acción que lleven a optimizar el servicio.

En 2017 se presentó una disminución de 0,14 puntos en la percepción de los clientes frente a la calidad global del servicio con respecto a los resultados obtenidos el año anterior.

Puntaje de Satisfacción Global

102 – 42, 102 -44

8,66 

2015

8,51 

2016

8,37 

2017

Valoración por atributos y proceso

Atributo	2015	2016	2017
Imagen	8,53	8,63	8,87
Precio	7,28	6,95	7,02
Suministro	8,82	8,92	8,81
Lectura	8,50	8,57	8,43
Proceso	2015	2016	2017
Atención Presencial	7,82	7,91	8,12
Atención Telefónica	7,82	7,68	7,90
Reclamaciones	6,61	5,26	5,78
Facturación y cobro	8,81	8,78	8,70
Urgencias	8,82	8,88	8,82

Los atributos mejor valorados en la atención presencial y telefónica son los relacionados con la cortesía, trato de los asesores y atención, mientras que los menores valorados fueron la solución dada y el tiempo empleado para la gestión.

Bogotá cómo vamos

La encuesta de percepción ciudadana promovida por la Alcaldía de Bogotá anualmente, 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.

Como resultado de la encuesta realizada en 2017, la compañía se mantuvo en el primer lugar de satisfacción de los usuarios frente al servicio prestado en la ciudad, con un porcentaje de 82%.

La percepción de los ciudadanos es un insumo relevante para continuar los planes de mejora relacionados con el servicio.



Para más información de la encuesta de percepción ciudadana, visita la página web <http://www.bogotacomovamos.org/>



Seguridad y salud

Seguridad laboral

Seguridad en la operación



Seguridad integral

403-2

Dentro de la Política del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, la empresa busca garantizar un ambiente sano y seguro de trabajo tanto para el personal propio como para los proveedores, contratistas y visitantes, para identificar los riesgos y generar una cultura de seguridad, tendiente a disminuir la accidentalidad y el ausentismo.

Indicadores de accidentalidad directos y terceros

403-2

En 2017 solo se presentó un accidente en personal directo de Gas Natural, S.A. ESP, sin que esto repercutiera en situación fatal. Se destaca que en el cierre del año no se presentaron accidentes de tránsito, una de las mayores causas de accidentalidad en los últimos años. Estos resultados se evidencian en parte por las acciones de prevención que se han reforzado en la empresa con los colaboradores y contratistas.

En personal contratista, se registró un evento fatal en Bogotá, sucedido en trabajos operativos del área de Mantenimiento de Instalaciones Auxiliares, por inhalación de sustancias tóxicas y falta de uso de equipos

El enfoque de Gas Natural Fenosa

103-1, 403-2, ODS 3 y 8

Materialidad:
Salud y seguridad en el trabajo y en la operación

Otros indicadores en este capítulo:
403-2

Desarrollar el negocio de forma segura para los colaboradores, proveedores, clientes y la sociedad en general es el principal compromiso de la organización.

Para reforzar el cumplimiento de este compromiso, la compañía trabaja para la seguridad laboral de los colaboradores y la seguridad en el servicio que presta. En este sentido, cuenta con los objetivos corporativos y del sistema integrado de gestión de seguridad y salud en el trabajo, así como la certificación de AENOR en OSHAS 18001 y las plataformas Prosafety, Enablon, SGN y Natural Net para el reporte de indicadores.

de rescate, en una caja de válvula enterrada (espacio confinado).

Debido a este lamentable suceso, se han realizado mesas de trabajo interdisciplinarias con todas las áreas para revisar el procedimiento de espacios confinados, el de trabajos en alturas y se realizó el plan de rescate para estos casos, como también la revisión de los contratos en relación con los estándares de seguridad y salud.

Para el registro y seguimiento de casos, la compañía cuenta con el aplicativo *Prosafety*, del que se han derivado lecciones aprendidas divulgadas a los colaboradores, con el fin de evitar incidencias en los mismos casos. Este seguimiento no incluye enfermedades profesionales de terceros.

Índice de frecuencia (IFAT)

$$\left(\frac{\text{Número de accidentes de trabajo}}{\text{Número de horas trabajadas}} \times 1.000.000 \right)$$

Índice de frecuencia (IFAT)	Directos		Terceros	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Gas Natural, S.A. ESP	1,54	0,00	22,52	4,63
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	0,00	0,00	18,77	0,00
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	0,00	0,00	17,73	21,33
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	0,00	0,00	35,33	0,00
Gas Natural Servicios, SAS.	0,00	0,00	9,16	4,71

Índice de severidad (ISAT)

$$\left(\frac{\text{Número de días con incapacidad por accidente de trabajo}}{\text{Número de horas trabajadas}} \times 1.000 \right)$$

Índice de severidad (ISAT)	Directos		Terceros	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Gas Natural, S.A. ESP	0,02	0,00	0,25	0,02
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	0,00	0,00	0,51	0,00
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	0,00	0,00	0,19	0,06
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	0,00	0,00	0,15	0,00
Gas Natural Servicios SAS.	0,00	0,00	0,06	0,02

Índice de incidencia

 $\left(\frac{\text{Número de accidentes de trabajo}}{\text{Número de colaboradores}} \times 1.000 \right)$

2016

2017

Índice de incidencia	Directos		Terceros		Directos		Terceros	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Gas Natural, S.A. ESP	1,32	0,00	2,80	0,21	4,61	0,00	44,88	10,08
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	0,00	0,00	3,42	0,00	0,00	0,00	41,28	0,00
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	3,15	0,00	6,12	3,20	0,00	0,00	37,55	43,03
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	0,00	0,00	6,36	0,00	0,00	0,00	48,51	0,00
Gas Natural Servicios SAS.	0,00	0,00	14,77	11,22	0,00	0,00	18,30	9,48

Enfermedades no laborales y laborales

En cuanto a los indicadores por enfermedad laboral en personal directo, en 2017 se reportó un caso en Gas Natural, S.A. ESP, con índice de ausentismo de 0,06, de incidencia de 0,35 y de prevalencia de 1,59. Por otra parte, se mencionan a continuación los indicadores por enfermedad no laboral.

Indicadores por enfermedad no laboral (ENL) personal directo

Indicador	Gas Natural, S.A. ESP		Gas Natural del Oriente, S.A. ESP		Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP		Gas Natural del Cesar, S.A. ESP		Gas Natural Servicios SAS.	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de casos por ENL (NC)	93	82	26	26	16	7	6	13	24	7
Índice de ausentismo	1,03	2,71	0,48	1,88	0,72	0,33	1,96	1,62	1,68	2,97

Nota: el cálculo del índice de ausentismo por ENL se calcula con el número total de horas perdidas / Número total de horas teóricas trabajadas*100.

Acciones de seguridad y salud

La empresa durante el año desarrolla acciones para promover la cultura de prevención entre los colaboradores. Iniciativas que se destacan:

- Semana de la seguridad y la salud: se realizó donación de sangre, rumba terapia, charlas de nutrición, concurso de microvideos, spa relajante e higiene oral, entre otros.
- Semana de la seguridad vial donde se programaron conferencias con el piloto colombiano Gustavo Yacamán y el director de la revista Motor José Clopatosky. Así mismo, se llevó a cabo la fase 2 del curso de manejo defensivo de mitigación de riesgos para personal de plantilla que hace uso de la motocicleta dentro de sus actividades laborales y a quienes se les hizo entrega de cascos certificados y chalecos *airbags*.
- Se realizó la actualización y divulgación de los planes de emergencias de las sedes, capacitación de brigadistas con el paramédico de PRL y la Cruz Roja, en temas de primeros auxilios, evacuación, conflagraciones, formación en trabajos en alturas, espacios confinados, caídas al mismo nivel, comando de incidentes, seguridad vial, la consolidación del modelo de protección contra incendios, inducción y reinducción del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y la finalización del curso



Jornada de vacunación

“Conéctate” para jefes y gerentes, con un total aproximado de 4.422 horas de formación y 1.608 participantes.

- En mesas de trabajo se revisó la normativa de los estándares de seguridad y salud para su aplicación e inclusión en los contratos de las empresas colaboradoras y revisión de los procedimientos de espacios confinados, trabajos en alturas y la elaboración del plan de rescate.

Seguridad en la operación

Accidentes e incidentes en distribución y utilización del servicio

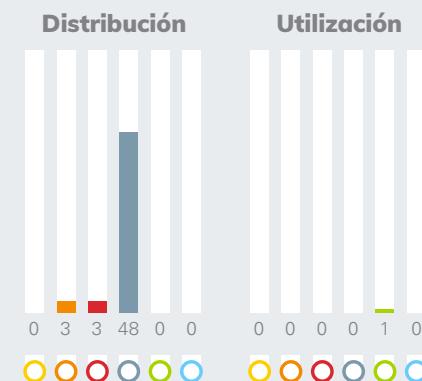
Para la compañía es prioritario garantizar una operación segura y evitar accidentes e incidentes que puedan ocurrir tanto en la distribución (redes de gas externas) como en utilización (redes internas de los clientes en los diferentes segmentos de mercado) del servicio.

Se clasifican los eventos presentados en incidentes cuando este no representa daños ni a personas ni a bienes materiales y en accidentes, cuando se producen daños o deterioro de la salud de personas o bienes.

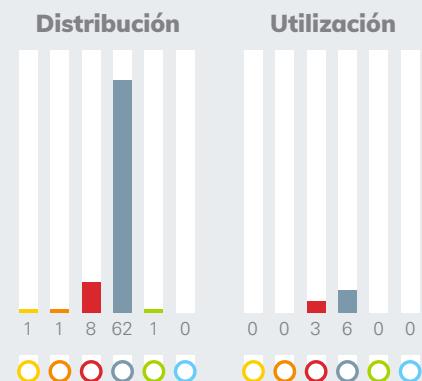
En 2017 hubo 111 accidentes e incidentes en la prestación del servicio; en las siguientes tablas conozca los tipos de eventos que se presentaron en la distribución y la utilización del mismo.

Número de incidentes en distribución y utilización del servicio

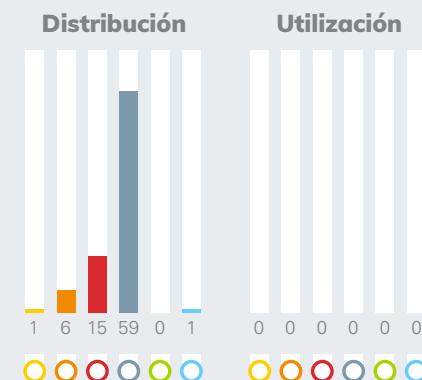
2015



2016



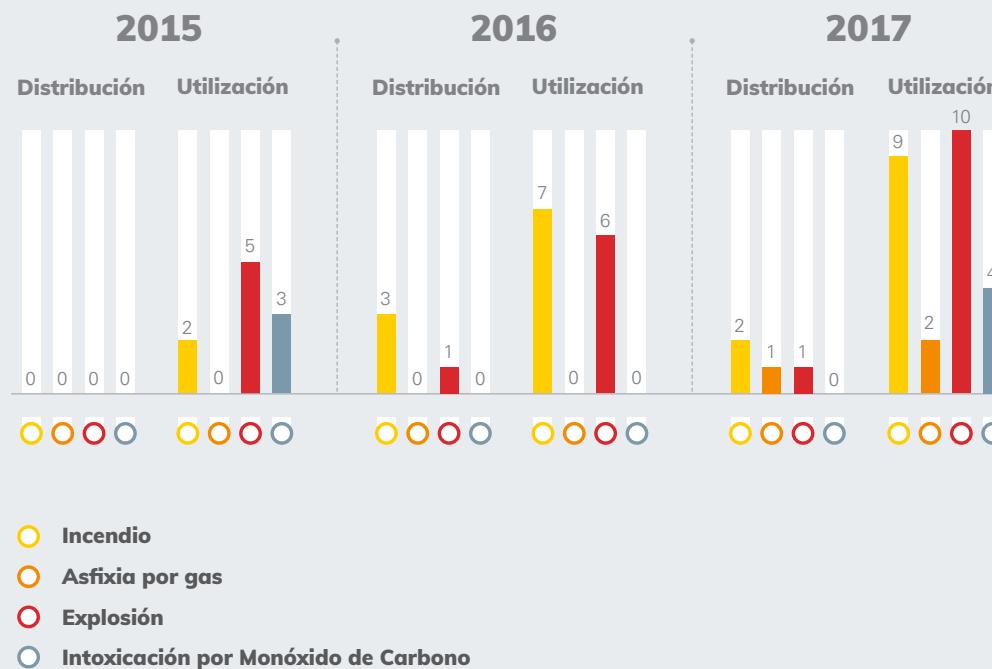
2017



- Daños en instalaciones
- Exceso o efecto de presión
- Fallos en el suministro o recepción de gas
- Fugas
- Incendios
- Otros incidentes

Nota: El 72% de los incidentes se ocasionaron por fugas de gas en las redes de distribución del servicio.

Número de accidentes en distribución y utilización del servicio



Línea de Atención de Urgencias

En la Línea de Atención de Urgencias 164, la compañía recibe y gestiona todas las situaciones que suponen un riesgo tanto para la seguridad de terceros como para los activos de la empresa; entre otros daños a las redes que han generado fuga de gas, presencia de Monóxido de Carbono u otros aspectos que pueden afectar la seguridad y continuidad del servicio.

Los avisos que entran a la Línea se clasifican en urgencias P1 y P2; los primeros comprenden toda situación que presuponga un riesgo para las personas, los bienes y el entorno y tiene un tiempo de atención igual o inferior a 60 minutos; en el segundo caso (P2), se registran las incidencias que no afectan el funcionamiento de los sistemas de distribución y que no involucran situaciones de riesgo para las personas, los bienes o el entorno. Las mismas son atendidas en un tiempo igual o inferior a 2 horas.

Número de avisos de urgencia P1 y tiempo promedio de atención por sociedad

En 2017 se atendieron 66.576 avisos P1, con un tiempo promedio de atención de 40 minutos y 03 segundos.

Sociedad	2015		2016		2017	
	Avisos de urgencia (P1)	Tiempo promedio de atención	Avisos de urgencia (P1)	Tiempo promedio de atención	Avisos de urgencia (P1)	Tiempo promedio de atención
Gas Natural, S.A.ESP	46.065	00:43:57	44.891	00:43:32	45.742	00:40:58
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	8.713	00:36:51	8.825	00:38:07	9.211	00:38:47
Gas Natural Cundiboyacense, S.A ESP	9.112	00:38:12	9.464	00:39:43	8.849	00:37:57
Gas Natural de Cesar, S.A. ESP	3.370	00:35:41	2.788	00:34:52	2.774	00:35:26

Asistencias técnicas P2 y tiempo promedio por sociedad

Se cerró el año con 30.376 avisos P2, con un tiempo promedio de atención de 1 hora, 5 minutos y 8 segundos.

Sociedad	2015		2016		2017	
	Avisos de urgencia (P2)	Tiempo promedio de atención	Avisos de urgencia (P2)	Tiempo promedio de atención	Avisos de urgencia (P2)	Tiempo promedio de atención
Gas Natural, S.A.ESP	16.703	01:09:11	15.805	01:08:53	16.244	01:08:49
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	4.434	00:55:25	5.328	00:59:29	8.642	01:01:49
Gas Natural Cundiboyacense, S.A ESP	3.678	01:00:57	3.687	01:02:25	3.644	00:58:15
Gas Natural de Cesar, S.A. ESP	2.027	01:02:26	1.700	00:59:50	1.846	01:00:25

Durante el 2017 se continuó con la divulgación de la Línea de Atención de Urgencias 164 y el desarrollo de simulacros para la atención de urgencias con los cuerpos de bomberos de los municipios de las zonas donde opera la empresa.

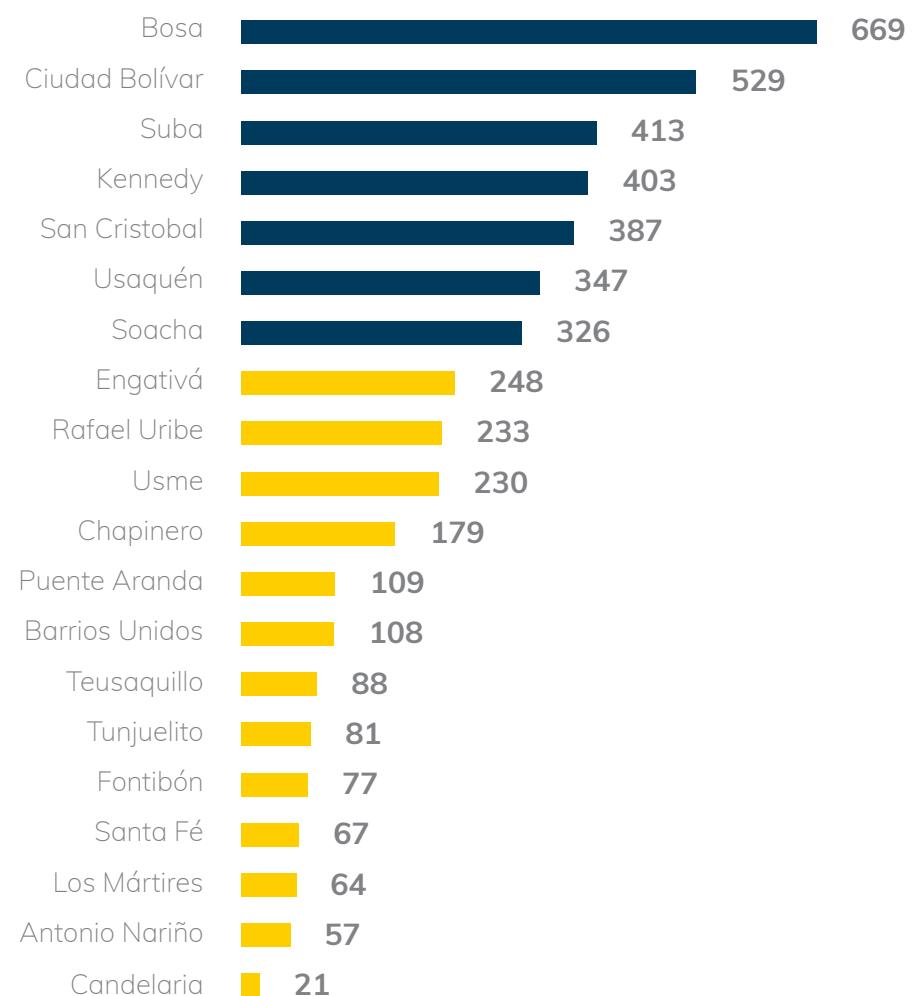
Rotura de red

Las roturas en la red de distribución y/o acometidas causadas por terceros pueden generar fugas de gas natural y afectar con ello la continuidad del servicio como también la seguridad de la comunidad.

En 2017 se presentaron 6.831 eventos de roturas de red en todas las zonas de operación que tiene la empresa, con afectación total de 275.824 clientes.

La compañía sigue trabajando para minimizar las roturas de red por parte de terceros, a través de convenios con los principales agentes de las entidades que están en mayor riesgo de generarlas en su operación, reuniones con autoridades y actividades de formación.

En Bogotá, se registraron los siguientes eventos por localidad:



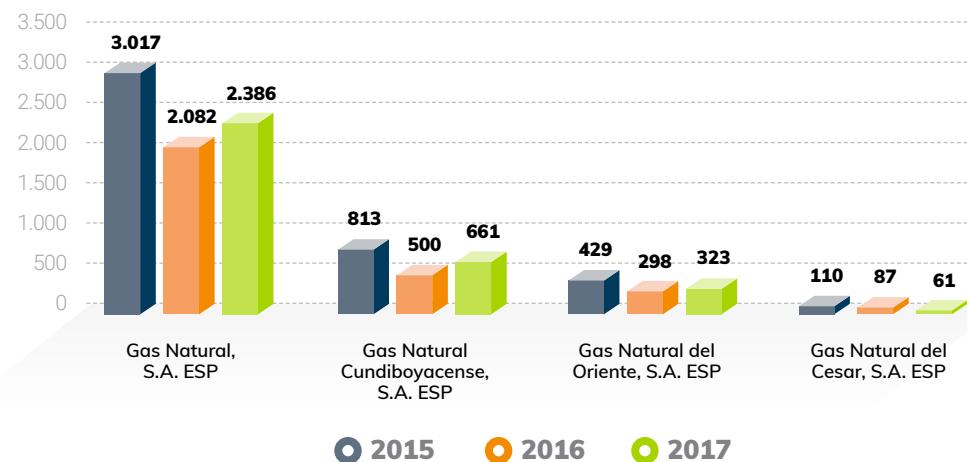
Plan de rehabilitación segura (PRS)

El PRS se activa cuando por causa de los daños ocasionados a la red de distribución de gas natural por parte de terceros, transportadores o contratistas, al cliente se le suspende el servicio y debe ser rehabilitado.

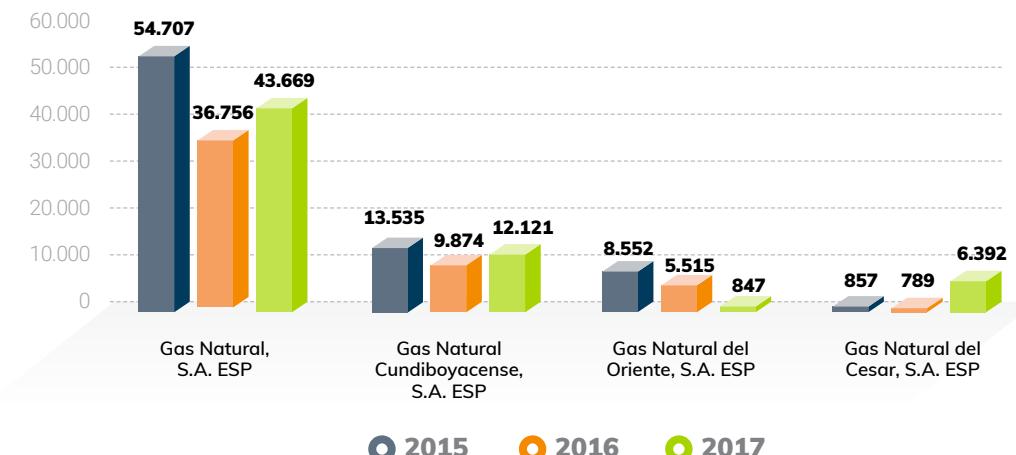
Estos casos se clasifican en eventos de rehabilitación Tipo 1, cuando la afectación es menor a 200 clientes y Tipo 2 cuando es mayor a 200 clientes.

Durante 2017 se efectuaron 3.431 planes de rehabilitación Tipo 1 con afectación a 63.029 clientes. Por otra parte, se presentaron 165 rehabilitaciones Tipo 2 con afectación a 212.795 clientes.

Número de eventos de rehabilitación Tipo 1 por sociedad

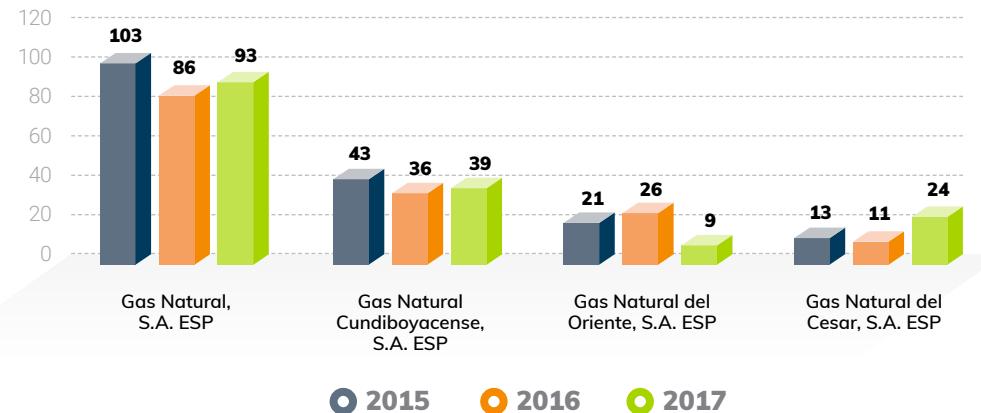


Número de clientes rehabilitados Tipo 1 por sociedad

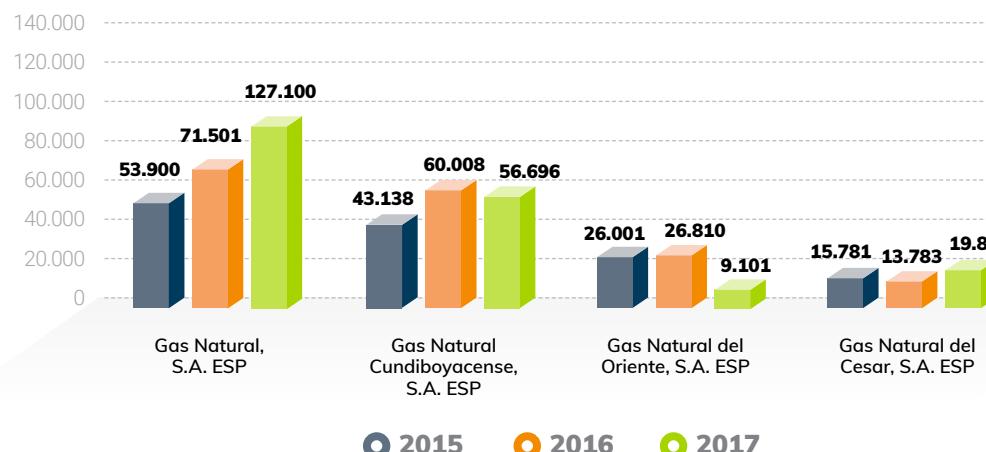


Nota: Para la sociedad Gas Natural del Cesar, S.A. ESP, en 2017 se presentó un incremento en el número de clientes afectados respecto de años anteriores, por la falla en el suministro de algunos municipios de manera reiterada atribuibles en su mayoría al Transportador.

Número de eventos de rehabilitación Tipo 2 por sociedad



Número de clientes rehabilitados eventos Tipo 2 por sociedad



Nota: Para la sociedad Gas Natural, S.A. ESP, en 2017 se presentó un incremento en el número de clientes afectados respecto de años anteriores, entre otras, por fallas técnicas en Estaciones de Regulación del Sistema de Distribución de Bogotá.



La Revisión Periódica incluye validar la seguridad en los centros de medición

Revisión Periódica (RP)

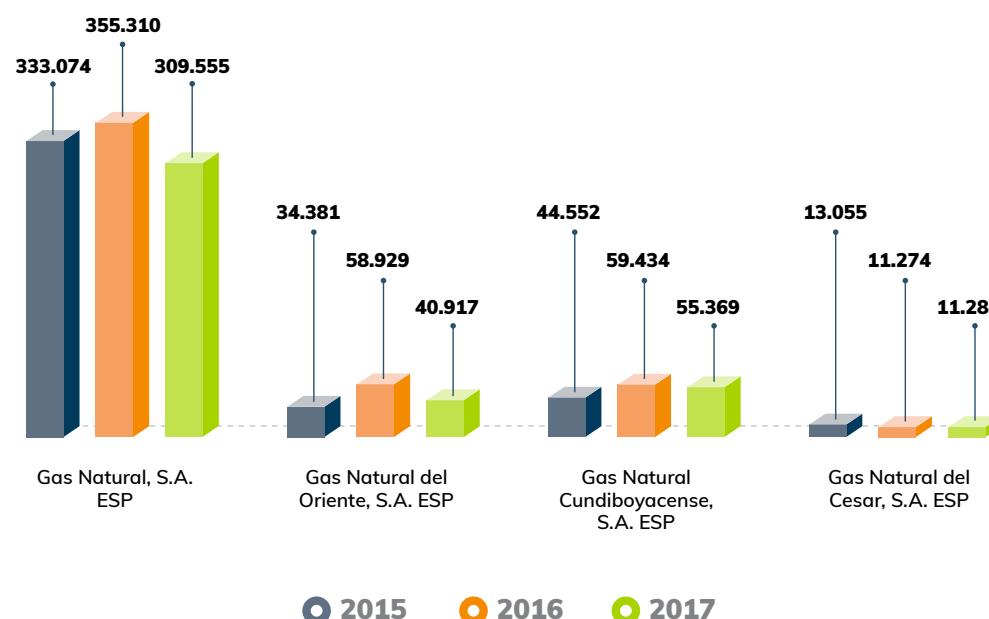
La RP es un proceso regulatorio orientado a garantizar la calidad del suministro de gas natural, previniendo posibles impactos y riesgos sobre la seguridad y salud de las personas, debido a irregularidades en el funcionamiento de las instalaciones internas. Si bien el cliente tiene la responsabilidad de programar la Revisión Periódica, el compromiso de la empresa es informar oportunamente la fecha para su realización y debe hacerse con un Organismo de Inspección Acreditado en períodos no superiores a 5 años. Es decir, entre los 55 a 60 meses desde la última revisión realizada o puesta en servicio del gas.



<http://www.gasnaturalfenosa.com.co/co/hogar/productos+y+servicios/1297103927960/revision+de+gas+natural+para+hogar.html>

En 2017 se cumplió con el 100% de la programación del proceso de Revisión Periódica, con un total de 600.211 revisiones. El promedio de inconsistencias encontradas a partir de las mismas fue de 0,15%, mejorando la meta prevista del 2% y el desempeño del año 2016 que cerró en 0,25%. Los hallazgos se relacionan con la hermeticidad de la instalación interna y del centro de medición, así como por temas de ventilación. Por otro lado, el nivel de clientes con defectos fue de 2,9%, 1,1 menos que en 2016.

Número de clientes que recibieron revisiones periódicas por sociedad



En 2017 se continuó la divulgación de cartas regulatorias mediante franjas de colores que permiten generar un impacto visual en el cliente para gestionar la Revisión a tiempo.

En esta misma vía se mantuvo la formación de contratistas para el cumplimiento de los estándares y protocolos de atención, como en el acompañamiento para la mejora operativa.

Control y regularización de clientes

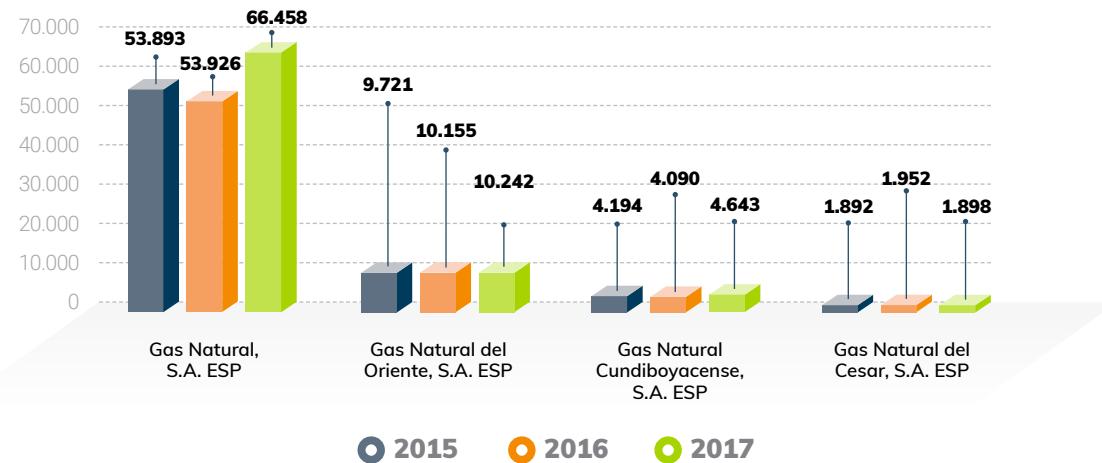
La compañía realiza actividades de control y regularización de los clientes para prevenir y controlar las anomalías e irregularidades en la medición del servicio. En este sentido hace análisis de las lecturas de los medidores en los predios, investigaciones a las desviaciones de consumos de los clientes, históricos de facturación, revisión de clientes con consumo cero así como verificación y actualización de presión de suministro de gas.

En 2017 se hizo la lectura de medidores de 83.241 clientes cesados (que se les había realizado cierre del suministro) para verificar la auto-reinstalación del servicio. El número de anomalías encontradas fue de 3.516, las cuales están relacionadas con auto-reconexión del servicio, fallas en los medidores, medidores robados, devoluciones de lectura y acometidas clandestinas.

En cuanto a clientes con anomalías e irregularidades en la prestación del servicio, en el 2017 se realizaron 10.980 inspecciones en las que se identificaron 5.538 irregularidades, que equivale a un 49% de los clientes visitados.

Por otra parte, las pérdidas de gas han tenido una evolución desfavorable en los dos últimos años, pasando de valores inferiores del 2% al 4,41% aproximadamente.

Número de lectura de clientes cesados o suspendidos



Número de irregularidades por sociedad

Sociedad	2016			2017		
	Comercial	Industrial	Residencial	Comercial	Industrial	Residencial
Gas Natural, S.A. ESP	816	13	2.322	999	7	1731
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	47		509	79		359
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	11	1	184	87		132
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	2		82	29		93

En 2017 se presentó un cambio en el modelo de Control y Regularización de clientes, adecuándose a la problemática de incremento de pérdidas, tanto en la gestión de operaciones como en el proceso administrativo.

Hurto a la infraestructura de la compañía

En 2017, se presentaron 884 casos de hurto de medidores en Bogotá, 40% menos que en 2016, donde se presentaron 1.300 casos.

Lo anterior se ha logrado con la colaboración de la Policía Nacional, sobre todo en los lugares en donde el hurto se concentra más, como las localidades de Kennedy, Bosa y Engativá en Bogotá, especialmente a personal contratista.

En cuanto a otro tipo de incidentes, se presentaron 24 casos que se describen en la tabla anexa, en su mayoría relacionados con agresiones y hurtos a personal propio o contratista y hurto a la infraestructura de la compañía.

Número de incidentes por zona

Incidentes	Bogotá		Zona Oriente	
	2016	2017	2016	2017
Agresión (Personal propio/contratista)	1	3	0	2
Agresión a las instalaciones	1	0	0	0
Amenaza (personal propio/contratista)	1	1	0	0
Asalto (atraco)	0	0	0	1
Bloqueo vía	0	0	1	0
Hurto (personal propio/contratista)	1	5	0	2
Hurto de infraestructura (cables-Material-Instalaciones)	2	2	1	3
Protesta (comunidad/usuario)	2	3	2	1
Retención cuadrilla	1	0	1	1

Formación personal de vigilancia

Se realizaron capacitaciones a 20 personas para mejorar la prestación del servicio en cuanto a liderazgo, trabajo en equipo, servicio al cliente; igualmente en los fundamentos en vigilancia y seguridad privada y marco legal.

Así mismo, se apoyaron las diferentes operativas del negocio en el tema de control y regularización de clientes, con el fin de prevenir fraudes en medidores y la protección a asesores de Servigas, entre otros. En este sentido, se realizaron apoyos a 925 técnicos en zonas de difícil gestión y emergencias.

Otras Iniciativas

Campaña de velitas

Durante 2017 la compañía junto con el Cuerpo de Bomberos de Bogotá y Andesco, lanzó la campaña “Velitas lejos del gas natural”, para la cual se construyeron piezas impresas que se entregaron en los escenarios de “Gas Natural al Parque”. Así mismo, fueron publicados avisos de prensa el 7 de diciembre, cuñas radiales que se emitieron por las cadenas de mayor cobertura y en el programa “Gas Natural al Aire”. Igualmente, se creó un comercial para televisión que fue divulgado por City TV, Canal Capital y redes sociales.



Conoce los programas de formación de uso seguro del gas natural para la sociedad, en el capítulo social de este informe.



Conoce el comercial de la campaña “Velitas lejos del gas natural” [aquí](#)

Interés por las personas

Empleos de calidad

**Evaluación para el crecimiento
personal y profesional**

Formación

Libertad de asociación

Bienestar



El enfoque de Gas Natural Fenosa

**103-1, 103-2, 103-3,
ODS 4 y 8**

Materialidad:
Empleo e interés
por las personas.

Otros indicadores
en este capítulo:
**401-1, 401-3, 405-1,
405-2, 202-1, 404-3**

La responsabilidad social desde el ámbito de la gestión del talento humano, se interpreta desde varios frentes en los que el grupo ha establecido sus mejores prácticas.

El primero de ellos consiste en brindar empleos de calidad en un entorno de estabilidad, respeto, diversidad e igualdad de oportunidades, con el propósito de mejorar la calidad de vida de los colaboradores, mantener un balance vida/ trabajo y propiciar una relación cercana con el empleado y su familia. Reflejo de ello es la acreditación, con la que actualmente cuenta la compañía, como empresa familiarmente responsable (EFR).

El segundo de los frentes es la evaluación de desempeño a través de la cual se acuerdan, establecen y evalúan objetivos organizacionales e individuales, definiendo conjuntamente las acciones

para lograrlos, facilitando la retroalimentación y con ello el desarrollo de competencias de los colaboradores. Así mismo se fortalecen, los conocimientos técnicos y las habilidades de los colaboradores, mediante la formación y el desarrollo.

Adicionalmente, la compañía respeta el hecho de que sus colaboradores puedan asociarse libremente, en tanto es un derecho fundamental en el marco de los parámetros legales correspondientes y la interrelación de cada sociedad en Colombia con los representantes de los empleados.

Finalmente, el bienestar y el clima laboral son ejes de trabajo fundamentales para aportar a la calidad de vida de los colaboradores y por ende, al equilibrio de prioridades laborales y personales (empleado y su familia), con planes de beneficios relacionados con educación, salud, vivienda y recreación, entre otros.

Empleos de calidad

Para la compañía son numerosas las variables que conforman un empleo de calidad, sin embargo, se destacan a través de los siguientes indicadores que permiten evidenciar la estabilidad laboral, la capacidad de ofrecer nuevas vacantes y la diversidad de género.

Estabilidad de puestos de trabajo

Empleos directos y en misión temporal

401-1, 102-7

Sociedad	2015		2016		2017	
	Directos	Temporales	Directos	Temporales	Directos	Temporales
Gas Natural, S.A. ESP	359	30	365	18	387	18
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	46	1	44	1	48	
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	81	1	79	1	68	1
Gas Natural Servicios SAS	43	3	44	1	44	
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	20	0	18	0	19	
Total	549	35	550	21	566	19

Nota: así mismo, la compañía en 2017 vinculó a 8 practicantes en diferentes áreas y a 10 aprendices del SENA.

40 %
mujeres

contratadas en 2017
en el grupo de
Colaboradores directos.



566
colaboradores
directos
vinculados
a la compañía

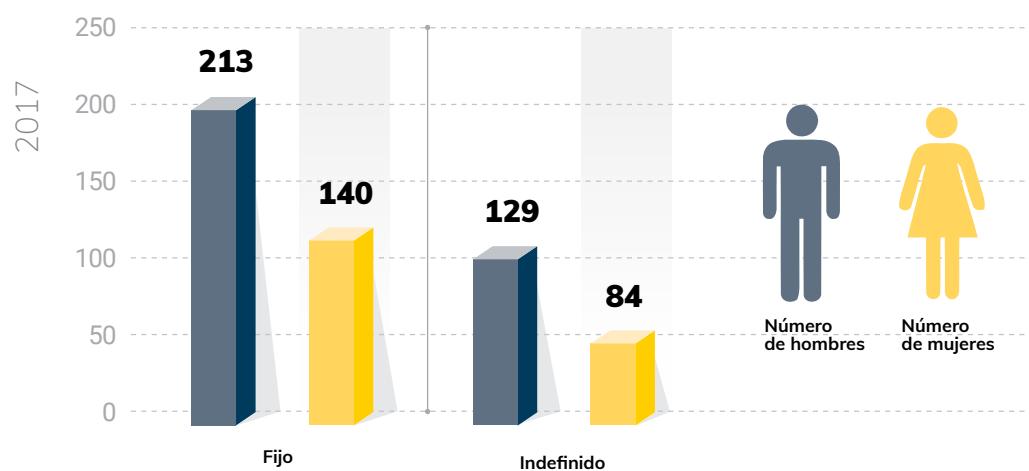


8%
Índice de rotación general en 2017.



Colaboradores por tipo de contrato consolidado

102-8



Desglose de colaboradores por antigüedad

Un 51% del total de colaboradores de la organización, suma más de 10 años de vinculación.

Sociedad	De 0 a 2 años	De 2 a 5 años	De 5 a 10 años	Más de 10 años
Gas Natural, S.A. ESP	87	30	60	210
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	23	5	8	12
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	10	2	7	49
Gas Natural Servicios SAS	9	15	14	6
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	1	2	2	14
Total	130	54	91	291

Retiros por edad y género

Sociedad	2016						2017					
	Hombre (18-35)	Mujer (18-35)	Hombre (36-50)	Mujer (36-50)	Hombre (+50)	Mujer (+50)	Hombre (18-35)	Mujer (18-35)	Hombre (36-50)	Mujer (36-50)	Hombre (+50)	Mujer (+50)
Gas Natural, S.A. ESP	6	3	4	2	2	0	11	5	4	7	1	
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	2	2	2	0	0	0	1		2			
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	4	0	0	0	0	0	4		8	1	1	1
Gas Natural Servicios SAS.	0	1	0	0	0	0	1					
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	0	1	0	1	0	0			1			
Total	12	7	6	3	2	0	17	5	15	8	2	1

Rotación

401-1

El índice de rotación general en 2017 se ubicó en 8%; a pesar de ser mayor al de 2016, de 5%, continúa siendo bajo. El principal factor de rotación se debió a la finalización del contrato suscrito con la compañía Transgas de Occidente, para la operación y mantenimiento del gasoducto Mariquita –Cali, cuya finalización obedeció a la expiración del término del mismo.

Nuevas contrataciones

401-1

Durante 2017 el 5,44% de la plantilla fueron nuevas contrataciones, siendo el 54,84% mujeres y 45,16% hombres.

Retiros e índice de rotación

Sociedad	2015		2016		2017	
	Retiros	Índice	Retiros	Índice	Retiros	Índice
Gas Natural, S.A. ESP	14	4%	17	5%	28	7%
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	3	7%	6	13%	3	6%
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	6	7%	4	5%	15	22%
Gas Natural Servicios SAS.	1	2%	1	2%	1	2%
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	0	0%	2	10%	1	5%
Total	24	4%	30	5%	48	8%

Nota: el cálculo se realiza tomando el número de retiros por cada sociedad / Número total de colaboradores por cada sociedad a 31 de diciembre.

Personas contratadas por edad y género

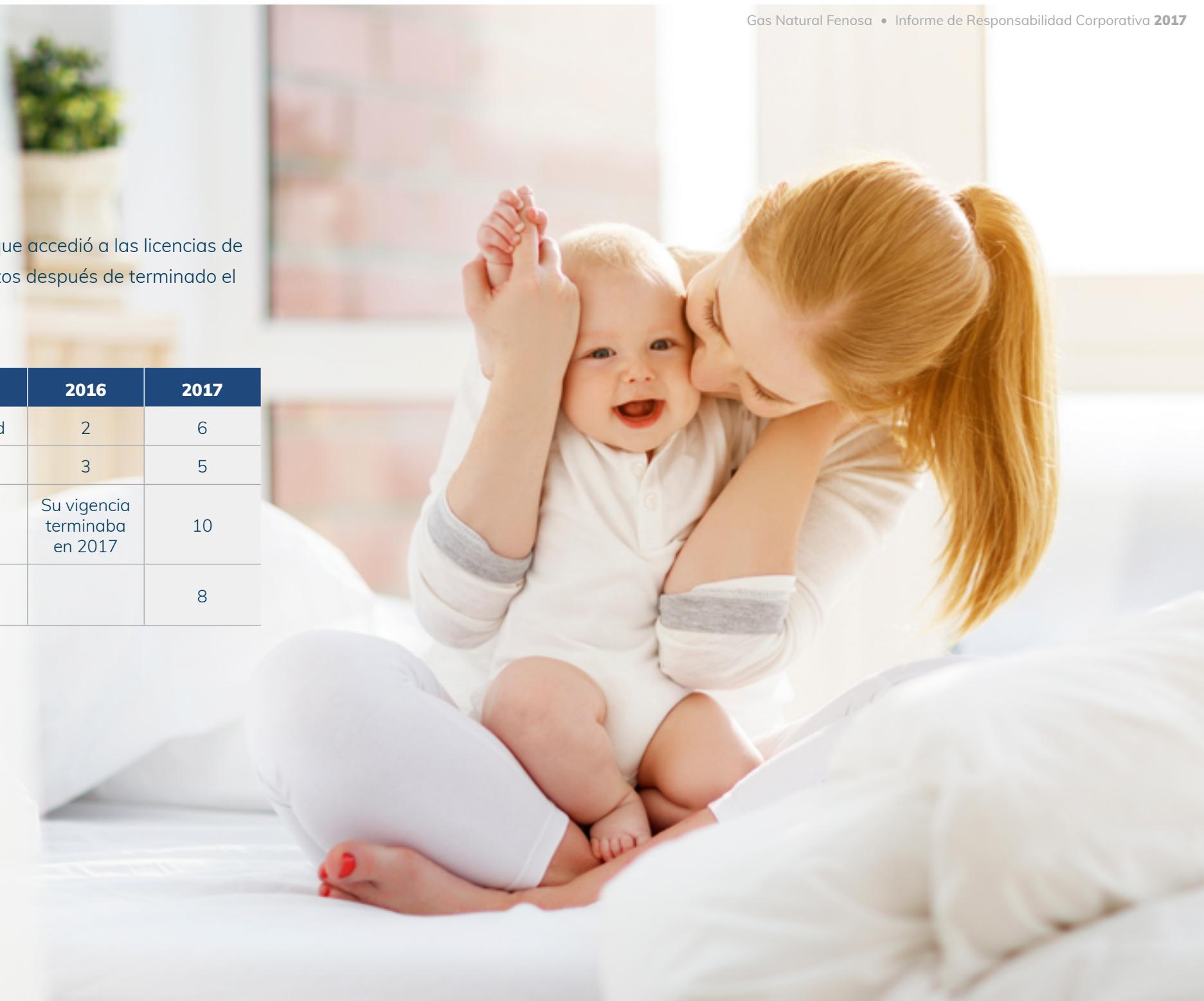
Sociedad	18-35		36-50		Mayores de 50	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Gas Natural, S.A. ESP	9	8	2	1	0	0
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	1	3	0	0	0	0
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	1	3	0	0	0	0
Gas Natural Servicios SAS.	0	2	0	0	0	0
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	1	0	0	0	0	0
Total	12	16	2	1	0	0

Licencias de maternidad y paternidad

401-3

Durante 2017 el 91% de los colaboradores que accedió a las licencias de maternidad y paternidad retornó a sus puestos después de terminado el período establecido.

Ítem	2016	2017
Número de empleadas en Licencia de Maternidad	2	6
Número de empleados en Licencia Paternidad	3	5
Número de empleados que regresaron al trabajo después de la licencia	Su vigencia terminaba en 2017	10
Número de empleados que regresaron en 2016 y se mantienen		8



Apuesta por la diversidad y la equidad

Desglose de colaboradores por tipo de cargo y género

405-1

Cargo	2017				
	Género		Edad		
	Hombre	Mujer	18 A 35	36 A 50	Mayor de 50
Comité directivo (directivos con reporte directo a Country Manager)	7	4		6	5
Gerentes (directivos responsables de área)	13	12		15	10
Técnicos (profesionales especializados y altamente especializados)	284	178	148	245	69
Administrativos (personal de asistencia)	7	30	6	23	8
Operativos (operarios de gas)	31		1	7	23



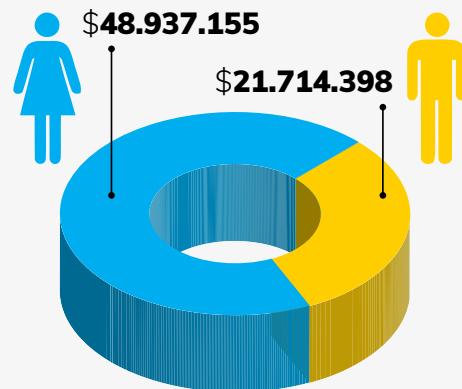
En el último año se sigue reduciendo la brecha de participación de mujeres y hombres en los diferentes niveles de responsabilidad; pasando en 37% de mujeres en 2016 a 40% en 2017.

Relación entre el salario promedio de hombres y mujeres por tipo de cargo

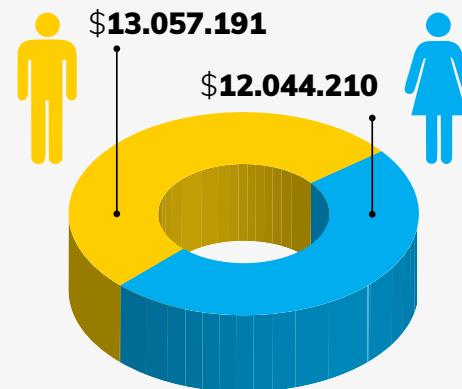
405-2

El indicador de salario promedio corresponde al promedio del salario mensual de hombres y mujeres según la distribución por categorías. La diferencia salarial entre hombres y mujeres en el cargo directivo obedece a que en este cálculo se incluyó la Presidenta de la compañía en 2017.

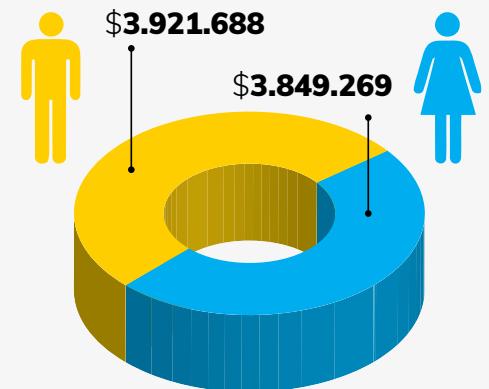
Comité Directivo



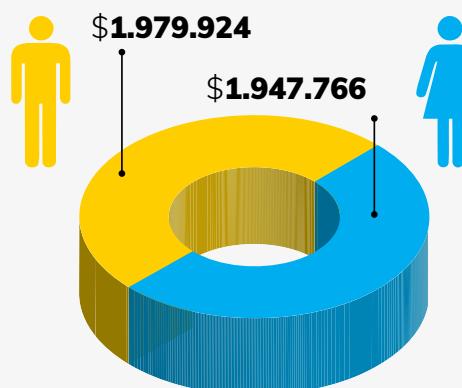
Gerentes



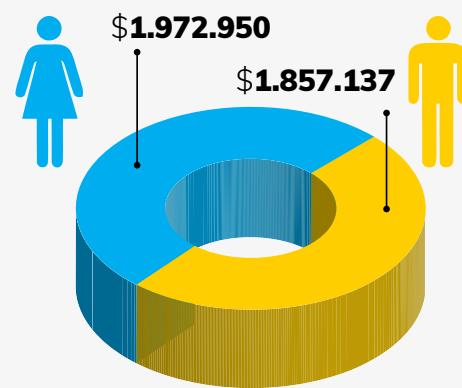
Técnicos



Administrativos



Operativos



2017

Relación entre el salario base de las mujeres con respecto al de los hombres por sociedad

405-2

Sociedad	2016			2017		
	Hombre	Mujer	Variación	Hombre	Mujer	Variación
Gas Natural, S.A. ESP	\$ 4.012.168	\$ 4.251.676	6%	\$ 4.525.546	\$ 4.695.949	4%
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	\$ 2.099.470	\$ 1.914.769	-9%	\$ 2.246.621	\$ 2.368.239	5%
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	\$ 2.789.713	\$ 2.825.607	1%	\$ 2.059.666	\$ 3.033.433	47%
Gas Natural Servicios SAS.	\$ 2.890.622	\$ 2.601.320	-10%	\$ 3.042.847	\$ 2.558.206	-16%
Gas Natural del Cesar, S.A. ESP	\$ 1.936.318	\$ 1.853.628	-4%	\$ 2.468.346	\$ 1.963.620	-20%

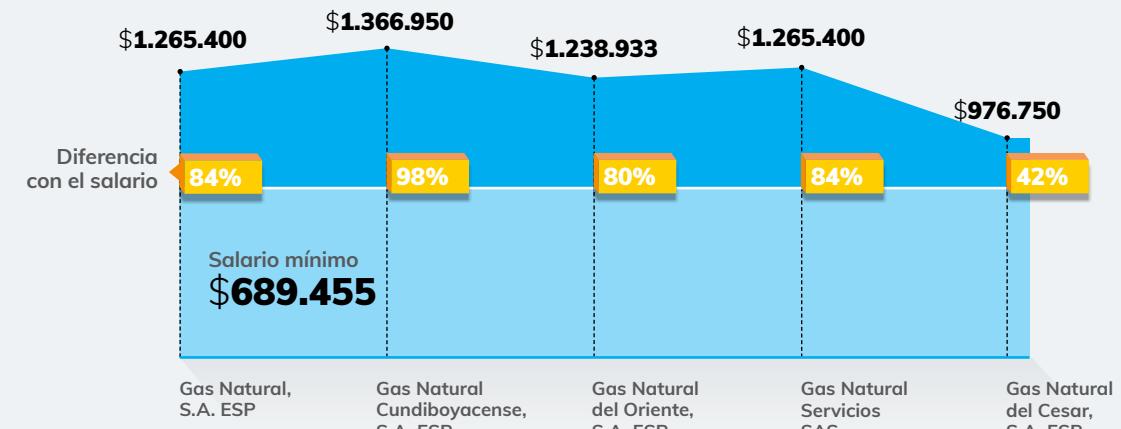


Salario base (salario mínimo) por sociedad en personal directo

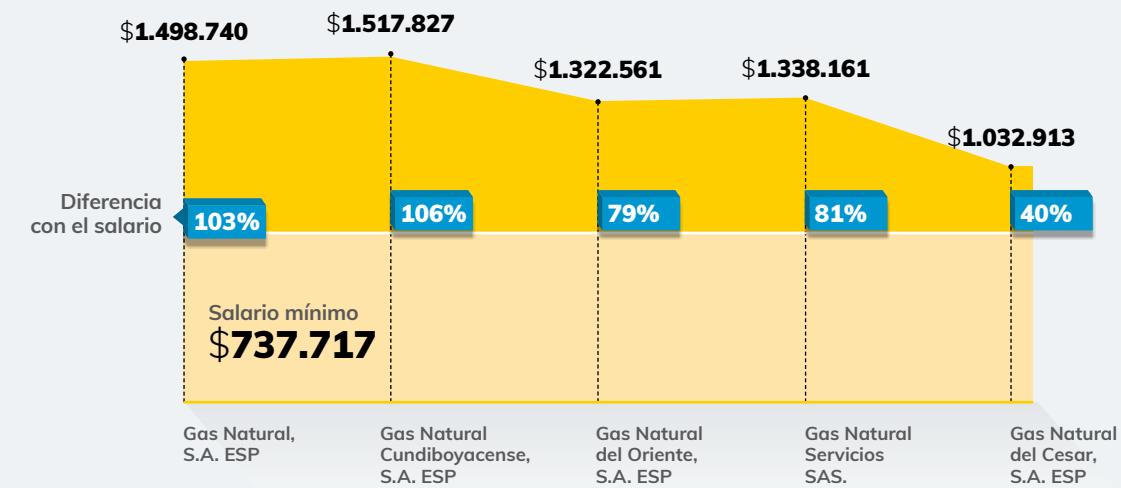
202-1

Parte del compromiso de la organización con la calidad de vida de los trabajadores, se hace concreto en la asignación de un salario mínimo considerablemente superior al legal mensual vigente; en algunos casos esta diferencia se hizo aún mayor al cierre de 2017.

Año 2016



Año 2017



Evaluación para el crecimiento personal y profesional

404-3 y COP 8

A través de la evaluación de desempeño, no solo se mide el cumplimiento de funciones y metas del trabajador, sino que permite establecer un diálogo proactivo en torno a oportunidades de mejora.

La compañía cuenta con los siguientes esquemas de evaluación:

■ **El Sistema de Gestión de Desempeño (SGD)**, es la herramienta de evaluación de competencias y logro de objetivos planteados por los colaboradores que se encuentran cobijados por el Pacto Colectivo, la Convención Colectiva o Acuerdos Individuales.

Durante 2017, la organización llegó al 100% de los trabajadores con la evaluación del desempeño.



- **El Desempeño por Objetivo (DPO)**, es el sistema de gestión mediante el cual se evalúan los directivos de la compañía, versus los objetivos país, los objetivos del grupo, la actuación profesional y el cumplimiento de objetivos individuales.
- **El esquema variable**, es el sistema de reconocimiento que incluye 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.

Número de colaboradores evaluados por esquema y género

Género	2016				2017				Total
	SGD	DPO	Esquema Variable	Total	SGD	DPO	Esquema Variable	Total	
Hombres	207	58	16	281	261	67	14	342	
Mujeres	119	39	4	162	165	56	3	224	
Total	326	97	20	443	426	123	17	566	

Número de colaboradores evaluados por esquema y cargo

Categoría	2016				2017				Total
	SGD	DPO	Esquema Variable	Total	SGD	DPO	Esquema Variable	Total	
Directivo	0	27	3	30	0	33	3	36	
Técnico	295	70	17	382	359	90	14	463	
Administrativo	19	0	0	19	36	0	0	36	
Operativo	12	0	0	12	31	0	0	31	
Total	326	97	20	443	426	123	17	566	

Formación y desarrollo

COP 7 Y 8

La Universidad Corporativa de Gas Natural Fenosa ha sido un aliado estratégico para la implantación de programas virtuales y presenciales. Estas herramientas contribuyen a la transformación y el desarrollo del talento humano, al fortalecimiento de las áreas y a la homologación de los procesos.

La compañía evalúa esta gestión a través del colectivo formado, las horas de formación tanto global como por persona y el índice de satisfacción de los contenidos, materiales, instructores y participantes. Esta formación se ha venido apoyando en el último año a través de la plataforma *Success Factors*, que permite un ajuste en el modelo de formación para hacerla más personalizada, flexible, enfocándose más en la calidad de los cursos y no en las horas de formación.

Durante 2017 fueron migrados los cursos a la nueva plataforma para que hicieran parte del catálogo global que estará disponible para todos los colaboradores. Adicionalmente, se desarrollaron campañas de adaptación y explicación de la nueva plataforma y el funcionamiento de la misma.

Satisfacción de acciones formativas

Las acciones formativas se gestionan por institutos: liderazgo y técnico. Para el cierre de 2017, se realizaron 257 acciones formativas con un total

de 6.865 participantes. En términos de medición respecto a las acciones impartidas, tuvimos un nivel de satisfacción de 8,9/10.

Dentro de los temas más significativos que se desarrollaron durante las formaciones, se destacan el Proyecto Apolo, mejorar las competencias y habilidades de los colaboradores enfocadas en el nuevo modelo de gestión comercial y su plataforma. Con una mezcla de formación presencial y auto dirigida, más acciones de refuerzo *online*, se consiguió una formación a 373 usuarios finales en la fase piloto y 317 en las regiones.

Auxilios educativos a colaboradores

Adicionalmente, la política de auxilios educativos para colaboradores otorga un apoyo económico que facilita la realización/continuación de estudios de pregrado o el inicio de postgrado.

	2015	2016	2017
Número de colaboradores beneficiarios	21	22	23
Inversión (millones de pesos)	\$ 73,8	\$78,5	\$101,4

Libertad de asociación

102-41

Durante 2017 el 75% 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 actualizan cada cuatro años y los convenios colectivos cada tres años.

Igualmente se realizó la negociación del convenio colectivo con la organización sindical Unión Sindical Obrera USO; los demás acuerdos se mantuvieron vigentes de las negociaciones anteriores.

Pacto colectivo de Gas Natural del Cesar, S.A. ESP.



(2017)
18 personas suscritas



(2016)
18 personas suscritas

Pacto colectivo de Gas Natural, S.A. ESP.



(2017)
261 personas suscritas



(2016)
264 personas suscritas

Convención colectiva de trabajo de Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, con la USO



(2017)
49 personas suscritas



(2016)
60 personas suscritas

Convención colectiva de trabajo de Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, con SINTRAEMSDES



(2017)
14 personas suscritas



(2016)
12 personas suscritas

Acuerdos individuales en Gas Natural Servicios, SAS.



(2017)
39 personas suscritas



(2016)
38 personas suscritas

Acuerdos individuales en Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP.



(2017)
44 personas suscritas



(2016)
41 personas suscritas

El bienestar

Ser una Empresa Familiarmente Responsable es un desafío para la compañía, por lo que ha decidido asumir con compromiso la consolidación de un amplio y sólido programa en esta línea, que impacte los ámbitos laboral, personal, familiar y social del colaborador. Entre las acciones que se desarrollan en el marco del programa se encuentran:

- Actividades culturales, recreativas y deportivas que buscan la integración.
- Jornadas de sensibilización, actividades que crean conciencia y compromiso con el cuidado del entorno y el desarrollo sostenible.
- Actividades para afianzar los vínculos afectivos con sus familias.
- Ayuda en diferentes situaciones o necesidades por las que esté pasando el trabajador.

Adicionalmente, Gas Natural Fenosa ha establecido un plan de beneficios para sus colaboradores, cuya entrega se produce con ocasión a los pactos y convenciones colectivas suscritas, así como en los acuerdos individuales negociados, relacionados con educación, salud y vivienda, entre otros.

Auxilios a colaboradores

401-2



Préstamos educativos

	2015	2016	2017
Número de colaboradores beneficiados	3	1	1
Inversión (definida en función del rango salarial del colaborador)	\$6.000.000	\$3.420.000	\$2.080.000



Auxilios a hijos de colaboradores

	2015	2016	2017
Número de hijos de colaboradores beneficiados	238	301	214
Valor del auxilio por hijo de colaborador	\$245.210	\$259.870	\$449.285

Nota: El valor por cada hijo de trabajador se calcula del total pagado entre todos los hijos que fueron beneficiados.

**Salud**

Medicina prepagada	2015	2016	2017
Número de colaboradores beneficiados y familiares	1.232	1.339	1.598
Inversión (millones de pesos)	\$1.667	\$1.699	\$2.029
Plan odontológico	2015	2016	2017
Número de colaboradores beneficiados	324	354	463
Inversión	\$101.008.000	\$107.915.304	\$129.359.467

**Vivienda**

	2015	2016	2017
Número de colaboradores beneficiados con créditos de vivienda	4	2	3
Inversión	\$ 26.800.000	\$ 7.750.000	\$79.898.011*

* El incremento en inversión del 2017, se debe al monto de los préstamos para trabajadores que hacen parte de la convención USO.

**Otros**

Bonos vacacionales	2015	2016	2017
Número de colaboradores beneficiados	238	279	306
Inversión	\$40.004.000	\$54.684.000	\$63.648.000
Póliza de vida	2015	2016	2017
Número de colaboradores beneficiados	548	580	614
Inversión	\$88.000.000	\$102.000.000	\$128.548.473
Póliza exequial	2015	2016	2017
Número de colaboradores beneficiados	548	580	614
Inversión	\$45.200.000	\$54.000.000	\$60.218.664

La compañía se preocupa por generar programas que beneficien a los colaboradores y sus familias.

Actividades para el trabajador y sus familias

Jornadas deportivas	
Torneo de bolos y voleibol	228 personas (trabajadores)
Jornadas ecológicas	
Caminata ecológica	405 personas entre trabajadores y sus acompañantes
Atención al trabajador	
Entrega de detalles de cumpleaños, nacimiento de hijos y fallecimiento de familiares	745 personas beneficiadas
Integración de fin de año	614 empleados.
Extensión con las familias	
Realización de talleres dentro del programa "Escuela de Familia"	244 empleados
Integración familiar	195 personas entre empleados y su grupo familiar.
Vacaciones recreativas	160 niños entre los 0 y 17 años con actividades dirigidas según su edad.
Invitación obra de teatro	318 personas entre empleados y acompañantes.
Fiesta de los niños	732 personas (437 adultos y 295 niños entre los 0 y 12 años)



Los programas de bienestar benefician el clima de la empresa y generan acciones de integración familiar.

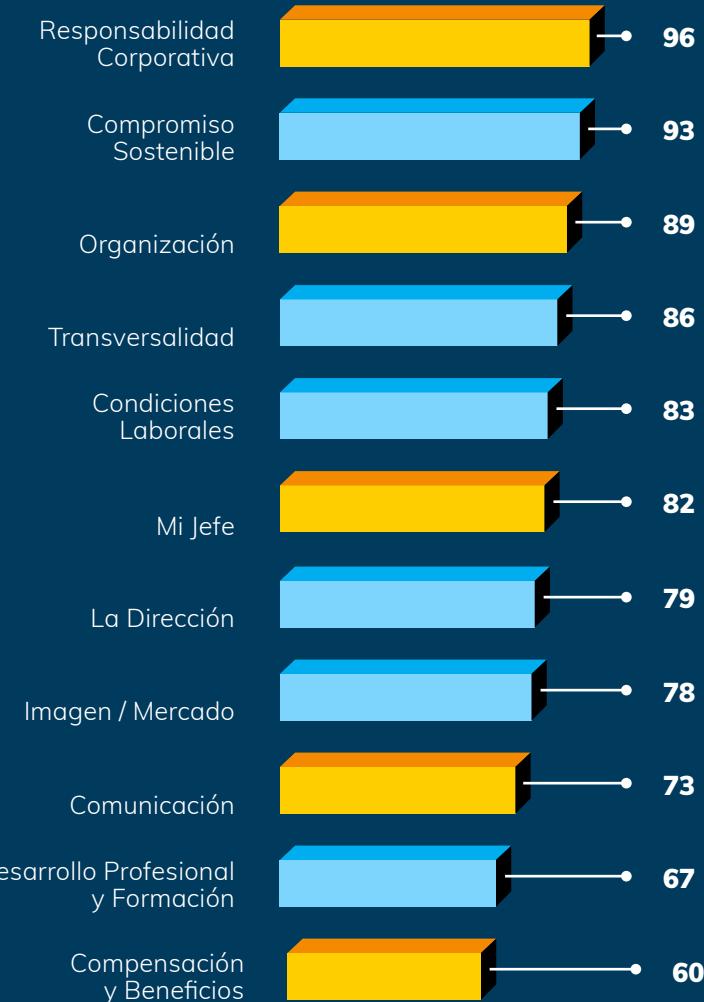


Encuesta clima laboral

El monitoreo cada dos años del clima laboral es el camino que la organización ha elegido para evaluar y generar planes de acción en torno a las percepciones sobre el relacionamiento entre los empleados, la gestión entre áreas y la consecución de objetivos estratégicos.

La siguiente gráfica presenta los resultados de la medición realizada en 2017, en el que participó un 91% de los colaboradores. El plan de acción con base en los resultados iniciará en 2018.

Temas evaluados y resultados (0-100)



Cadena de suministro responsable

Los proveedores

**Evaluación
de proveedores**

**Relacionamiento
con proveedores**

Seminario
de Proveedores
2017

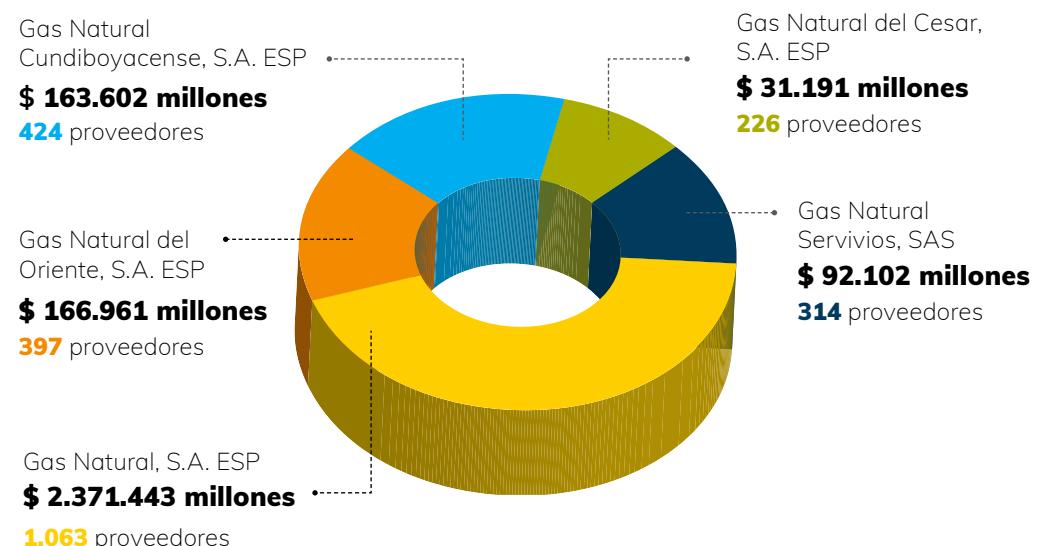


Los proveedores

414-1

La compañía cuenta con una base de alrededor de 1.500 proveedores (2,2% son del exterior).

Número de proveedores y monto pagado por sociedad



El enfoque de Gas Natural Fenosa

103-1, 103-2, 103-3

Materialidad:
Cadena de suministro
responsable

Otros indicadores
en este capítulo:
414-1, 308-2

La compañía mantiene relaciones permanentes con proveedores de obras, bienes y servicios, cuyas labores impactan directamente sus operaciones, por lo que evalúa a los mismos en función de su compromiso con la seguridad y salud de sus trabajadores, la calidad, el medio ambiente, el buen gobierno y la responsabilidad corporativa.

Así mismo, la empresa adelanta diferentes acciones de acercamiento con los proveedores, buscando afianzar relaciones de confianza con este grupo de interés.

En 2017 se consiguió que los proveedores adjudicados con anterioridad se alinearan al modelo de calificación que se implantó en 2016. Así se logró que el 89,40% de los mismos se calificaran como aptos; es decir, que

cumplieran con los nuevos requisitos en temas de calidad, seguridad y salud, medio ambiente, Buen Gobierno y Responsabilidad Corporativa.

Evaluación de proveedores

Con el fin de evaluar la gestión de los proveedores en temas de calidad, medio ambiente, seguridad y asuntos laborales, la compañía hace seguimiento a los mismos a través del área de Calidad de Proveedores y las demás que tienen relación, quienes definen los criterios a tener en cuenta en el momento de seleccionar a los proveedores a visitar.

Calidad de proveedores

La compañía adelanta actividades de homologación, evaluación y seguimiento con el objeto de establecer los principios generales que deben ser aplicados por los proveedores, con el fin de minimizar los riesgos en la cadena de suministro.

Respecto a la homologación, se realiza una valoración de la capacidad del proveedor para aprovisionar productos o servicios con el cumplimiento de los requisitos técnicos, operativos y de calidad establecidos por la compañía. Una calificación positiva en este sentido es indispensable para

asegurar la permanencia dentro de los procesos de adquisición de bienes, productos y servicios, así como para presentar una oferta económica.

La clasificación de los proveedores se puede presentar en las siguientes categorías: (I) A, proveedores que evidencian el cumplimiento de los requisitos exigidos por Gas Natural y dispone de Certificado ISO 9001 en el alcance objeto de homologación; (II) B, proveedores que evidencian el cumplimiento de los requisitos exigidos por Gas Natural, pero no disponen de un sistema de gestión de calidad certificado en el alcance objeto de homologación; (III) C, proveedores a los que se les ha detectado incumplimientos que se pueden mejorar con planes de acción correctivos; y otras categorías, homologaciones provisionales o no homologados.

En caso de presentarse no conformidades, observaciones u oportunidades de mejora en el proceso de evaluación, se realiza un seguimiento para el cierre de brechas dentro de plazos establecidos, donde se puede modificar la calificación del proveedor tras el análisis de la evidencia presentada en el seguimiento.

En 2017 aumentó el nivel de auditorías de seguimiento por la realización de una segunda visita a algunos proveedores y seguimientos a quienes se les vencía la categoría asignada en los primeros meses de 2018.

Número de auditorías, inspecciones y calificación obtenida

	2015	2016	2017
Auditorías de homologación	149 auditorías de homologación a 90 proveedores.	78 auditorías de homologación a 49 proveedores.	88 auditorías de homologación a 62 proveedores.
Auditorías de seguimiento	115 auditorías de seguimiento a 44 proveedores.	84 auditorías de seguimiento a 40 proveedores	158 auditorías de seguimiento a 53 proveedores.
Resultado de auditorías de homologación y seguimiento (categorías A, B, C y otras categorías) *	Categoría A: 43 (16%) Categoría B: 31 (31%) Categoría C: 172 (65%) Otras categorías: 18 (7%)	Categoría A: 39 (24%) Categoría B: 14 (9%) Categoría C: 99 (61%) Otras categorías: 10 (6%)	Categoría A: 53 (22%) Categoría B: 27 (11%) Categoría C: 154 (63%) Otras categorías: 12 (5%)

*Categoría A: empresas con Sistema de Gestión; Categoría B: empresas sin Sistemas de Gestión; Categoría C: incumplimientos que se pueden mejorar con planes de acción correctivos; y otras categorías, homologaciones provisionales o no homologados.

Adicionalmente, se realizaron 17 inspecciones técnicas en fábrica para verificar la calidad de los materiales considerados claves en la operación del negocio, previo a su despacho.



Finalmente, las unidades de la compañía realizaron la valoración del servicio recibido por los proveedores a través de la herramienta de acceso web BravoSolution. En 2017, se evaluaron 43 proveedores, lo que permitió establecer planes de mejora con seis de ellos.

Medio ambiente

308-2, Criterios 2, 9, 10 y 11 del COP

El seguimiento ambiental de proveedores permite realizar inspecciones y controles para medir el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos a nivel normativo y contractual, asociados a los procesos de contratación de bienes y servicios de los proveedores.

Número de inspecciones y controles ambientales a proveedores

	2015	2016	2017	Descripción 2017
Número de verificaciones de cumplimiento y de soporte en gestión ambiental a contratistas y proveedores	--	--	36	Se ejecutaron visitas de apoyo en gestión ambiental a contratistas y proveedores. Estas actividades facilitan el cumplimiento de requerimientos legales específicos como el manejo de residuos de construcción y demolición (RCD) y medidas ambientales en obra. También se incluyeron revisiones para los gestores externos de residuos.
Número de inspecciones de control operacional medioambiental	68	26	29	Gas Natural, S.A. ESP: 17 Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP: 4 Gas Natural del Oriente, S.A. ESP: 7 Gas Natural del Cesar, S.A. ESP: 1
Número de visitas previas de seguimiento			16	En estas visitas se busca brindar apoyo técnico al contratista previo o posterior a la inspección pre operacional.
Número de contratistas evaluados en requerimientos ambientales	50	26	29	
% evaluados / proveedores identificados como críticos	--	--	88%	Se identificaron 24 contratistas críticos, 21 de los cuales fueron evaluados. Los tres pendientes están para programación en 2018.
Calificación del cumplimiento de requerimientos ambientales de los contratistas	78% Satisfactorio: 24 contratistas (46.9%) Aceptable: 13 contratistas (26.5%) Insuficiente: 13 contratistas (26.5%)	70% Satisfactorio: 11 contratistas (42%) Aceptable: 2 contratistas (8%) Insuficiente: 13 contratistas (50%)	77% Satisfactorio: 17 contratistas (58%) Aceptable: 6 contratistas (21%) Insuficiente: 6 contratistas (21%)	En 2017 se logró aumentar el porcentaje de cumplimiento promedio de los contratistas, gracias a la ejecución de diferentes estrategias, tales como: <ul style="list-style-type: none">• Primera escuela ambiental a contratistas• Visitas de verificación y apoyo en la gestión ambiental• Ecotips en obra• Seguimiento periódico a reportes de contratistas
Desempeño satisfactorio ≥80% Desempeño aceptable entre 71% y 79% Desempeño insuficiente ≤70%				

Iniciativas destacadas**Elaboración de instrumento de verificación**

Se elaboró una nueva hoja de verificación para evaluar los requisitos ambientales contractuales y por requerimiento legal exigibles para cada empresa contratista. Esta forma de evaluación facilita la interpretación del informe por parte de los responsables de proceso. Se entregaron 26 informes de 29, bajo esta nueva verificación.

Escuela ambiental

La primera escuela ambiental a contratistas tiene como fin formar al personal de terceros en temas relacionados con los aspectos ambientales significativos. Se llevaron a cabo cuatro jornadas con la participación de 58 trabajadores de 15 empresas en manejo de residuos de construcción y demolición (RCD) en Gas Natural, S.A. ESP; medidas ambientales en obra en Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP y manejo de sustancias químicas en Gas Natural del Oriente, S.A. ESP.

Ecotips en obra

El ecotip es una estrategia de divulgación de buenas prácticas ambientales en obra que se remiten por correo electrónico a los responsables del proceso de construcción. Durante 2017 se realizaron cuatro ecotips.



Las prácticas laborales, ambientales y de seguridad son un compromiso que se transfiere a toda la cadena de valor de la compañía.

Seguridad y salud

Por otra parte, el área de Prevención de Riesgos realiza controles operacionales a las empresas colaboradoras para evaluar la actuación ante los temas de seguridad y salud, con el fin de identificar los riesgos e implementar medidas que garanticen un ambiente sano de trabajo, además de reforzar las prácticas en este tema. Adicionalmente, la empresa realiza acciones de prevención y control de accidentes, simulacros y formaciones, e implementa campañas preventivas y correctivas dirigidas a proveedores.

El informe emitido se comparte con los responsables del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo de la empresa colaboradora y con el interventor del proyecto, quienes se encargan de realizar el seguimiento a la gestión de los hallazgos detectados para lograr la mejora continua en prevención de riesgos de todas las empresas colaboradoras.

También, se llevan a cabo inspecciones documentadas de seguridad que evalúan en sitio las exigencias mínimas para la prevención de accidentes; esta información es cargada en el aplicativo *Prosafety* para su seguimiento.

Número de visitas, inspecciones y verificaciones a proveedores

	2015	2016	2017
Número de visitas a empresas colaboradoras que realizan actividades de medio y alto riesgo *	47	49	44
Número de inspecciones de seguridad realizadas a proveedores de operación **	15	7	6

* Participan proveedores que realizan actividades de mediano y alto riesgo, como la construcción de redes de alta y media presión y acometidas, también las que han presentado índices de accidentalidad significativos.

** Se evalúan las condiciones de seguridad de las empresas colaboradoras que tienen contratos de redes de alta y media presión y acometidas, Revisión Periódica y operaciones domiciliarias, entre otras.

En 2017 se realizaron 44 visitas de verificación del cumplimiento de requisitos legales en materia de seguridad y salud en el trabajo, a empresas contratistas que ejecutan actividades de mediano y alto riesgo, en representación de la compañía. Son evaluados 8 tópicos entre los cuales se destaca la gestión de las obligaciones patronales con un cumplimiento del 97%, al tiempo que se encontró un aspecto a trabajar relacionado con la gestión de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, con una calificación de 82% de cumplimiento.

En promedio, las 44 empresas contratistas evaluadas obtuvieron una calificación global del 90% de cumplimiento.



Stand seguridad y salud, Seminario de Proveedores

Durante el año de reporte se llevó a cabo una reunión con empresas contratistas para compartir los estándares de seguridad y salud de la organización, los resultados de accidentalidad en 2016, el compromiso de disminuir el número de accidentes en 2017 y el reconocimiento a las tres mejores empresas por su desempeño en la gestión de riesgos laborales.

Adicionalmente, se llevó a cabo el lanzamiento del proyecto piloto “Viaje a la Seguridad”, con 12 empresas colaboradoras, que recibieron material lúdico con 52 mensajes de seguridad y salud para ser desarrollados en las 52 semanas del año con su equipo interno, con el fin de recordar y mitigar

los diferentes factores de riesgo presentes en las actividades y a los que están expuestos los trabajadores.

Con la entrada en vigencia de los nuevos contratos de inspección de Revisión Periódica, se les exigió a los contratistas que todo el personal que se movilizara en moto, contara con su kit de seguridad, de uso obligatorio.

Laborales

Las auditorías laborales se realizan a través de visitas presenciales, con entrevistas y recopilación de información documental, que permitan establecer el cumplimiento de la legislación laboral por parte de las firmas contratistas de Gas Natural Fenosa en Colombia que fueron seleccionadas para este proceso.

En 2017 los resultados fueron muy satisfactorios, dado el elevado nivel de cumplimiento de la legislación laboral colombiana por parte de las firmas contratistas. Se auditaron 21 de estas, detectando en alguna de ellas oportunidades de mejora a partir de las cuales se estableció un plan de trabajo para seguimiento.

Por otra parte, la compañía retroalimentó a los representantes legales de las empresas auditadas y pactó unos tiempos de ajuste ante los hallazgos encontrados. En 2018, se evaluarán medidas determinantes, en caso que los incumplimientos persistan.

Relacionamiento con proveedores

Seminario de proveedores

La compañía realiza anualmente el Seminario de proveedores con el fin de afianzar la relación con este grupo, compartir asuntos de interés y retroalimentar los procesos de compras, facturación y políticas corporativas, entre otros. En 2017, 150 empresas proveedoras participaron en esta actividad que se realizó en Bucaramanga y Bogotá. Como novedad y derivado de los resultados de las encuestas de satisfacción de años anteriores, se realizó la charla de “Transparencia y lucha contra la corrupción: tarea siempre vigente” dirigida por la Corporación Transparencia por Colombia , también se abrió el espacio de diálogo directo entre los compradores de la compañía y los proveedores, llamado “Gas Natural te escucha”.



Gestión responsable del medio ambiente

Inversiones ambientales

Energía y emisiones

**Gestión responsable
de materiales y residuos**

**Protección de
la biodiversidad**



El enfoque de Gas Natural Fenosa

103-1, 103-2, 103-3, 102-11 , ODS 12, 13 y 15

Materialidad:
Gestión ambiental

Otros indicadores
en este capítulo:
**301-1, 305-1, 305-2,
305-3, 305-5, 306-2,
307-1**

La gestión responsable frente a los recursos naturales y el entorno es crucial para la compañía, en esta vía se encarga de monitorear el impacto de sus operaciones en los diferentes frentes ambientales. Opera bajo un principio de precaución que pretende identificar y mitigar riesgos relacionados con este frente, con el desarrollo de iniciativas voluntarias que se destacan en el capítulo.

Con respecto a las emisiones, la organización busca mitigar sus impactos a través de la estrategia aire y clima (2016-2020) que en 2017 se orientó a:

- Promoción de prácticas de ahorro y eficiencia energética.
- Ejecución de compensaciones voluntarias.
- Reducción de emisiones fugitivas.

Adicionalmente, el Sistema de Información Ambiental de la empresa monitorea las emisiones directas e indirectas que se producen con ocasión de sus operaciones.

El consumo energético, por su parte, obedece principalmente a la demanda de combustibles fósiles para movilidad y consumo de energía eléctrica en sedes y en la distribución de gas natural.

En cuanto a la conservación de la biodiversidad, en 2017 se desarrollaron actividades con un enfoque más participativo al interior de la compañía. Dichas acciones permitieron explicar a los colaboradores cómo mantener un equilibrio ecológico entre la flora, fauna y el ser humano.

Frente a los gastos e inversiones ambientales, anualmente se establecen presupuestos con el fin de implantar medidas de prevención, mitigación y/o control de los aspectos identificados en los procesos que se desarrollan para la distribución y comercialización de gas natural.

Finalmente, en cuanto a los residuos y materiales, la compañía gestiona los impactos adversos que estos generan en el ambiente y la sociedad y garantiza la gestión preventiva frente a posibles procedimientos sancionatorios por parte de las autoridades ambientales. En este sentido, cuenta con un Plan de Gestión Integral de Residuos (PGIR), que describe los procedimientos y medidas necesarias en materia de prevención, reducción, separación en la fuente, acopio, almacenamiento, transporte y la respectiva disposición final.

Inversiones ambientales

307 -1

Durante 2017 las inversiones de la compañía se relacionaron principalmente con las actividades de construcción de redes y lo que implica en este proceso la gestión ambiental para la prevención y la mitigación de la contaminación, tales como estudios ambientales, compensaciones, reforestación, entre otras.

Los gastos ambientales se relacionaron con procesos de implantación o cumplimiento de los objetivos establecidos para 2017, además de requerimientos legislativos o de adhesión voluntaria, así como los estipulados por la normativa interna; adicionalmente se lideró un proyecto de investigación acerca de la contabilización de emisiones de gases de efecto invernadero en los procesos del negocio.

La compañía continuó los acercamientos con instituciones que fomentan las prácticas ambientales sostenibles o fundamentadas en la conservación ambiental de los ecosistemas del país, realizando actividades que se mencionan dentro de las iniciativas destacadas de este capítulo.

Las inversiones en medio ambiente se vieron reducidas, dado que dichos rubros están directamente relacionados con la construcción de nuevas redes de gas natural, actividad que disminuyó sustancialmente respecto 2016.

Esta tendencia influye igualmente en una reducción de los gastos asociados a los estudios realizados por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA).

	2015	2016	2017
Inversiones ambientales (estudios, vigilancia ambiental y biodiversidad) en millones de pesos	\$ 148,5	\$ 620,7	\$ 434,9
Gastos ambientales en millones de pesos	\$ 518,3	\$ 468,6	\$ 308,3

Para 2017 no se presentaron multas ni sanciones por incumplimiento a normas o leyes en materia de medio ambiente.

Energía y emisiones

La compañía dentro del Sistema de Información Ambiental monitorea la electricidad adquirida en las líneas de distribución y el uso de combustibles fósiles.

Energía y emisiones directas

305-1, 305-5, criterio 9 y 10 del COP

Consumo de combustibles en flota propia

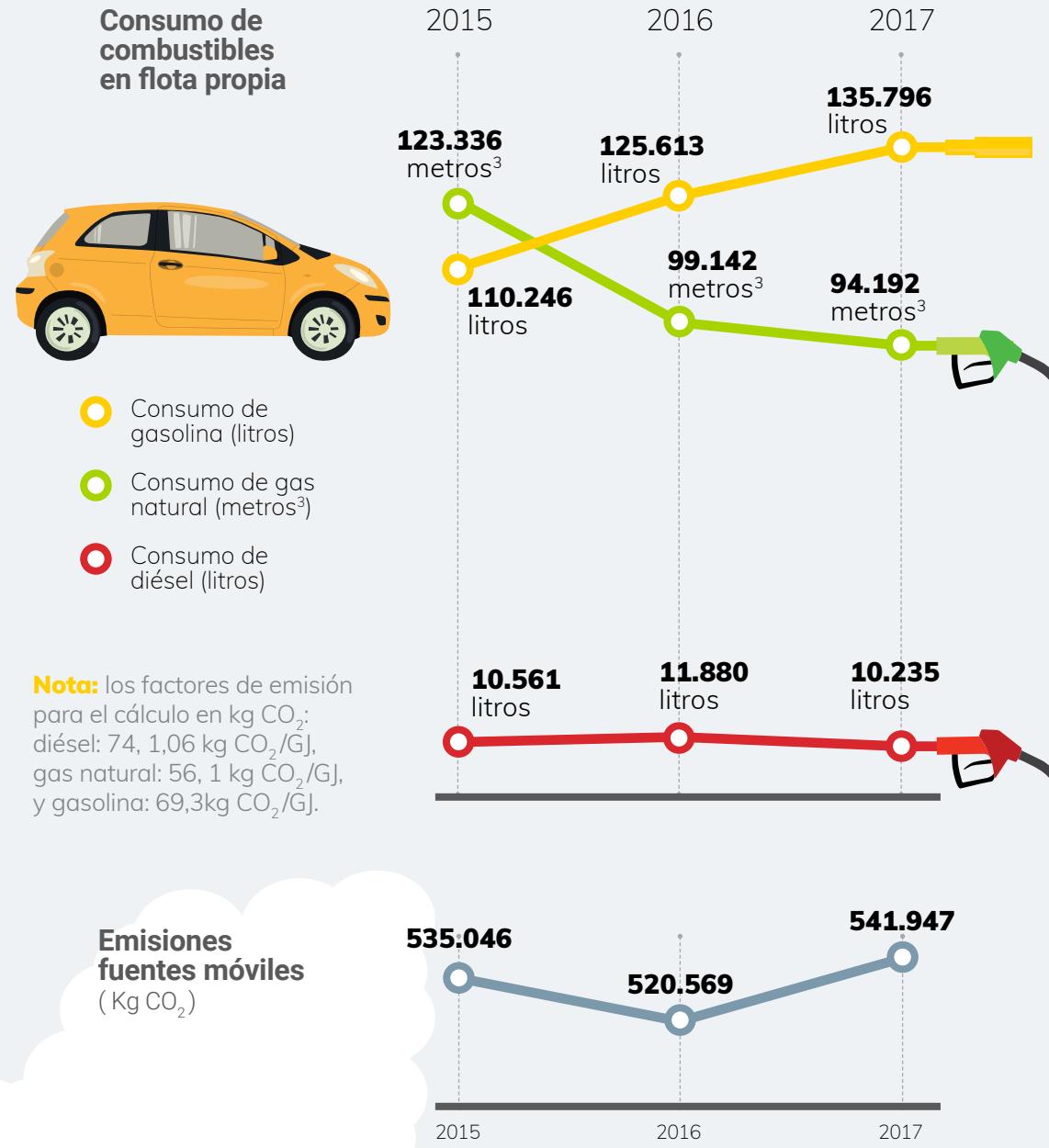
Las emisiones directas proceden de fuentes que son controladas por la propia compañía. En 2017 se dio un incremento de emisiones generadas por fuentes móviles (vehículos de transporte a motor de cualquier naturaleza de acuerdo con el Decreto 1076 de 2015 del sector Ambiente y Desarrollo Sostenible).

En este período se presentó un aumento del 8% en el consumo de gasolina, explicado por la vinculación de seis vehículos gerenciales operados exclusivamente con este combustible, lo que derivó en un incremento del 4% en las emisiones respecto al año anterior.

Frente al consumo de gas natural y diésel, estos presentaron reducciones de emisiones del 5% y 14% respectivamente, comportamiento que es explicado por la salida de vehículos que operaban con sistema mixto.



Vehículos de la flota de la compañía.



Emisiones fugitivas de metano (CH₄)

Otras emisiones directas que se monitorean son las emisiones fugitivas de metano, las cuales aumentaron en un 3% respecto a 2016. Esto como consecuencia de la construcción de nuevas redes para el suministro de gas natural.

Tipo de emisión	2015	2016	2017
Emisiones de metano – kgCO ₂	154.747	158.943	164.158

Energía y emisiones indirectas

305-2 y criterio 9 del COP

El total de energía indirecta está dividida entre la consumida en actividades de distribución, en este caso en Estaciones de Servicio (EDS) de gas natural y la utilizada en las sedes o centros de trabajo.

En 2017 el consumo de energía indirecta por distribución tuvo una disminución del 15% y una reducción del 8% en emisiones, explicado por mejoras en la programación y ejecución de los mantenimientos tanto preventivos como correctivos, la salida de operación de la EDS Puente Aéreo y la disminución en las ventas con respecto al año anterior, representando el 84% de energía consumida.

El consumo energético y las emisiones en centros de trabajo tuvieron un incremento del 1% y del 11% respectivamente, frente al año anterior. Esto se explica principalmente por la inclusión en el reporte de la sede Green Tower en Barranquilla, el cambio en el dispositivo de medición energético en la sede Técnica y al incremento en el factor de emisión que pasó de 0,182 a 0,2 Kg CO₂ /Kwh.

Total energía indirecta consumida	2015	2016	2017
Total energía indirecta consumida – GJ –	61.907	58.874	51.406
Emisiones en distribución del servicio	2015	2016	2017
Emisiones por distribución en EDS – Kg CO ₂ –	2.684.175	2.613.892	2.405.782
Emisiones centros de trabajo	2015	2016	2017
Emisiones centros de trabajo – Kg CO ₂ –	401.417	362.519	403.779
Emisiones por puesto de trabajo – Kg CO ₂ –		303	324

Nota: los factores de emisión para el cálculo en kg CO₂: diésel: 74, 1,06 kg CO₂/ GJ, gas natural: 56, 1 kg CO₂/ GJ, y gasolina: 69,3kg CO₂/ GJ.

Emisiones totales por viajes

305-3, COP 9 Y 11

Se presentó un incremento en el número de trayectos por viajes de trabajo en avión, que pasaron de 899 a 1.788, representando un aumento del 75% en las emisiones respecto al año anterior.

Esto se da por la separación de los negocios gas y electricidad que implicó que los colaboradores debieran ocuparse personalmente de temas en sitio.

	2015	2016	2017
Emisiones totales por viajes - Kg CO ₂ -	208.919	103.091	180.755

Factores de emisión de referencia

- Factor de emisión viajes cortos avión kg CO₂ / km 0,142
- Distancia media viajes cortos avión km 510
- Factor de emisión viajes medios avión kg CO₂ / km 0,103
- Distancia media viajes medios avión km 1.643
- Factor de emisión viajes largos avión kg CO₂ / km 0,08
- Distancia media viajes largos avión km 6.096



Jornada se mantenimiento con colaboradores voluntarios en la "Quebrada Las Delicias".

Iniciativas destacadas

Hacerlo naturalmente

Esta campaña tiene como objetivo promover cambios de hábitos frente al uso eficiente y ahorro de la energía. Se fomentó entre los colaboradores el envío de fotos o videos y escritos con buenas prácticas de ahorro, recibiendo 640 piezas formativas; se premiaron ocho trabajadores por demostrar buenas prácticas ambientales de ahorro de energía.

Compensación voluntaria de emisiones

La organización ha incluido en la planificación anual actividades de reforestación voluntarias, que se centraron en incrementar la participación de los trabajadores en la conservación y protección de los bosques; esta iniciativa tuvo como resultado la participación de 164 personas y la siembra de 384 árboles, lo cual equivale a una compensación de 130,5 ton de CO₂.

Contabilización de emisiones

Se realizó el primer estudio de emisiones de Gases Efecto Invernadero –GEI– no contabilizadas en la compañía. Como resultado de esta, se determinaron los métodos de cálculo para las emisiones generadas por actividades operativas, las cuales se incorporarán en los inventarios de GEI en 2018.

Esta investigación tiene alta relevancia para la compañía, dado que se podrá establecer los aspectos ambientales inherentes a la operación del negocio, así como las medidas de control para la minimización de los impactos.

Gestión responsable de materiales y residuos

En los centros de trabajo existen áreas de almacenamiento acondicionadas para la gestión de los residuos peligrosos, reciclables y orgánicos.

En relación con lo anterior, y con el fin de asegurar su adecuada gestión, la compañía realiza inspecciones en los centros de acopio, verificando las condiciones de almacenamiento, la calidad de la separación y la rotulación de los residuos. Así mismo, valida la trazabilidad de la gestión hecha por el gestor externo, a través de los certificados de tratamiento final y lo dispuesto en la regulación colombiana.

Por otra parte, la empresa sensibiliza permanentemente a sus colaboradores y promueve entre ellos cambios de conducta que trasciendan el ámbito laboral y permeen el comportamiento cotidiano. Se busca con ello reducir la generación de residuos así como promover el reciclaje y la reutilización de materiales.

Materiales

301-1

Los materiales más significativos a reportar son papel, tóner de tinta, aceite y tubería, los cuales hacen parte inherente tanto de las actividades de transporte del gas natural como de las administrativas en los puestos de trabajo, siendo mucho más representativos que los sellantes, aerosoles y baterías, entre otros.

Tipo de material	2015	2016	2017
Aceite –Ton–	–	0,17	0,12
Tubería de polietileno –Ton–	270,28	192.11	252,6
Tubería de acero –Ton–	136,03	409.11	399,4
Tóner –Ton–	–	0,42	0,82

Papel

Consumo de papel	2015	2016	2017
Consumo total de papel -Ton-	17,10	9,15	11,28
Consumo de papel por colaborador -Kg-	17,6	7,3*	9,12

* Este dato fue reportado erróneamente en 2016, ya que el consumo de papel fue significativamente menor que en 2015. Durante 2017, se presentó un aumento (del 20%) por parte de los colaboradores en el consumo de papel. Por esta razón, para el 2018 se tienen planeadas estrategias de reducción y concienciación en el uso racional del papel.

Residuos

306-2

Los residuos no peligrosos disminuyeron en 8,6%, mientras que los peligrosos tuvieron un incremento, en este caso positivo, del 1%, debido a que la compañía realizó campañas para el aprovechamiento y adecuada disposición de medicamentos vencidos y pilas, Punto Azul y Recopila respectivamente.

Total de residuos peligrosos y no peligrosos

Año	Residuos peligrosos -Ton-	Residuos no peligrosos -Ton-
2015	27,67	134,42
2016	19,76	117,77
2017	19,85	101,86

Residuos peligrosos generados en centros de trabajo –Ton–

En centros de trabajo se alcanzó nuevamente una reducción en la cantidad de residuos peligrosos, esta vez del 15% frente a 2016; lo anterior, debido a la reducción de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs) y luminarias, de 47% y 15% respectivamente.

Del 100% de residuos peligrosos generados en centros de trabajo, un 69,82% fue aprovechado por parte de un gestor externo en procesos de recuperación, reutilización y posconsumo; un 15,6% fue dispuesto en celdas de seguridad y un 14,58% incinerado, como corresponde.

Residuo	Ton 2016	Ton 2017
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos - RAEEs	1,87	1,00
Baterías de plomo	0,02	0
Pilas alcalinas	0,01	0,28
Cartuchos tóner	0,31	0,58
Luminarias	0,03	0,26
Medicamentos vencidos	0,04	0,07
Total	2,28	2,19

Residuos peligrosos generados en distribución – Ton –

Se presentó una reducción del 5% en los residuos peligrosos generados en distribución, debido a que se redujo la generación de aceite usado, caucho contaminado, baterías de plomo, eléctricos y electrónicos.

La compañía trabaja para garantizar una disposición adecuada de los residuos generados en su operación.



Por otro lado, se destaca la reducción en la generación de aceite usado (28%), baterías de plomo (94%), aguas aceitosas (57%), RAEEs (76%) y envases vacíos contaminados (42%), en los centros de distribución. Los métodos de tratamiento de residuos peligrosos generados en distribución fueron: aprovechamiento (aceites usados y RAEEs) 14.76%; celda de seguridad (material contaminado, envases vacíos contaminados, plástico ocontaminado) 56.93%; disposición final 19.8% (aguas residuales y lodos de las CityGates), y otros manejos como planta de tratamiento de agua residual y solidificación de lodos, 8.43%. La reducción de aceite usado corresponde a que no fue necesario hacer cambios en algunos equipos, ya que fueron realizados el año anterior.

■ 2016 ■ 2017

Residuos peligrosos generados en distribución – Ton –





Residuos no peligrosos generados en centros de trabajo –Ton–

En 2017 la compañía contó con diferentes convenios con fundaciones y empresas recicadoras, con las que se realizaron programas de separación y recolección selectiva de residuos como botellas y tapas plásticas, cartón, papel, bagazo de café y residuos de poda, que redundaron en un mayor aprovechamiento de residuos no peligrosos: un 34,45% del total generado fue aprovechado. El restante fue dispuesto en rellenos sanitarios (65,13%) y en celdas de residuos no peligrosos.

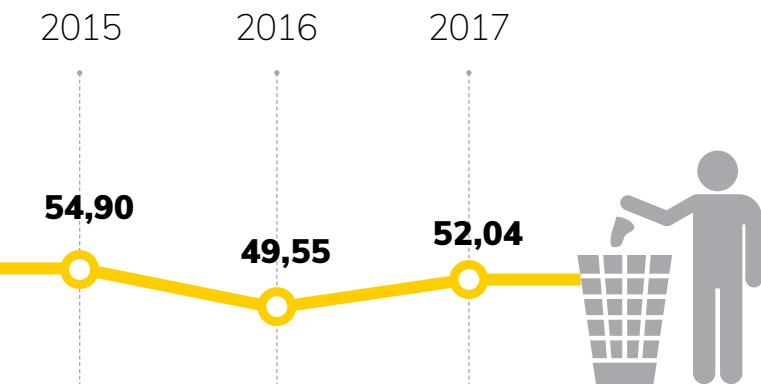
Residuo	Ton 2016	Ton 2017
Escombros	46,41	30,22
Asimilares a urbanos (Residuos cafeterías y baños)	28,26	21,09
Papel y cartón	13,53	19,18
Chatarra	0,52	1,33
Madera	1,22	0,76
Plástico	0,88	1,29
Otros	1,35	0,001
Vidrio o porcelana	-	0,71
CD usados	-	0,13
Tapas plásticas	-	0,12
Poda	-	0,76
Bagazo de café	-	3,36
Total	92,17	78,95

Residuos no peligrosos generados en distribución –Ton-

En este frente se logró el aprovechamiento de los residuos no peligrosos como chatarra no contaminada, precintos, reguladores, medidores plástico y polietileno en 81%, mientras que solo 17% fue a celda de seguridad, debido a sus características de peligrosidad y menos del 2% a otros (relleno sanitario y disposición final).

Residuo	Ton 2016	Ton 2017
Chatarra	9,76	8,76
Material metálico impregnado (reguladores y medidores)	7,28	4,17
Polietileno	7,02	8,85
Guayas y precintos	0,87	0,45
Madera	0,61	-
Plástico	0,02	0,22
Asimilables a urbanos	0,003	0,42
Escombros	0,04	0,01
Caucho	0,02	0,02
Total	25,62	22,90

Residuos sólidos por puesto de trabajo – Kg-



El indicador de residuos sólidos por puesto de trabajo de las sedes reportantes, representa la cantidad de residuos que puede generar un colaborador debido a su actividad, entre ellos: papel, cartón, plástico (botellas y tapas), CDs usados, residuos biosanitarios y ordinarios y bagazo de café.

Durante 2017 se presentó un resultado positivo debido al aumento del porcentaje de residuos por puesto de trabajo del 21,28% debido a que se sumó a este indicador los residuos generados en sus viviendas, con el fin de promover la conciencia ambiental fuera del entorno laboral. Para el indicador se tuvo en cuenta el número de trabajadores de las sedes que reportan disposición de residuos.

Por otro lado, se logró una reducción en la cantidad de residuos asimilables a urbanos del 5%.

Iniciativas destacadas**Reciclatón posconsumo en Gas Natural, S.A. ESP y Gasoriente, S.A. ESP**

La compañía se unió a la iniciativa de la Secretaría Distrital de Ambiente “Eco-Reciclatón 2017”, a través de la cual se recolectaron 151 kg de residuos posconsumo (pantallas de computadores, celulares, cargadores de celular, pilas alcalinas y de equipos móviles).

Así mismo, con el apoyo de COREMAB (Corporación de Recicladores en Materiales Aprovechables) y CDMB (Corporación Autónoma Regional Para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga), se realizó un proyecto piloto para la gestión de residuos orgánicos en Gasoriente, en la sede de Barrancabermeja; en dicha actividad se usaron 500 kg de material orgánico, con la participación de 22 colaboradores. Adicionalmente, se realizó una jornada de aprovechamiento posconsumo en la cual se recolectaron 741 kg de residuos en la sede Bucaramanga, tales como celulares, cargadores y pilas alcalinas.

Reutilización de CD y DVD

La Fundación RETROCD recibió de parte de la compañía un aproximado de 110 kg de CD y DVD tras promover entre los colaboradores la recolección de este material reutilizable.

**Boletines ambientales**

Con el fin de motivar un cambio de hábitos entre los colaboradores, se creó un boletín ambiental, el primero enfocado en el uso de bolsas plásticas, con contenidos sobre la nueva legislación colombiana dirigida a reducir drásticamente el uso de las mismas.

Protección de la biodiversidad

Los procesos propios de la compañía no generan un impacto relevante sobre la biodiversidad (flora o fauna), dado que no se encuentra en zonas de especial importancia ecológica. Sin embargo, se han mantenido actividades con las cuales se genera conciencia al interior de la organización.

Para 2017 se trabajó sobre el objetivo enfocado en aumentar la participación voluntaria en actividades ambientales. Algunas de estas actividades estuvieron directamente relacionadas con la protección de la biodiversidad como se muestra a continuación. En las actividades ambientales relacionadas con la conservación de la biodiversidad participaron 202 colaboradores con sus acompañantes.



Iniciativas destacadas

01

A través de la intervención positiva de ecosistemas estratégicos, se realizaron actividades de siembra y mantenimiento con el apoyo de 21 colaboradores y 35 acompañantes en el humedal La Conejera

02

Recuperación del área recreacional de estudiantes de preescolar en institución educativa en Aguachica Cesar por parte de 14 colaboradores. El espacio será empleado para incentivar el cuidado de las plantas y el conocimiento de procesos biológicos.

03

Mejoramiento de los ecosistemas hídricos de Bogotá a través del embellecimiento de la ronda de la quebrada Las Delicias y recolección de residuos, con la participación de 4 colaboradores.

04

Con la participación de 127 personas, 46 colaboradores y 81 acompañantes en la Carrera Verde se promovió la siembra de 384 árboles.

05

La compañía se vinculó a la actividad "Día de la comunidad City" para el embellecimiento de las fachadas y postes de la zona de La Candelaria. En esta actividad participaron 42 personas: 19 colaboradores y 23 acompañantes.

Compromiso Social

Uso seguro del gas natural

Negocios inclusivos

Educación

Cultura

Otros patrocinios
y donaciones



El enfoque de Gas Natural Fenosa

**103-1, 103-2, 103-3,
ODS 4 y 10**

Materialidad:
Comunidades locales

La compañía se ha comprometido con el desarrollo social aportando capacidad de gestión y beneficios para las comunidades donde opera, a través de sus diferentes programas de acción social.

Para ello, el grupo en Latinoamérica ha establecido unos pilares estratégicos que canalizan la inversión en esta materia, sumado a que el negocio en Colombia apoya la educación y la cultura, como parte esencial de las acciones voluntarias que la empresa ha establecido como prioridad.

Algunos de estos programas son patrocinados por la Fundación Gas Natural Fenosa, entidad que promueve la gestión social en los países del grupo. Para mayor información consulte www.fundaciongasnaturalfenosa.org.

Esta gestión es realizada con la coordinación del área de comunidades, que a través de operadores lleva a cabo los diferentes programas. Así mismo, se hace un reporte mensual de las acciones al Centro Operativo Integrado de Latinoamérica (COIL) del grupo para su seguimiento.

Gestión social



Uso seguro del gas natural

Desde 2007, el programa de uso seguro del gas natural se ha convertido en bandera de la compañía, que a través de diferentes acciones ha multiplicado el mensaje de seguridad de una manera lúdica a diferentes públicos de interés. En 2017, 78.879 personas fueron impactadas por medio de las siguientes campañas y acciones:

Concurso estudiantil: "Despierta, el monóxido de carbono mata"

Talleres lúdicos en colegios públicos y privados, para estudiantes de 7º a 9º en Bogotá donde se enseña el uso seguro del gas natural. Termina con la actividad “Si juegas ganas” en la que los participantes ponen a prueba lo que han aprendido. **Beneficiarios: 6.436**

Obras de teatro

Puesta en escena de las obras de teatro: “El duendecillo del olvido” para niños de primaria y “La Llama viva del amor” para adolescentes y toda la comunidad. Adicionalmente, a través del “Mago itinerante” se han entregado mensajes de uso seguro. **Beneficiarios: 39.725**

Gas Natural al Parque

De forma lúdica y pedagógica se enseña el uso seguro del gas natural a niños y adultos en diversos parques de la ciudad. **Beneficiarios: 10.076**

Talleres de seguridad

Formación sobre el uso seguro del gas natural, que se dicta por solicitud de diferentes públicos de interés de la compañía. En este indicador se suman los talleres que se dictan a los beneficiarios de museos vivos y los que participan de las actividades programadas por la Alcaldía Distrital, denominadas “Súper Cade Móvil”. **Beneficiarios: 8.216**



Gas Natural en la Escuela

Mediante una alianza con el Centro Interactivo Maloka, estudiantes de colegios públicos y privados visitan la sala del gas natural para conocer el proceso de producción, extracción y transporte de este combustible. Adicionalmente, se realiza un concurso de dibujo donde los niños dejan plasmado su aprendizaje; este año se recibieron cerca de 12.000 dibujos. **Beneficiarios: 12.234**



1. Sala del gas natural en el Centro Interactivo Maloka
2. Programa Gas Natural al Parque
3. Obra de teatro "La llama viva del amor"

Negocios inclusivos

En esta línea, la empresa apoya la formación en competencias laborales para grupos relacionados con la cadena de valor y la comunidad en general.

Energía del Sabor

Promueve la formación a estudiantes de cocina del SENA, en competencias que contribuyan a su desarrollo profesional. Este programa continuó en 2017, otorgando a 8 estudiantes una beca para el Diplomado de "Cocina Colombiana", en la Fundación Universitaria del Área Andina.

Formación a Técnicos de Gas Natural Vehicular

Con el patrocinio de la Fundación Gas Natural Fenosa, se formaron 38 técnicos de 25 talleres de Gas Natural Vehicular, para afianzar sus conocimientos en diagnóstico automotriz. Estas formaciones han permitido mayor desarrollo de las competencias de los técnicos y calidad de las conversiones, con estándares de seguridad, confiabilidad y atención al cliente.



Promoción del Talento

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 formación en Liderazgo en la Universidad Corporativa de la empresa, en Avila (España). En 2017 se beneficiaron 3 jóvenes.

Educación

Con el fin de aportar a la calidad de la educación, se han implementado los siguientes programas:

Pequeños Científicos

Desde 2002 la compañía y la Fundación Gas Natural Fenosa apoyan el programa Pequeños Científicos que lidera la Universidad de los Andes y busca la transformación de las ciencias naturales a través de la metodología de indagación, lo que facilita el aprendizaje y fortalece las competencias comunicativas de los niños vinculados. Así mismo, se incorporó un módulo de combustión, para enseñar a los estudiantes sobre el uso seguro del gas natural.

Bogotá y Zona Cundiboyacense



Colegios

7



Profesores

55



Estudiantes

2.200



Kits escolares

La compañía anualmente, con ocasión del inicio de la agenda escolar, hace entrega de morrales y útiles para estudiantes de colegios en condiciones socioeconómicas bajas.

Niños beneficiados:

- Bogotá: 3.274
- Santander: 1.000
- Zona Cundiboyacense: 560

Cultura

Bajo el programa Cultura Viva, la empresa se ha preocupado por promover la democratización de la cultura, facilitando el acceso de población en situación de vulnerabilidad a escenarios con los cuales se ha establecido algún convenio o que se ha patrocinado. En 2017 las entidades o programas con las que se tuvo relación fueron:

Programa Cine Infantil

6 foros de cine infantil en Bogotá para niños y docentes de primera infancia. En esta actividad tuvimos 500 asistentes.

Museos vivos

Visitas promovidas entre la comunidad a un escenario cultural. En 2017 participaron 2.838 personas.

Fundación Festival de Cine Independiente (IndieBo)

Proyecciones, conversatorios y charlas para comunidades de bajos recursos en el Cine Bus del festival donde se emitieron los tres comerciales sobre uso seguro. Esta actividad tuvo un alcance de 3.257 personas en Bogotá.

Asociación de Amigos del Museo Nacional

Patrocinio del Concierto Amsterdam Sinfonietta y el coro de países bajos presentado en el Teatro Mayor Julio Mario Santo Domingo, con alrededor de 1.300 espectadores.



Corporación Misi

Apoyo al programa "Alas para la cultura", que promueve el ámbito artístico infantil en Colombia. Se beneficiaron 100 niños con la celebración de los "30 años de Navidad"

Niños al Cine

Benefició a 11.256 niños del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (con el refrigerio) en Bogotá, Bucaramanga y Tunja, que participan de una película mensualmente en los teatros de Cine Colombia.

**Teatro
Nacional**

Renovación del segundo año del convenio para apoyar la cultura en la capital, con 822 funciones al año, impactando a más de 219.000 personas.

**Casa
Ensamble**

Apoyo a la cultura a través de 10 salas de la casa en Bogotá, generando nuevas experiencias a los más de 90.000 espectadores que visitan el espacio anualmente.

**Sinfónica
de Bogotá**

Entrega de 100 boletas para los 10 conciertos de la Sinfónica en el domo del Planetario de Bogotá, para alrededor de 1.800 asistentes.

**Fundación
Nacional
Batuta**

Contribuir al fortalecimiento institucional para la compra de instrumentos que contribuyen al desarrollo integral de los niños y jóvenes pertenecientes a la Fundación.

**Mochila
Cantora**

Patrocinio del concierto de Navidad en Bucaramanga con la Corporación Mochila Cantora.



1. Evento de Navidad "Mochila Cantora" - Bucaramanga.

Otros patrocinios

Patrocinios

Categoría	Programas
Negocio	Andesco y Naturgas
Responsabilidad Corporativa	Congreso de la Red del Pacto Global en Colombia, Congreso de Responsabilidad Social Fundación el Nogal, Formación estándares GRI.

Día Solidario

Donación de un día de salario de los colaboradores para programas de educación en países donde tiene presencia el grupo. En 2017 participaron 30 colaboradores.

Feria de Responsabilidad Corporativa

Se llevó a cabo la Feria de Responsabilidad Corporativa que tiene por objetivo divulgar las políticas corporativas y los programas de acción social a los colaboradores, con actividades lúdicas. En 2017 se denominó “Una feria de película”.



Índice de contenidos GRI

102-55





Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL
GRI 101: Fundamentos 2016	El GRI 101 no incluye contenidos	
Contenidos generales		
	102-1 Nombre de la organización	Página 13
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Página 14
	102-3 Ubicación de la sede	Retiro de portada del reporte
	102-4 Ubicación de las operaciones	Página 13
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Páginas 13 y 14
	102-6 Mercados servidos	Página 13
	102-7 Tamaño de la organización	Página 25 y 68
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Página 69
	102-9 Cadena de suministro	Página 12
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Página 14
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Página 94
	102-12 Iniciativas externas	Página 4
	102-13 Afiliación a asociaciones	Página 11
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Página 4
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Página 18
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Página 18
	102-18 Estructura de gobernanza	Página 18
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	www.gasnaturalfenosa.com.co / conócenos / Inversionistas / Gas Natural, S.A. ESP / Información Financiera y de la Sociedad / Encuesta Código País.
	102-25 Conflictos de intereses	www.gasnaturalfenosa.com.co / conócenos / Inversionistas / Gas Natural, S.A. ESP / Información Financiera y de la Sociedad / Encuesta Código País.

102-40 Lista de grupos de interés	Página 8
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Página 79
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Página 8
102-43 Enfoque para la participación de grupos de interés	Página 8
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Página 8 y 9
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Informe Anual de Gas Natural, S.A. ESP (Página 14)
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Página 7
102-47 Lista de temas materiales	Página 9
102-48 Reexpresión de la información	Página 7
102-49 Cambios en la elaboración de informes	Página 7
102-50 Periodo objeto del informe	Página 7
102-51 Fecha del último informe	Página 7
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Página 7
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Página 7
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Página 7
102-55 Índice de contenidos GRI	Página 118
102-56 Verificación externa	Página 7

Temas materiales

Valor económico generado y distribuido		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y coberturas	Página 9,17, 25, 40, 52, 67, 85, 94, 109
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 9,17, 25, 40, 52, 67, 85, 94, 109
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 9,17, 25, 40, 52, 67, 85, 94, 109

Cadena de suministro responsable		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y coberturas	Página 85
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 85
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 85

Participación de los grupos de interés		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y coberturas	Página 8
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 8
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 8

Interés por las personas

Empleo		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y coberturas 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 67 Página 67 Página 67
Presencia en el mercado		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y coberturas 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 13 Página 13 Página 13
Derechos Humanos		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y coberturas 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 17 Página 23 Página 17
Ética e integridad		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y coberturas 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 17 Página 17 Página 17
Gobierno Corporativo		
Lucha contra la corrupción		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y coberturas 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 17 Página 17 Página 17
Regulación		
Gestión Ambiental		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y coberturas 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 94 Página 94 Página 94

Calidad del servicio		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y coberturas	Página 40
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 40
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 40
Salud y seguridad en el trabajo		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y coberturas	Página 52
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 52
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 52
Desempeño comercial		
Gestión de la demanda		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y coberturas	Página 25
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 25
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 25
Comunidades locales		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y coberturas	Página 109
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 109
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 109
Gestión de riesgos		
Seguridad de la operación		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y coberturas	Página 52
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 52
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 52
Desempeño económico		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y coberturas	Informe Anual de Gas Natural, S.A. ESP
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Informe Anual de Gas Natural, S.A. ESP
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Informe Anual de Gas Natural, S.A. ESP
GRI 200: Económicos 2016		
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al mínimo local	Página 75
GRI 203: Impactos económicos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Página 25
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Página 20

	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Página 20
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con competencia desleal y prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante el período de reporte no se presentaron casos relacionados con este tema
GRI 300: Ambientales 2016		
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso y volumen	Página 100
	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Página 96
GRI 305: Emisiones 2016	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Página 97
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Página 98
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Página 96
GRI 306: Efluentes y Residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Página 101
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Página 94
GRI 308: Evaluación ambiental de Proveedores 2016	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Página 87
GRI 400: Sociales 2016		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Página 68 y 70
	401-2 Beneficios para empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Página 80
	401-3 Permiso parental	Página 71
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Página 76
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Página 72
	405-2 Ratio de salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Página 73 y 74
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Página 21
GRI 414: Evaluación social de Proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Página 85



Informe de Responsabilidad Corporativa
2017