



informe
responsabilidad
corporativa
2013

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

Página web: www.gasnaturalfenosa.com.co

Informe anuales 2013

Dirección de Comunicación y Asuntos Públicos

responsabilidadcorporativacolombia@gasnaturalfenosa.com

Gas Natural S.A., ESP

Dirección: Calle 71 A No. 5-38

Teléfono: 683 3300

Bogotá, Colombia

Coordinación

Dirección de Comunicación y Asuntos Públicos

Asesoría

Corporación CREO

Constructores de Responsabilidad y Ética Organizacional

Consultoría de Responsabilidad Corporativa

Aseguramiento limitado

PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales Ltda.

Diagramación

UnaTinta Medios Ltda.

Fotografía

Patricia Redondo

Ómar Nieto

Impresión

Multi-impresos SAS.

sumario

Carta del Presidente de la Junta Directiva 04

Carta de la Presidente Ejecutiva Gas Natural S.A., ESP 06

Proceso de elaboración del informe 08

Gas Natural Fenosa 11

Responsabilidad Corporativa 18

Compromiso 1: Resultados **23**

Compromiso 2: Integridad **36**

Compromiso 3: Interés por las personas **45**

Compromiso 4: Orientación al cliente **60**

Compromiso 5: Seguridad y salud **82**

Compromiso 6: Sociedad **96**

Compromiso 7: Medio Ambiente **101**

Matriz de correspondencia GRI 124

Carta de verificación 131





Carta del Presidente de la Junta Directiva

El 2013 significó para Gas Natural Fenosa en Colombia un período de fortalecimiento y consolidación de la gestión que adelanta cada una de las sociedades en el país. Estos esfuerzos nos llevaron a alcanzar los retos propuestos para retribuir de la mejor manera a nuestros grupos de interés, así como para alcanzar un crecimiento satisfactorio y la prestación de un servicio confiable, seguro, además de competitivo.

Concebir la sostenibilidad como un enfoque principal de la estrategia corporativa nos ha permitido generar valor económico, social, laboral y ambiental. Así mismo, nos ha permitido adelantar nuestra gestión con la bandera de la ética y la transparencia, teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades en el desarrollo de nuestras actividades, con el fin de propiciar un desarrollo económico y social; y un crecimiento sostenible a nuestra compañía.

Es por esta razón que hemos encontrado en la rendición de cuentas, una oportunidad no solo de comunicación, sino una herramienta de mejoramiento continuo de la gestión corporativa y una forma de estar siempre alineados con estándares internacionales que nos permiten hacer una valoración objetiva a nuestro desempeño.

Éste, el noveno Informe de Responsabilidad Corporativa fue elaborado bajo la guía de la Global Reporting Initiative en su versión G4 y en correspondencia con los lineamientos de la ISO 26000, los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, con los que también nos hemos comprometido participando en la Red del Pacto Global en Colombia.

En el Informe podrán ver aspectos que resultaron relevantes para la organización y sus partes interesadas; se desarrollan a lo largo del informe a través de los siete compromisos contemplados en nuestra Política de Responsabilidad Corporativa: Resultados, Integridad, Interés por las personas, Orientación al cliente, Seguridad y salud, Sociedad y Medio ambiente.

Es nuestro anhelo que la información aquí presentada sea de utilidad y que aporte a un dialogo constructivo con nuestros grupos de interés, además de permitirnos continuar trabajando para garantizar una gestión con calidad.

Atentamente,

Sergio Aranda Moreno
Presidente de la Junta Directiva
Bogotá, marzo de 2014



Carta de la Presidente Ejecutiva Gas Natural S.A., ESP

Año tras año nos retamos con un ejercicio de autoevaluación, en donde encontramos desafíos y oportunidades que nos motivan a continuar creciendo como compañía.

Nuestro noveno Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa en Colombia 2013, profundiza en los principales hitos de la gestión desarrollada por el negocio de gas, a través de Gas Natural S.A., ESP, y sus filiales: Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP; Gas Natural de Oriente S.A., ESP; Gas Natural del Cesar S.A., ESP, y Gas Natural Servicios SAS.

Este reporte presenta un balance positivo para la compañía, en un año con aprendizajes y retos, resultado de la confianza depositada por 2.518.199 clientes que esperan de nosotros la prestación del servicio con calidad y seguridad.

Quiero destacar que en 2013 obtuvimos el premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial, en la categoría de Gran Empresa de Servicios Públicos. Esto es un reconocimiento a la gestión integrada de la compañía que revela los esfuerzos por mejorar cada día e ir más allá en temas sociales, ambientales, laborales y económicos.

En materia del compromiso con los resultados registramos un valor distribuido a nuestros diferentes grupos de interés por \$725.461 millones de pesos, 4,3% más que en 2012.

Así mismo, se destaca en el Compromiso de Integridad que por cuarto año consecutivo participamos de la medición de Transparencia por Colombia, la cual evalúa de forma independiente y objetiva los estándares de transparencia y ética de la gestión empresarial, con un puntaje de 83/100, 13 puntos por encima a nuestra medición del año anterior y un punto por encima de la calificación del sector.

En temas de Orientación al cliente, logramos 120.273 nuevos clientes residenciales, 3.322 nuevos clientes comerciales, 14.530 incentivos para conversión de gas natural vehicular, que suman a las 19.113 conversiones que se realizaron en el país y 13 nuevos clientes industriales, con un consumo potencial de 54,65 Mm3 por año. Adicional, durante 2013 ampliamos la cobertura a los municipios de La Mesa y Anapoima en donde cerramos el año con 1.035 clientes nuevos.

Ademas de estos resultados, se suma la calificación de satisfacción global del servicio en la que registramos 8,74 puntos frente a los 8,69 del año anterior. Estos resultados son parte de los planes de mejora fruto del análisis de las

reclamaciones más recurrentes y las mesas de trabajo desarrolladas para este fin.

Por su parte, en temas de calidad, seguridad y gestión ambiental se ve reflejado el esfuerzo adelantado para lograr las certificaciones del Sistema Integrado de Gestión en las normas internacionales ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001, entregadas por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

Igualmente y reconociendo que la relación con nuestros proveedores y contratistas constituye un eslabón clave en el servicio de distribución, en 2013 realizamos el primer seminario de proveedores, con el fin de valorar el desempeño de la relación con este grupo de interés y alinearnos en la estrategia corporativa para establecer un mejor servicio conjunto y contar con un espacio de diálogo.

Frente a nuestro compromiso con la Seguridad y la Salud, la compañía le apostó a crear conciencia entre los colaboradores y la cadena de valor sobre la importancia, de interiorizar las buenas prácticas de seguridad en el desempeño de sus funciones a través de la campaña "Compromiso con la Seguridad y Salud", que es respaldada por la Alta Dirección.

Así mismo, continuamos comprometidos con la seguridad a través de la campaña "Despierta, el monóxido de carbono mata" donde destacamos las formaciones a más de 14.000 estudiantes de colegios públicos y privados, y a técnicos de cerca de 50 firmas instaladoras de Bogotá y Cundinamarca.

Con nuestros colaboradores, a través de la Universidad Corporativa, continuamos trabajando juntos para hacer realidad la visión de Gas Natural Fenosa y desarrollar profesionales integrales, capacitándolos y ampliando la cobertura de formación por medio de la universidad virtual y la extendida para nuestros contratistas.

En cuanto a nuestro compromiso con la Sociedad, hemos adelantado el programa Energía para crecer, el cual cuenta con tres pilares estratégicos: valor para proveedores, uso responsable del gas y formación para liderar que brinda a los hijos de los colaboradores un beneficio en su formación integral. Bajo este marco también ratificamos nuestro compromiso con la educación y cultura, líneas que hemos escogido en aras de seguir aportando a la sociedad en donde operamos.

Finalmente, entregamos este documento a nuestros grupos de interés con el propósito de desarrollar un diálogo transparente y seguir mejorando en nuestra gestión para contribuir a la construcción de un mejor país para todos.

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

Proceso de elaboración del Informe

En línea con una gestión ética y responsable, Gas Natural Fenosa en Colombia presenta la novena edición del Informe de Responsabilidad Corporativa (IRC). Aquí se comunica a sus grupos de interés su gestión, así como su desempeño económico, social y ambiental durante 2013.

Si desea conocer los informes de cada una de las sociedades del grupo en Colombia, puede consultar la sección de publicaciones e informes en la página web <http://www.gasnaturalfenosa.com.co>

Alcance y cobertura

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

El presente informe da a conocer la gestión de las empresas dedicadas al negocio de gas, es decir, de Gas Natural S.A., ESP y sus filiales: Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, Gas Natural del Oriente S.A., ESP, Gas Natural del Cesar S.A., ESP y Gas Natural Servicios SAS.

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



El informe se encuentra estructurado de acuerdo a los siete compromisos establecidos en la Política de RC de Gas Natural Fenosa. Cada uno de ellos equivale a un capítulo en el cual presenta su gestión y resultados a través de los principales indicadores de las actividades realizadas.

La estructura del informe sigue las directrices de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI en la versión G4, con los lineamientos de la opción esencial.

Nota: A lo largo del Informe también se hará referencia a la gestión de la compañía en el mundo. Por esto, se diferenciará la operación local, de la realizada internacionalmente. Dicha distinción se va a realizar del siguiente modo: Gas Natural Fenosa o el grupo cuando se trate de la gestión mundial; y Gas Natural Fenosa en Colombia, la organización, la compañía o la empresa para la gestión local.

Matriz de materialidad

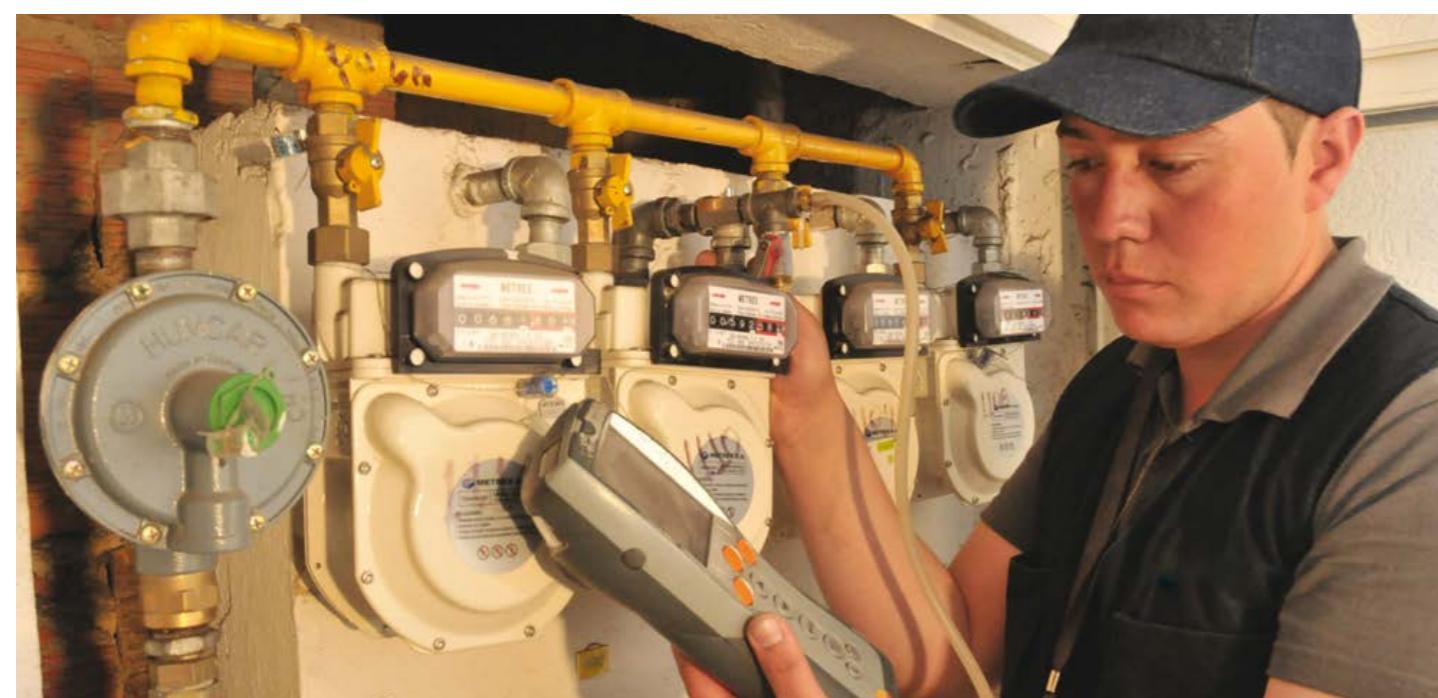
Es la matriz que evidencia aquellos temas relevantes para la organización y para sus grupos de interés. Para esta metodología se tomaron como insumos los resultados de encuestas aplicadas al nivel directivo de la compañía y el análisis de documentos de fuentes tanto internas como externas, que capturan los intereses y expectativas de los grupos de interés.



Como resultado se obtuvo una puntuación que permitió priorizar los asuntos críticos en los ámbitos económico, ambiental y social, en los cuales la compañía debe comunicar sus objetivos, gestión y cumplimiento de resultados a las partes interesadas.

Asuntos identificados

Asunto material	Descripción	Sociedades incluidas	Páginas
Seguridad en la prestación del servicio	Acciones de prevención y análisis de riesgos.	Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyancense S.A., ESP, Gas Natural del Oriente S.A., ESP (Segmento residencial).	87-88
Cobertura	Expansión de redes, mantenimiento, ampliación de cobertura.	Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyancense S.A., ESP (Segmento residencial).	26-27
Calidad de productos y servicios	Prestación del servicio con eficiencia y continuidad.	Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyancense S.A., ESP, Gas Natural del Oriente S.A., ESP, Gas Natural del Cesar S.A., ESP (Segmento residencial).	89-91
Atención al cliente	Satisfacción del cliente.	Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyancense S.A., ESP, Gas Natural del Oriente S.A., ESP, Gas Natural del Cesar S.A., ESP (Segmento residencial).	67-68 76-78
Promoción del uso de gas natural con clientes	Programas, actividades para incentivar el uso de gas natural.	Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyancense S.A., ESP, Gas Natural del Oriente S.A., ESP (Segmento GNV).	63-64
Gestión de riesgos e impactos	Manejo de los mismos tanto corporativos, como operativos, sociales y ambientales.	Negocios de gas en Colombia.	43-44



Gas Natural Fenosa

Misión

La Misión de Gas Natural Fenosa es atender las necesidades energéticas de la sociedad, proporcionando a sus clientes servicios y productos de calidad respetuosos con el medio ambiente, a sus accionistas una rentabilidad creciente y sostenible y a sus empleados la posibilidad de desarrollar sus competencias profesionales.

Visión

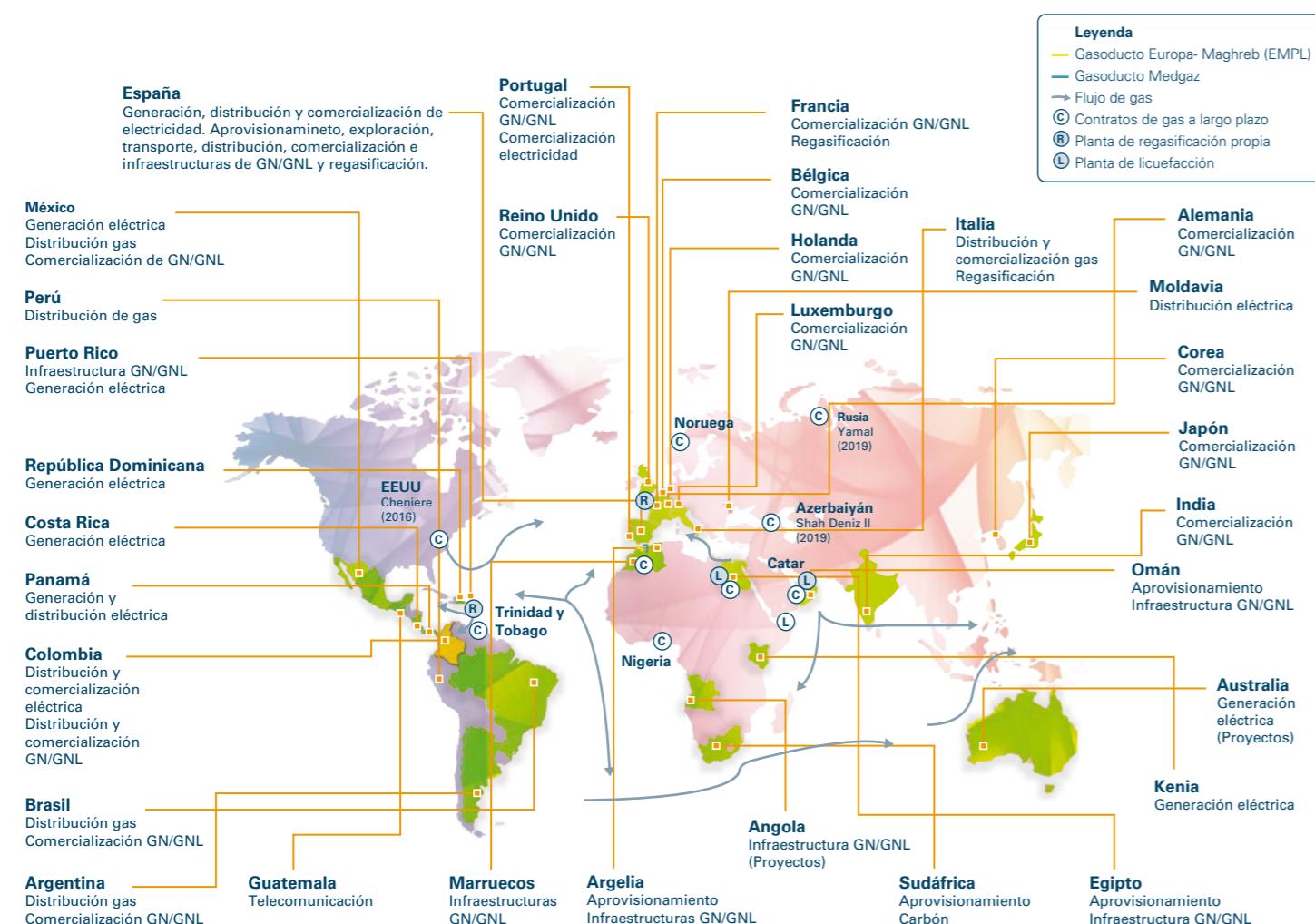
La Visión es ser un grupo energético y de servicios líder y en continuo crecimiento, con presencia multinacional, que se distinga por proporcionar un servicio de calidad excelente a sus clientes, una rentabilidad sostenida a sus accionistas, una ampliación de oportunidades de desarrollo profesional y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

Gas Natural Fenosa en Colombia hace parte del grupo Gas Natural Fenosa, la mayor compañía integrada de gas y electricidad de España y Latinoamérica. El negocio del grupo se centra en el ciclo de vida completo del gas, desde su explotación hasta su comercialización, y en la generación, distribución y comercialización de electricidad, actividades que contribuyen en más de un 99% al Ebitda de la compañía.

La base del negocio se encuentra en los mercados regulados y liberalizados de gas y electricidad, con una contribución creciente de la actividad internacional.

El grupo está presente en más de 25 países, donde se ofrece servicio a cerca de 20 millones de clientes de los cinco continentes, con una potencia instalada de 16 GW y un mix diversificado de generación de electricidad.

Mapa de operación en el mundo



Índices de inversión responsable y reconocimientos

Nuestra forma de trabajar ha merecido múltiples y prestigiosos reconocimientos, de los cuales nos enorgullecemos.

Algunas de las distinciones que nos avalan son:

- 1** Presencia en el índice de sostenibilidad FSTE4Good desde 2001.
- 2** Dow Jones Sustainability Index reconoce a Gas Natural Fenosa como una de las compañías más sostenibles del mundo entre las empresas del sector de servicios públicos, incluyéndonos en su índice mundial y en su selectivo europeo.
- 3** Presencia en el informe Carbon Disclosure Project (CDP) por nuestro buen desempeño y transparencia en relación al cambio climático.
- 4** Una de las compañías más importantes del mundo según prestigiosos rankings como Platts 250, Forbes Global 2000 o Fortune.
- 5** Sello "Excelente en Diversidad" conforme al modelo EDC de gestión para favorecer la integración de la discapacidad.
- 6** Certificado efr en Desarrollo Humano y Social.

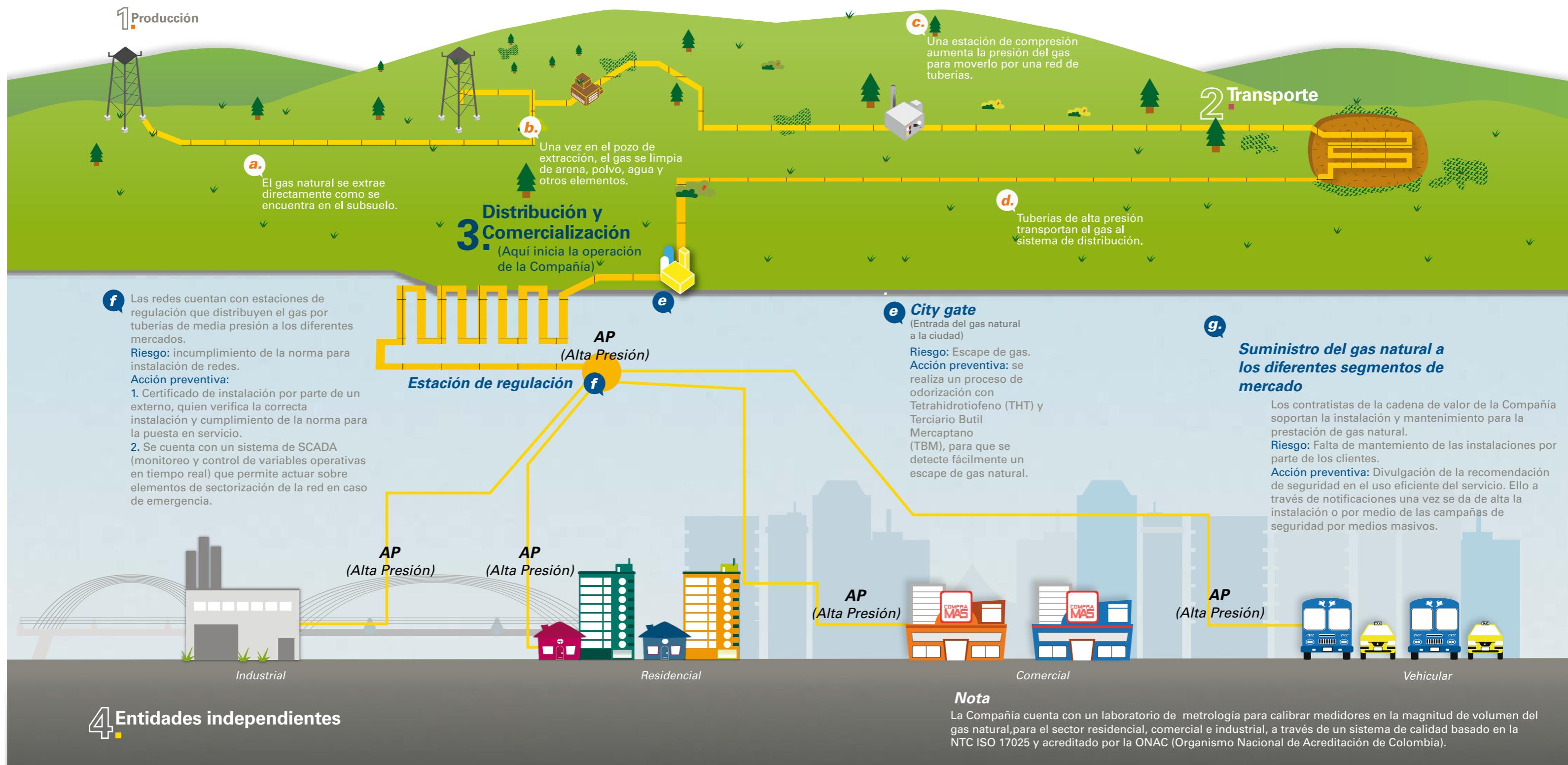


Nota 1: El mapa refleja los países donde hay actividad de negocio, independiente de que disponga de personal u oficina comercial establecida.

Para mayor información acerca del grupo consulte:

Informe de Responsabilidad Corporativa del grupo en: www.gasnaturalfenosa.com/reputacionyresponsabilidadcorporativa/informespublicaciones

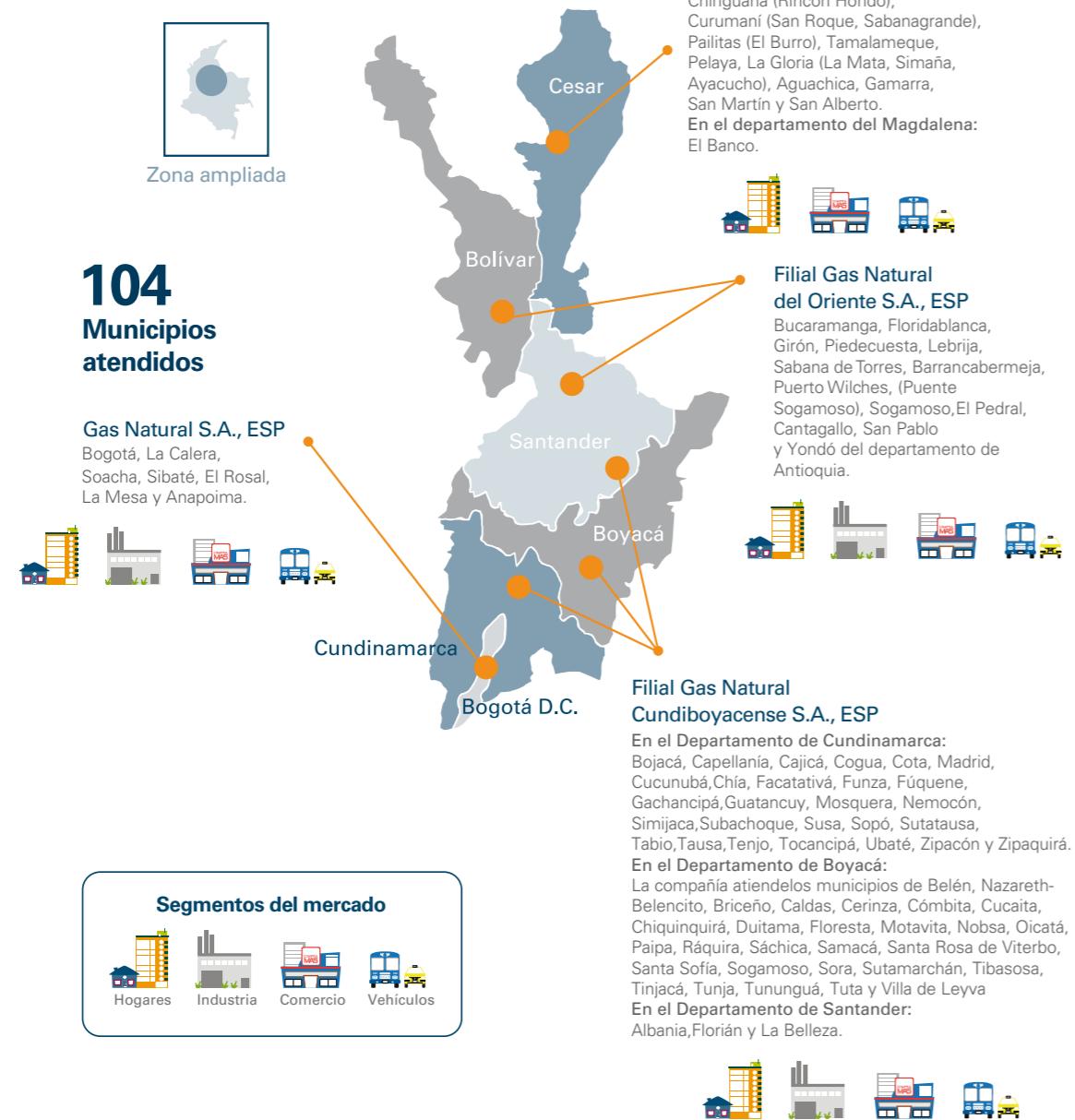
Negocio del gas en Colombia



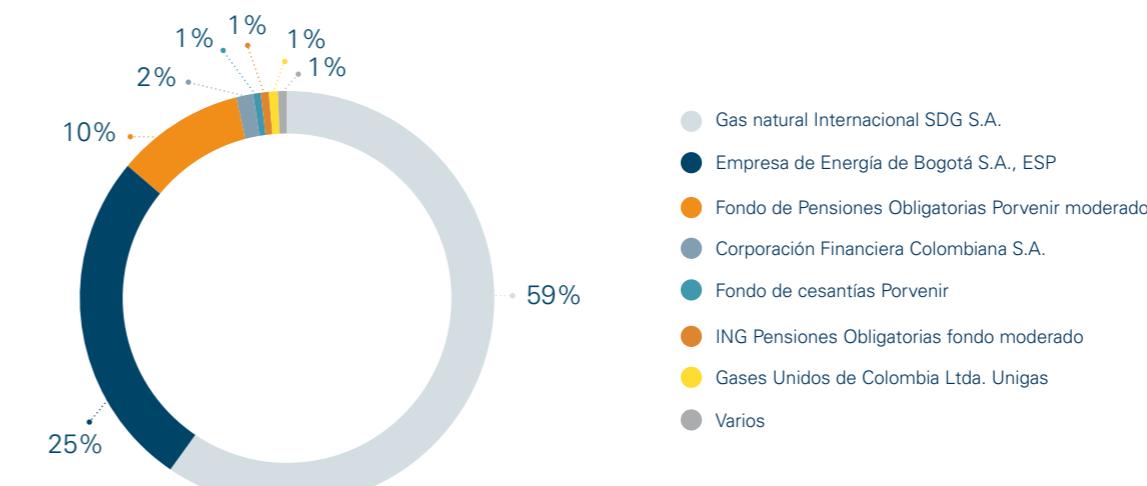
Gas Natural Fenosa en Colombia, negocio gas

La empresa en Colombia está dedicada a la **distribución y comercialización** de gas natural por red de tubería (punto 3), a través de cuatro empresas de servicio público: Gas Natural S.A., ESP-sociedad matriz en Colombia, filial de la empresa española Gas Natural Internacional SDG S.A.- y sus filiales Gas Natural

Cundiboyacense S.A., ESP, Gas Natural del Oriente S.A., ESP (Gasoriente) y Gas Natural del Cesar S.A., ESP (Gasnacer). Adicionalmente, la compañía cuenta con Gas Natural Servicios SAS., cuyo objetivo principal es el desarrollo de los negocios no regulados.



Composición accionaria de Gas Natural S.A. ESP



Para información de composición accionaria de filiales consulte:

Informes anuales en: www.gasnaturalfenosa.com.co/conocenos/inversionistas

Responsabilidad Corporativa

La Política de Responsabilidad Corporativa formaliza los compromisos asumidos por la compañía, impulsados de manera efectiva desde la alta dirección con sus grupos de interés: clientes, colaboradores, proveedores, accionistas y sociedad, que son gestionados por todas las áreas de la organización.

Siete compromisos con los grupos de interés

Interés por las personas

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



Orientación al cliente

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

Resultados

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

En este sentido, la Política fue aprobada por el Consejo de Administración en 2008, y actualizada en 2010 y 2013; esta última incluye cambios que impactan el compromiso de Seguridad y salud, derivados del renovado y firme compromiso que se tiene en esta materia.

Integridad

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

Sociedad

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

Medio ambiente

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

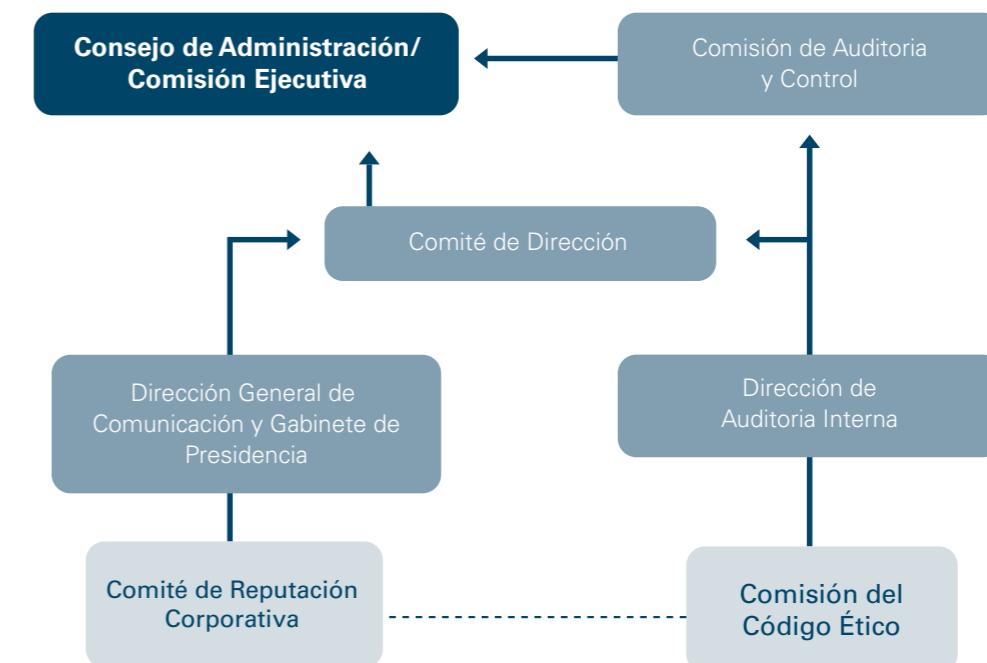
Seguridad y salud

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

Política de Responsabilidad Corporativa en: www.gasnaturalfenosa.com.co/conocenos/reputacionyresponsabilidadcorporativa/politicaderesponsabilidadcorporativa

Gobierno de la Responsabilidad Corporativa

La compañía cuenta con un Comité de Reputación Corporativa y una Comisión del Código Ético, que ejercen una importante labor en el fomento e implantación de acciones relacionadas con la responsabilidad corporativa.



La comunicación, clave en la interacción con los grupos de interés

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

Grupo de interés	Canales
Colaboradores: Directos y temporales	<ul style="list-style-type: none"> Atención directa permanente Intranet del grupo: Naturalnet Comisión Local del Código Ético Boletín interno REDES Comunicaciones electrónicas Carteleras digitales: Energía TV Revista Natural Encuesta de los canales de comunicación interna Encuentro de Directivos y equipos de trabajo Feria de Responsabilidad Corporativa Encuestas de clima organizacional Grupos focales Energía Compartida: Red interna Canal de Formación
Accionistas: Mayoristas y minoristas	<ul style="list-style-type: none"> Reunión de Asamblea Atención directa con la Dirección de Servicios Jurídicos Reuniones ordinarias de la Junta Directiva Informe del Revisor Fiscal Oficina de Atención al inversionista Encuesta del canal de atención al inversionista
Sociedad civil:	<ul style="list-style-type: none"> Entidades del Gobierno nacional y locales Gremios y asociaciones Empresas del sector Organizaciones marco de la RC y de medio ambiente Organizaciones públicas y privadas Medios de comunicación Comunidad ONG y fundaciones
	<p>Canales</p> <ul style="list-style-type: none"> Mesas de trabajo con la comunidad Boletín electrónico de Responsabilidad Corporativa Programas de inversión social Encuestas Reprak Oficina de Garantía de Servicio al Cliente Participación en mesas de trabajo de gremios y asociaciones

Proveedores:

- Comercialización e ingeniería
- Mantenimiento y revisiones
- Materiales
- Servicios
- Compras de gas

- Comunicación directa con los administradores internos de los contratos
- Portal de proveedores
- Línea de atención proveedores
- Portal firmas instaladoras
- Seminario con proveedores – diálogo con este grupo de interés

Clientes:

- Residencial
- Comercial
- Industrial
- Gas natural comprimido vehicular (GNCV)

- Factura
- Encuesta de satisfacción del cliente
- Encuesta de satisfacción de clientes industriales
- Encuesta de satisfacción de clientes de GNV
- Call center
- Centros de gas
- Cades y Rapicades
- Quioscos de autoservicio
- Boletín industrial
- Oficina virtual
- Oficina de Garantía de servicio al cliente
- Contratistas y empresas dentro de la cadena de valor
- Foros de encuentro con clientes industriales

Canales comunes: Informe Anual, Informe de Responsabilidad Corporativa, actividades de prensa, página web www.gasnaturalfenosa.com.co y redes sociales (Twitter: @GNF_co, Facebook: Gas Natural Fenosa Colombia y Youtube: Gas Natural Fenosa Colombia)

Para mayor información consulte:

Canales de comunicación: www.gasnaturalfenosa.com.co/conócenos/reputacióndyresponsabilidadcorporativa

Participación en asociaciones y gremios: www.gasnaturalfenosa.com.co/conócenos/reputacióndyresponsabilidadcorporativa

Reconocimientos, premios y certificaciones

Premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial 2013 en la categoría de gran empresa de servicios públicos

El premio obtenido, es un reconocimiento a la gestión integrada de la compañía y revela los esfuerzos y compromisos por mejorar e ir más allá en temas sociales, ambientales, laborales y económicos, que se suman a los retos planteados con los grupos de interés dentro de la Política de Responsabilidad Corporativa.



Premio "Acabemos con este negocio"

Este reconocimiento fue entregado a Gas Natural S.A., ESP, por la Cámara de Comercio de Bogotá, el Ministerio de Justicia y del Derecho y la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, por la gestión que ha realizado en la prevención y promoción del desarrollo de una cultura de legalidad. Se premió la pieza de formación entregada en 2010 a los colaboradores: caja LavActivos 100% ilegal.

Certificaciones en las normas ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001

Bajo el compromiso de la compañía en temas de calidad, seguridad y gestión ambiental, en 2013 la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) entregó las certificaciones del Sistema Integrado de Gestión a Gas Natural S.A., ESP y sus principales filiales.

Lineamientos de comunicación

En 2013 la compañía desarrolló los lineamientos de comunicación comercial y corporativa, con el objetivo de ir más allá del cumplimiento de la normatividad colombiana vigente en materia de publicidad y comunicaciones. Se adoptó de manera voluntaria un marco de actuación guiado hacia una comunicación responsable; en este sentido, se incluyeron lineamientos relacionados con el uso adecuado de la marca, con el respeto a los derechos humanos, la promoción de valores sociales, el cuidado ambiental y la seguridad, así como las características formales para direccionar todo tipo de comunicación hacia los grupos de interés.



Compromiso 1: Resultados

Gas Natural Fenosa elabora planes estratégicos y señala objetivos colectivos e individuales. Las decisiones son tomadas para mejorar los resultados y asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos gestionando adecuadamente los riesgos.

Compromisos y retos

Compromiso 2013	Nivel de avance	Reto 2014
Cumplir las metas establecidas en el plan de expansión	 Avance alto	Ingresar a nuevos municipios de acuerdo con el plan de expansión (El Colegio y Viotá)



Avance alto



Avance medio



Avance bajo

Principales magnitudes

493
colaboradores
directos

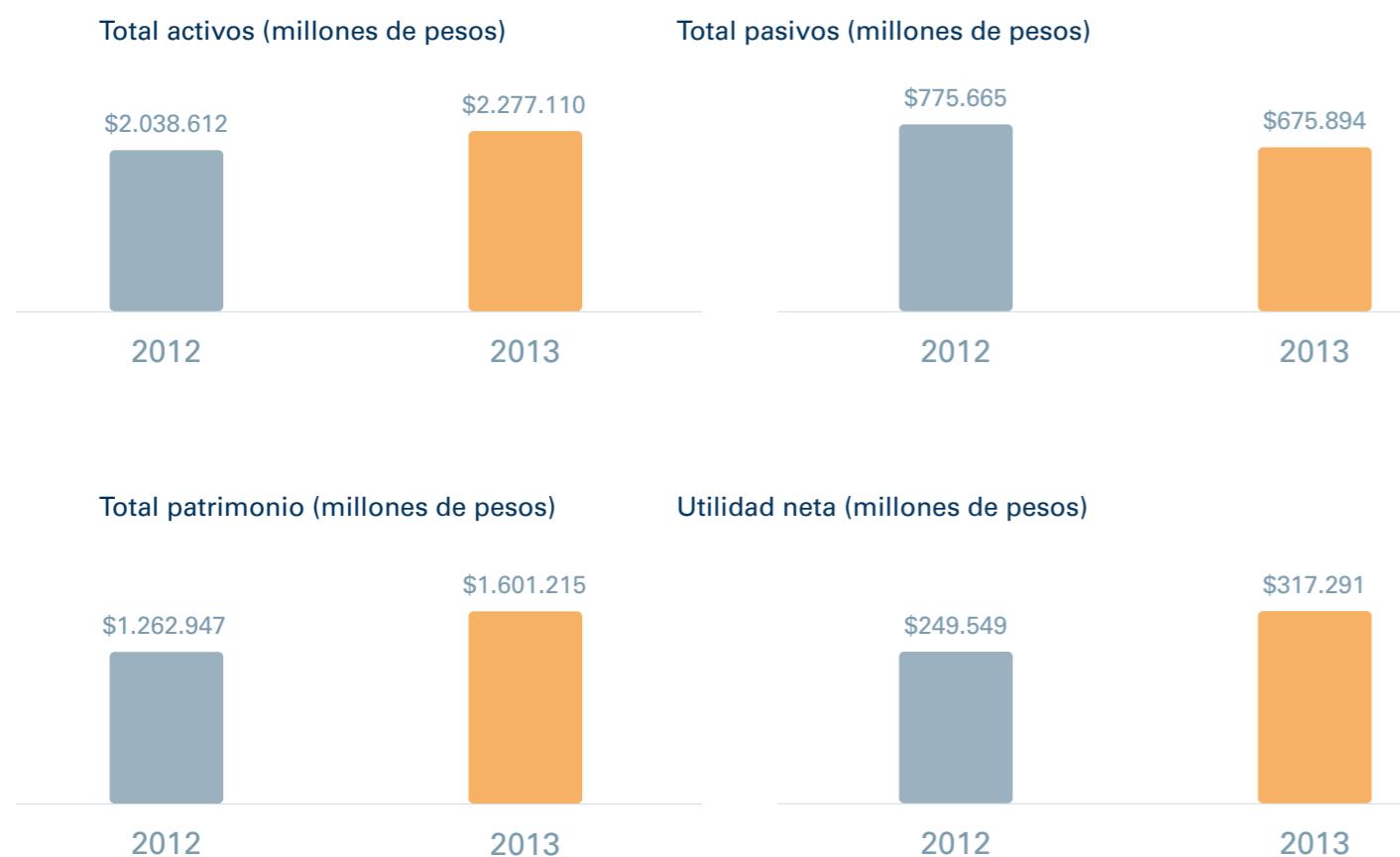
20.300
kilómetros
de red de
distribución

2.518.199
clientes

1.809
millones de m³
de gas
vendidos

Resultados económicos

Balance general consolidado



Indicadores económicos

	2012	2013	Ánalisis
Liquidez			
Razón corriente (veces)	1,94	2,02	Por cada peso que la compañía debe en el corto plazo, cuenta con \$2,02 pesos para respaldar sus obligaciones.
Nivel de endeudamiento	2012	2013	Ánalisis
Nivel de endeudamiento (%)	38,05	36,88	Por cada peso que la compañía tiene invertido en activos, \$36,88 centavos han sido financiados por los acreedores.
Concentración del endeudamiento en el corto plazo (%)	38,14	37,69	La compañía tiene 37,69% de obligaciones financieras en el corto plazo, es decir que su vencimiento se presentará en un período inferior a un año.
Solvencia y cobertura.	2012	2013	Ánalisis
EBITDA (millones de pesos)	446.278	465.685	La compañía generó durante el 2013 un flujo de caja bruto de \$465.685 millones.
Cobertura de EBITDA sobre gasto financiero (veces)	17,46	20,51	El cubrimiento de la compañía con relación a sus gastos financieros es de 20,51 veces su EBITDA.
Pasivo total / EBITDA (veces)	1,74	1,63	La compañía generó una utilidad operacional 1,63 veces superior a su deuda contratada.
Rendimiento	2012	2013	Ánalisis
Rendimiento del patrimonio (%)	19,8	20,7	Los accionistas de la compañía obtuvieron un rendimiento del 20,7% sobre su inversión.
Rendimiento activo (%)	12,2	13,1	Los activos de la compañía, con respecto a la utilidad neta, tuvieron un rendimiento del 13,1%.
Rendimiento	2012	2013	Ánalisis
Margen operacional (%)	26,8	27,2	Por cada peso vendido por la compañía, se generan \$27,2 centavos de utilidad operacional.
Margen EBITDA (%)	30,1	30,4	Por cada peso vendido por la compañía, se generan \$30,4 centavos de flujo de caja bruto.

Balance general por sociedad 2013

(Millones de pesos)				
Sociedad	Activos	Pasivos	Patrimonio	Resultado del año
Gas Natural S.A., ESP.	1.791.206	493.094	1.298.111	268.274
Gas Natural del Oriente S.A., ESP.	247.014	67.237	179.776	18.867
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP.	152.378	75.846	76.531	17.480
Gas Natural del Cesar S.A., ESP.	33.905	11.821	22.084	3.365
Gas Natural Servicios SAS.	52.605	27.894	24.710	9.303

Hechos relevantes del año

Iniciativas para la expansión a nuevos municipios

Tema material: Cobertura

De acuerdo con el plan de expansión establecido en 2012 para dar servicio a cuatro municipios de Cundinamarca (Fase 1 – Ramal del Tequendama), durante 2013 la compañía inició la gasificación y suministro del servicio de gas natural comprimido a clientes de La Mesa y Anapoima.

Para este fin, se construyeron 33.928,50 mts. de red de distribución para beneficiar a 1.876 clientes potenciales de La Mesa y 22.926,45 metros para atender a 203 clientes potenciales del municipio de Anapoima.

Adicionalmente, se firmaron dos convenios para los cargos por conexión para los clientes estrato 1 y 2 de estos municipios; uno con la Gobernación de Cundinamarca y las alcaldías municipales y otro con el Ministerio de Minas y Energías y el Fondo Especial Cuota Fomento (UPME), quienes aportan los recursos de la siguiente manera:

1. Convenio con la Gobernación de Cundinamarca y las alcaldías municipales de La Mesa, Anapoima, El Colegio y Viotá: por un valor de \$1.260 millones de pesos, de los cuales \$756 millones los otorga la Gobernación de Cundinamarca y \$504 millones las alcaldías municipales. Estos recursos fueron destinados para subsidiar los cargos por conexión de clientes estrato 1 y 2, así: 30% ofrecido por la Gobernación y 20% otorgado por cada alcaldía.

2. Convenio con el Ministerio de Minas y Energía y Fondo Especial Cuota Fomento: por valor de \$831 millones de pesos para subsidiar el 30% a clientes estrato 1 y el 20% para clientes estrato 2, de los municipios de La Mesa, Anapoima, El Colegio, Viotá, Anolaima, Cachipay, Choachí, Fómeque y Ubaque.

Estos convenios sumados pueden llegar a beneficiar entre un 70% y 80% de los cargos por conexión de los clientes de estos municipios. El valor restante es responsabilidad del cliente que lo puede financiar a través de la factura o cancelar de contado, según su conveniencia.

Resultados

Municipio	Convenio 1		Convenio 2	
	No. clientes	Valor aportado (millones)	No. clientes	Valor aportado (millones)
La Mesa	1.024	261	990	99
Anapoima	11	2,8	11	1,1

Nota: Estos subsidios fueron entregados a clientes de estrato 2, ya que no se recibieron solicitudes de clientes estrato 1.

Otros avances

En 2013 se inició la construcción de la estación descompresora para el suministro del servicio de gas natural comprimido al municipio de El Colegio, en el cual se comenzará la gasificación y puesta en marcha del servicio a los clientes en 2014.

Se definió el lote para la construcción de la estación descompresora de gas natural comprimido del municipio de Viotá. Para este fin se entregaron a la

alcaldía las especificaciones técnicas y planos de construcción, mediante esta opción, se dio inicio a las obras de excavaciones y cimentaciones que están a su cargo.

Finalmente, se obtuvo el visto bueno de los lotes necesarios para la construcción de la estación descompresora de gas natural comprimido de los municipios de Anolaima, Cachipay, Choachí, Fómeque y Ubaque.



Contribución al desarrollo y distribución de valor por grupos de interés

(Cifras expresadas en millones de pesos)

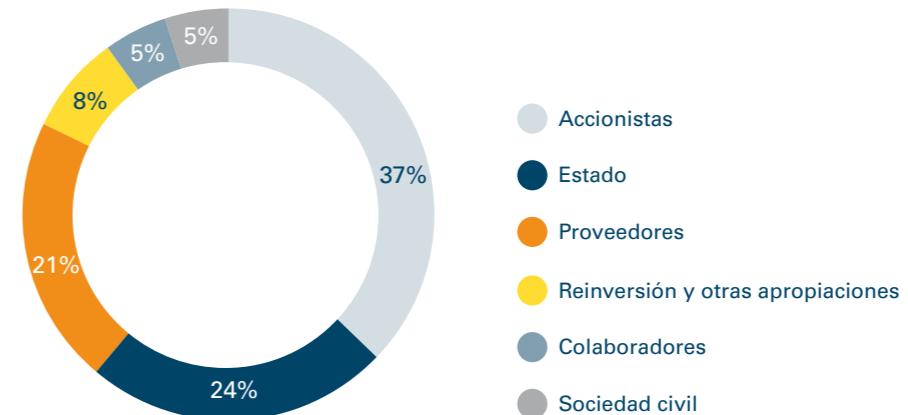
Gas Natural Fenosa en Colombia, sector gas, ha integrado la información económica presentada en sus estados financieros consolidados auditados, en un esquema que le permite mostrar la generación del valor agregado por Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural del Oriente S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, Gas Natural del Cesar S.A., ESP y Gas Natural Servicios SAS, así como la correspondiente distribución entre aquellos grupos de interés que contribuyen con la generación de valor en estas compañías.

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

Por los años terminados, en 31 de diciembre de 2013 y 2012, tanto el valor generado por las compañías del grupo en Colombia, como el valor distribuido entre sus grupos de interés, se presenta a continuación:

	Notas	2012	2013
Ventas		1.502.334	1.556.991
Costo directo		806.500	831.530
Valor agregado generado	1	695.834	725.461
Accionistas	2	253.333	269.921
Estado	3	164.141	174.078
Proveedores	4	159.183	154.314
Reinversión y otras apropiaciones	5	58.477	57.451
Colaboradores	6	36.835	37.302
Sociedad civil	7	23.865	32.395
Valor agregado distribuido		695.834	725.461

Valor distribuido entre los diferentes grupos de interés



- Accionistas
- Estado
- Proveedores
- Reinversión y otras apropiaciones
- Colaboradores
- Sociedad civil

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



Notas sobre la generación y distribución de valor agregado por Gas Natural Fenosa, en Colombia sector gas, 2012 - 2013

(Cifras expresadas en millones de pesos)

El valor agregado generado por las empresas del grupo Gas Natural en Colombia se obtiene principalmente por la distribución y comercialización de gas natural, que en 2013 correspondió al 83,4% del valor agregado (2012 - 84,1%), y por otras actividades relacionadas con la prestación del servicio como las conexiones de gas natural y las revisiones técnicas reglamentarias, entre otras.

Las ventas de Gas Natural Fenosa, sector gas, en 2013 ascendieron a \$1.556.991 millones, con un incremento del 3,6% frente al año anterior. Por

su parte, los costos se situaron en \$831.530 millones, con un incremento del 3,1% con relación a 2012.

El valor agregado generado por Gas Natural Fenosa, corresponde a las ventas menos los costos directos, que en 2013 se ubicó en \$725.461 millones (2012 - \$695.834 millones), con un incremento del 4,3%, generado principalmente por un mayor margen de gas. Para los años 2013 y 2012, el valor agregado por el negocio de distribución y comercialización de gas por mercado y el valor agregado por otras actividades, es el siguiente:

Millones de pesos	2012	2013
Valor agregado por comercialización y distribución de gas	585.307	604.971
Valor agregado por otras actividades	110.527	120.490
Total valor agregado	695.834	725.461

Accionistas

Las compañías de Gas Natural Fenosa en Colombia, trabajan para brindarles a sus accionistas una rentabilidad creciente y sostenible. En 2013, este objetivo se materializó en la generación de \$269.921 millones como valor distribuido. De acuerdo con el

proyecto de distribución de utilidades aprobado por las Asambleas Generales de Accionistas de cada una de las compañías de Gas Natural Fenosa en Colombia, los dividendos en efectivo fueron:

Millones de pesos	Proyecto de distribución de dividendos		
	Dividendos decretados	2012	2013
Gas Natural S.A., ESP		249.550	268.274
Gas Natural del Oriente S.A.,ESP		24.157	18.868
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP		10.606	16.484
Gas Natural del Cesar S.A., ESP		1.855	1.515
	286.168	305.141	
Menos: propuesta de dividendos entre compañías del grupo		(32.835)	(35.220)
Valor agregado distribuido a los accionistas	253.333		269.921

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

Millones de pesos	2012	2013
Gas Natural S.A., ESP	976	977
Gas Natural del Oriente S.A.,ESP	-	2.485
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	1.700	-
Gas Natural del Cesar S.A., ESP	57	117
	2.733	3.579

Estado

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

Millones de pesos	2012	2013
Impuestos nacionales	144.259	153.232
Impuestos departamentales y municipales	17.650	18.582
Contribuciones especiales	2.232	2.264
Valor agregado distribuido al Estado	164.141	174.078

Los impuestos nacionales incluyen principalmente los impuestos de renta y complementarios, el gravamen a los movimientos financieros, el de patrimonio y el de timbre. Los departamentales y municipales incluyen el impuesto de industria y comercio, avisos y tableros, estratificación distrital y sobretasa bomberil. Las contribuciones especiales corresponden al aporte económico a entes de control como la Superintendencia

de Servicios Públicos Domiciliarios, la Superintendencia Financiera de Colombia y la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

El valor agregado distribuido al Estado con relación al año anterior presentó un incremento del 6,1%, principalmente por el impuesto de renta y complementarios e impuesto de renta para la equidad CREE.

Proveedores

Las compañías de Gas Natural Fenosa en Colombia, entienden la importancia estratégica de sus proveedores, contratistas y demás aliados comerciales en el desarrollo de su negocio y la prestación de los servicios a sus clientes.

Los principales proveedores de bienes y servicios están relacionados con la prestación de los servicios de asistencia técnica, mantenimiento y reparaciones, honorarios y asesorías, gestiones de recaudo, toma de lecturas, entrega de facturación y atención del *call center*, entre otros. Los proveedores

de recursos financieros incluyen los establecimientos de crédito y las entidades especializadas en estos servicios. El valor distribuido a proveedores se muestra a continuación:

Millones de pesos	2012	2013
Proveedores de bienes y servicios	139.386	138.412
Proveedores de recursos financieros	19.797	15.902
Valor agregado distribuido a los proveedores	159.183	154.314

Con relación a 2012 se presentó una disminución del 3% en el valor distribuido, generado principalmente por el menor gasto por comisiones y gastos bancarios pagados a los proveedores de servicios financieros.



Reinversión y otras apropiaciones

La reinversión se relaciona con el valor que las compañías de Gas Natural Fenosa en Colombia se distribuyen a sí mismas con el fin de lograr un crecimiento sostenible. Se incluye el monto de las depreciaciones y amortizaciones del ejercicio, los cuales son considerados como el factor de reposición del capital invertido y el valor de las utilidades apropiadas como reservas no distribuidas, a

través de dividendos durante el año. Adicionalmente, se incluyen otros conceptos que no generaron flujos de efectivo, pero que son apropiados para el cubrimiento de eventuales pérdidas, tales como provisiones para la protección de activos y su respectiva recuperación, y provisiones para pérdidas por contingencias probables, de acuerdo al criterio del área Jurídica de la compañía.

Millones de pesos	2012	2013
Depreciación y amortización	41.926	43.812
Provisiones	4.991	1.565
Corrección monetaria diferida	(80)	(77)
Reservas decretadas sobre utilidades del año	11.640	12.151
Valor agregado para reinversión y otras apropiaciones	58.477	57.451

Con relación a 2012, el valor agregado para la reinversión y otras apropiaciones se disminuyó en un 1,8%. Esto se debió, principalmente por menores provisiones para cuentas de difícil cobro, para protección del inventario de materiales obsoletos y para contingencias y litigios.

Colaboradores

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

Para 2013 el valor distribuido a los colaboradores asciende a \$37.302 millones con un incremento del 1,3% frente al año anterior.

Millones de pesos	2012	2013
Sueldos y salarios	24.978	25.865
Contribuciones efectivas e imputadas	9.914	10.521
Aportes sobre la nómina	864	470
Otros	1.079	446
Valor agregado distribuido a los colaboradores	36.835	37.302

Sociedad civil

Millones de pesos	2012	2013
Incentivos conversiones GNV	18.151	25.752
Actividades promocionales	3.745	4.147
Donaciones	278	195
Relaciones con la comunidad	1.140	1.057
Patrocinios	551	1.244
Valor agregado distribuido a la sociedad	23.865	32.395

Estos datos comprenden principalmente el incentivo otorgado para la conversión de vehículos a gas natural vehicular, campañas promocionales e institucionales, talleres de capacitación, entre otras actividades dirigidas a los clientes y contratistas.

Así mismo, se realizaron inversiones en programas sociales dirigidos a la formación para proveedores, se llevaron a cabo campañas de divulgación de mensajes de seguridad en el concurso de periodismo "Eficiencia energética", los programas "Viviendas seguras", "Gas Natural al Parque", el concurso

estudiantil "Despierta, el monóxido de carbono mata", que puede consultarse en el capítulo de Seguridad y Salud. Igualmente se promovieron los programas educativos "Pequeños científicos," "Kits escolares," "Gas natural en la escuela," entre otros. Igualmente, se efectuaron patrocinios y donaciones en las líneas estratégicas de la compañía para temas de inversión social relacionados con la cultura, la educación, la responsabilidad corporativa y el relacionamiento institucional, entre otros y que pueden ser consultados en el capítulo de la Sociedad en este informe.

Frente a 2012 se presenta un incremento del 35,7%, ocasionado principalmente por el desarrollo del Acuerdo de Colaboración suscrito por Gas Natural S.A., ESP Gas Natural Servicios SAS, Gazel, el productor Ecopetrol y los transportadores TGI y Transcogas, por los aportes efectuados para incentivar las conversiones a Gas Natural Vehicular. Adicionalmente, la compañía Gas Natural S.A., ESP realizó aportes adicionales para promocionar estas conversiones.





Compromiso 2: Integridad

Incentivar a las personas que hacen parte del grupo a que actúen con ética, honestidad e integridad, respetando los valores, principios y códigos éticos que lo impulsan, contribuyendo así al aumento de la confianza hacia la empresa.

Compromisos y retos

Compromiso 2013	Nivel de avance	Reto 2014
Mantener la divulgación de las pautas de comportamiento, a través de los canales internos de comunicación de la compañía.	+	Fortalecer el conocimiento del código ético, su cumplimiento y el uso de los canales de comunicación que tiene el colaborador
Alinear el proceso de atención de proveedores en materia de derechos humanos, con las directrices del grupo.	/	Socialización de la Política de derechos humanos
Realizar como mínimo, un proyecto de mejora a la luz de las recomendaciones hechas por Transparencia por Colombia.	+	Trabajar en un plan de mejora para relacionamiento con proveedores
	 +	Avance alto
	 /	Avance medio
	 —	Avance bajo

Gobierno Corporativo

La compañía ha adaptado las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo dentro de las disposiciones de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, del Código de Comercio Colombiano y de las normativas internacionales, con el fin de asegurar el respeto a los derechos de sus accionistas y de los demás grupos de interés, así como garantizar la adecuada administración y gestión de sus negocios bajo principios de ética y transparencia empresarial.

Gas Natural S.A., ESP y Gas Natural del Oriente S.A., ESP, por tener sus acciones inscritas en el Registro Nacional de Valores, cuenta en el marco de su Gobierno Corporativo, con un Comité de Auditoría y de un Código de Buen Gobierno que integra los lineamientos establecidos en el Código País que sigue los principios definidos por la OCDE (Operación para la Cooperación del Desarrollo Económico).

Estructura de Gobierno Corporativo



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

Para mayor información de Gobierno Corporativo consulte:

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

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

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

Auditoría interna

En Gas Natural Fenosa, la auditoría interna es una herramienta de valoración independiente y objetiva cuya misión es garantizar, en todos los ámbitos de la compañía, la supervisión, evaluación y mejora continua de la eficacia del Sistema de Control Interno, incluido el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) y el Modelo de Prevención de Riesgos Penales, así como asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna y de los Modelos de Control establecidos. El objetivo final es salvaguardar la eficacia y eficiencia de las operaciones y mitigar los principales riesgos en cada uno de los ámbitos de Gas Natural Fenosa, especialmente los riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales.



En el desarrollo de su actividad, Auditoría Interna lleva a cabo la revisión del sistema de control interno de los procesos del grupo en todos sus ámbitos, así como de la evaluación de los controles y los riesgos operacionales asociados a dichos procesos, a través de la definición y ejecución del Plan Anual de Auditoría Interna, con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia de los mismos. También, apoya a las direcciones generales en el cumplimiento de sus objetivos.

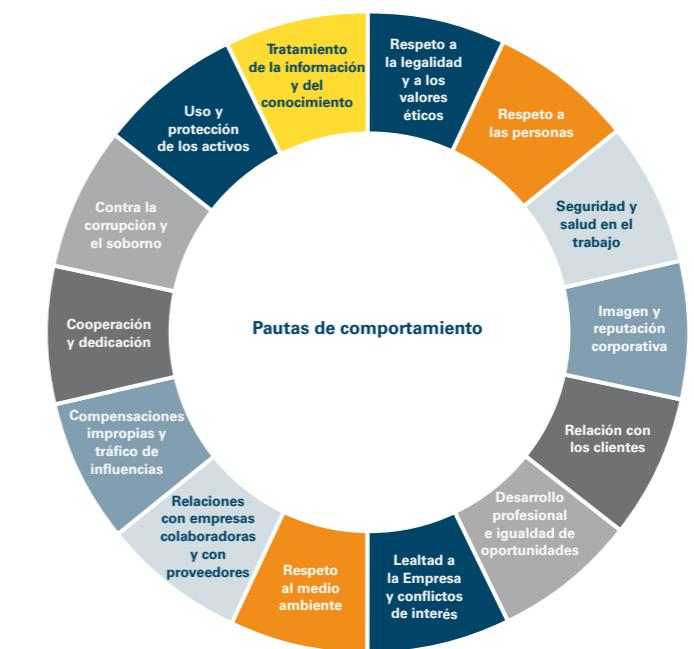
Durante 2013, se han desarrollado 8 proyectos de auditoría interna, 2 de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales de las direcciones de negocio y

corporativas de Gas Natural Fenosa en Colombia (ámbito Gas).

Cabe destacar que, debido al carácter independiente y transversal de las funciones de la Dirección de Auditoría Interna, ésta lidera o participa en otros proyectos relevantes desde el punto de vista del cumplimiento de las normas internas de conducta y ejerce la presidencia de la Comisión del Código Ético.

Para mayor información sobre el proceso de auditoría interna consulte el informe de Responsabilidad Corporativa del grupo en www.gasnaturalfenosa.com/reputacionyresponsabilidadcorporativa/informespublicaciones.

Código Ético



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

Desde 2005, año en el que se aprobó, el código ha sido renovado periódicamente para adaptarlo a las nuevas realidades a las que se enfrenta la compañía.

Además, se cuenta con un Modelo de Gestión del Código Ético, liderado por la Dirección de Auditoría Interna, cuyos objetivos son velar por su conocimiento, aplicación y cumplimiento. Este Modelo de Gestión contempla la comisión del código ético y los sistemas de salvaguarda

Comisión del Código Ético

- Fomentar la difusión y conocimiento del Código Ético.
- Interpretar el Código Ético y orientar las actuaciones en caso de duda y conflicto.
- Facilitar y gestionar una vía de aplicación a los empleados, proveedores y empresas colaboradoras.

Sistemas de salvaguarda

- Canal de denuncias (consultas o denuncias de incumplimiento del Código).
- Procedimiento de declaración recurrente (Lectura, comprensión y cumplimiento del Código).
- Curso online (Formación de aspectos incluidos en el Código).

Para mayor información consulte:

Código Ético: www.gasnaturalfenosa.com.co/conocenos/reputacionyresponsabilidadcorporativa/codigoetico

Comisión del Código Ético

La Comisión del Código Ético está presidida por la Dirección de Auditoría Interna, y conformada en Colombia adicionalmente por las áreas de Recursos Humanos, Comunicación y Asuntos Públicos y Jurídica.

En 2013, el plan de trabajo anual de la Comisión del Código Ético incluyó, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Inicio de un proceso de revisión y actualización del Código Ético y del Reglamento de la Comisión del Código Ético.

- Revisión de la seguridad de los procesos relacionados con el procedimiento de consulta y denuncia.
- Coordinación y seguimiento del proceso de declaración de cumplimiento del Código Ético de Gas Natural Fenosa por parte de los colaboradores.
- Acciones formativas y divulgativas dirigidas a los colaboradores de la compañía.
- Actividades para la extensión del código a proveedores.

Total de consultas y denuncias recibidas por la Comisión del Código Ético en el mundo

	2012	2013
Consultas	10	30
Denuncias	37	49
Total	47	79
Nº de comunicaciones recibidas por cada 200 empleados	0,53	0,97

Nota: De las comunicaciones recibidas, sólo una corresponde al negocio de gas en Colombia.

Distribución de consultas y denuncias recibidas por la Comisión del Código Ético en el mundo

	Consultas (%)	Denuncias (%)	Total (%)
Respeto a la legalidad, los derechos humanos y a los valores éticos	7	19	15
Respeto a las personas	-	36	24
Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades	-	16	11
Corrupción y soborno	-	20	14
Uso y protección de activos	3		1
Imagen y reputación corporativa	-	3	2
Lealtad a la empresa y conflicto de intereses	87	3	30
Tratamiento de la información y del conocimiento	3	3	3

Nota: La Comisión no recibió denuncias que pusieran en evidencia incidentes en Gas Natural Fenosa relativos a cuestiones de explotación laboral o infantil o violación a los derechos de las comunidades locales y los derechos humanos; ninguna tuvo relación con incidentes discriminatorios.

Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)

	2012	2013
Consultas	-	18
Denuncias	-	44

Política de Derechos Humanos

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

órganos creados en virtud de tratados de derechos humanos.

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

El conocimiento y cumplimiento de la política se refuerza desde la compañía mediante el plan de comunicación y formación, que incluye un curso online de obligado seguimiento por todos los colaboradores.

Durante 2013, en Colombia se dictó una capacitación a 147 guardas de seguridad de las empresas de vigilancia.



Medidas de prevención de corrupción

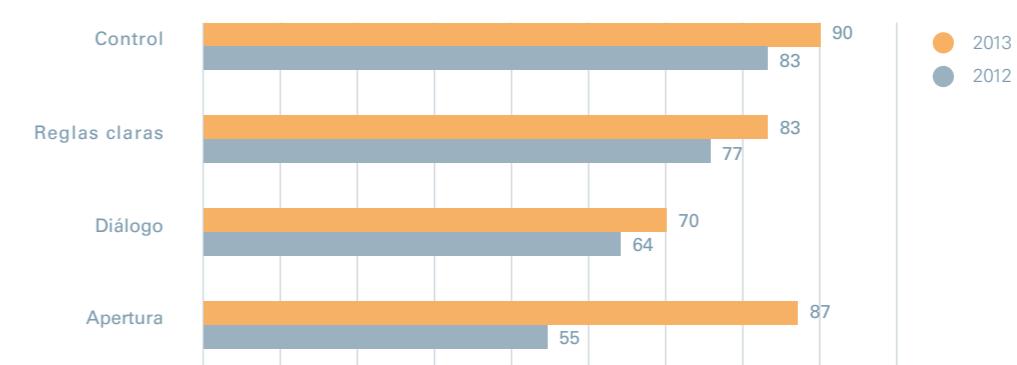
Tema material: Transparencia en la gestión

Transparencia por Colombia

Por cuarto año consecutivo la compañía participó voluntariamente de la medición de Transparencia por Colombia, la cual evalúa de forma independiente y objetiva los estándares

de transparencia y ética de la gestión empresarial a partir del análisis de las políticas y herramientas de gestión. Tal medición se realizó por medio de cuatro elementos que contempla esta

metodología: apertura, diálogo, reglas claras y control. En esta medición se registraron los siguientes resultados:



La compañía ha mantenido el nivel moderado de riesgo, pasando de 70/100 en 2012 a 83/100 en 2013, un punto por encima de la calificación del sector. Así mismo continúa desarrollando acciones que permiten seguir mejorando la gestión en la relación con sus proveedores. Para mayor información consulte www.transparenciacolombia.org.co

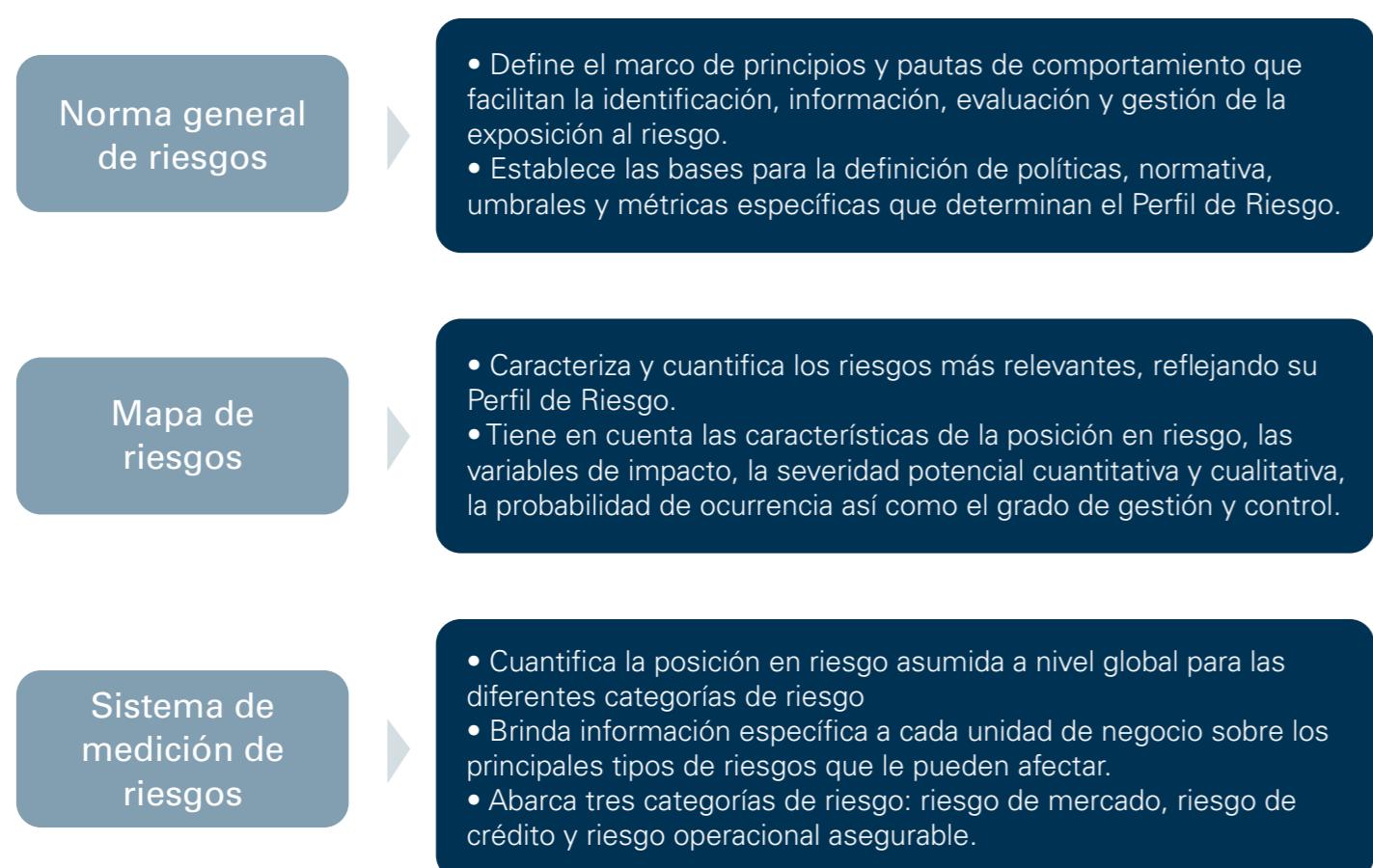
Sistema de gestión de riesgos

Proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo



Gas Natural Fenosa analiza su perfil global de riesgo de manera continua, a través de la identificación, caracterización y medición de los riesgos de mayor relevancia por su impacto potencial sobre los estados financieros de la compañía. Con ello, se determina el máximo nivel aceptado de exposición al riesgo así como los límites admisibles para su gestión.

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



A lo largo de 2013 la empresa realizó una identificación de los riesgos reputacionales a partir del tipo de operaciones en los países en los que Gas Natural Fenosa está presente y

de los grupos de interés teóricamente afectados, procediendo a su inclusión en el sistema de gestión de riesgos de la compañía. Así, de acuerdo a este sistema se clasificaron por su severidad

y grado de gestión hasta identificar los riesgos más importantes y se procedió al análisis y evaluación del impacto de algunos de ellos en parámetros financieros en caso de materialización.

Compromiso 3: Interés por las personas

Gas Natural Fenosa promueve un entorno de trabajo respetuoso con sus colaboradores e integrado con su formación y desarrollo profesional. La compañía propicia la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y géneros en sus organizaciones con el objetivo de ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y conservar el talento.

Compromisos y retos

Compromiso 2013	Nivel de avance	Reto 2014
De acuerdo a los resultados de la encuesta de certificación como empresa familiarmente responsable, realizar las actividades que más contribuyan al bienestar de los colaboradores.		Ejecutar el plan de acción construido para seguir contribuyendo el equilibrio vida laboral y personal, manteniendo un ambiente de trabajo respetuoso y motivador.
Incentivar la política de movilidad interna, promoviendo el desarrollo de los colaboradores.		
Realizar la divulgación e iniciar la implantación del nuevo modelo de liderazgo del grupo, de acuerdo a las políticas corporativas.		Fortalecer el modelo de liderazgo



Avance alto



Avance medio



Avance bajo

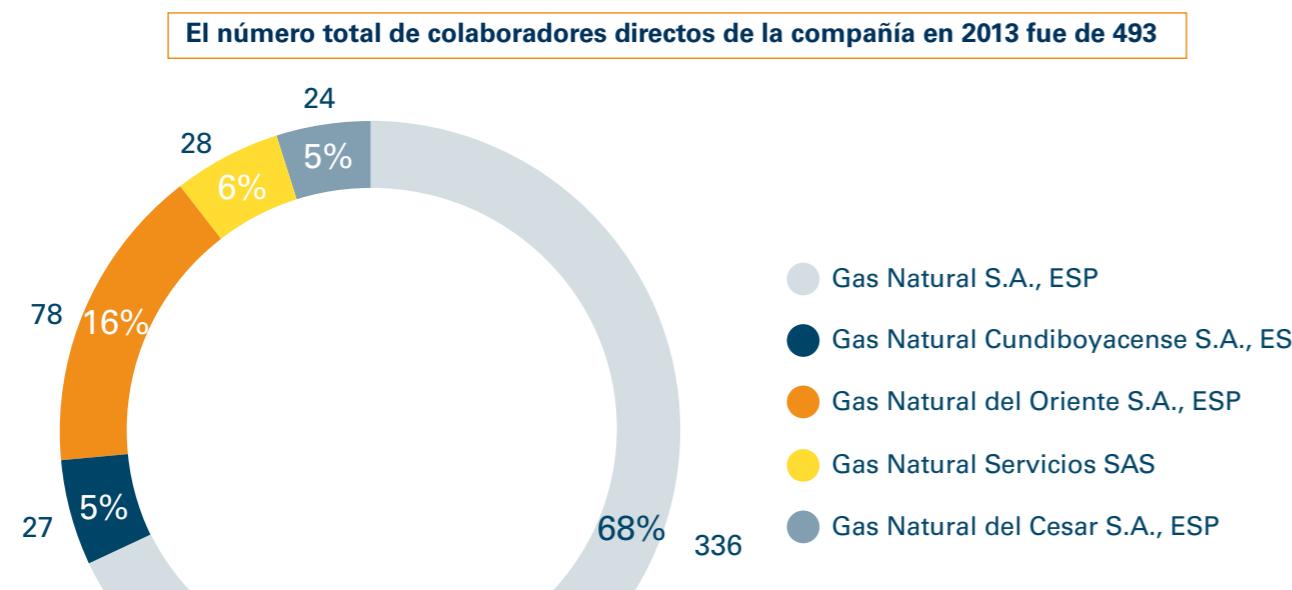
Contratación

Para 2013 se presentan las cifras de las sociedades Gas Natural S.A., ESP; Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP; Gas Natural del Oriente S.A., ESP; Gas Natural Servicios SAS.; y Gas Natural

del Cesar S.A., ESP. Este cambio se realizó con el objeto de alinearse con las sociedades que consolida el informe anual de Gas Natural S.A., ESP.

Debido a que en años anteriores se han incluido otras sociedades del grupo, las cifras reportadas en períodos anteriores pueden tener diferencias frente al informe de 2012.

Colaboradores directos por sociedad

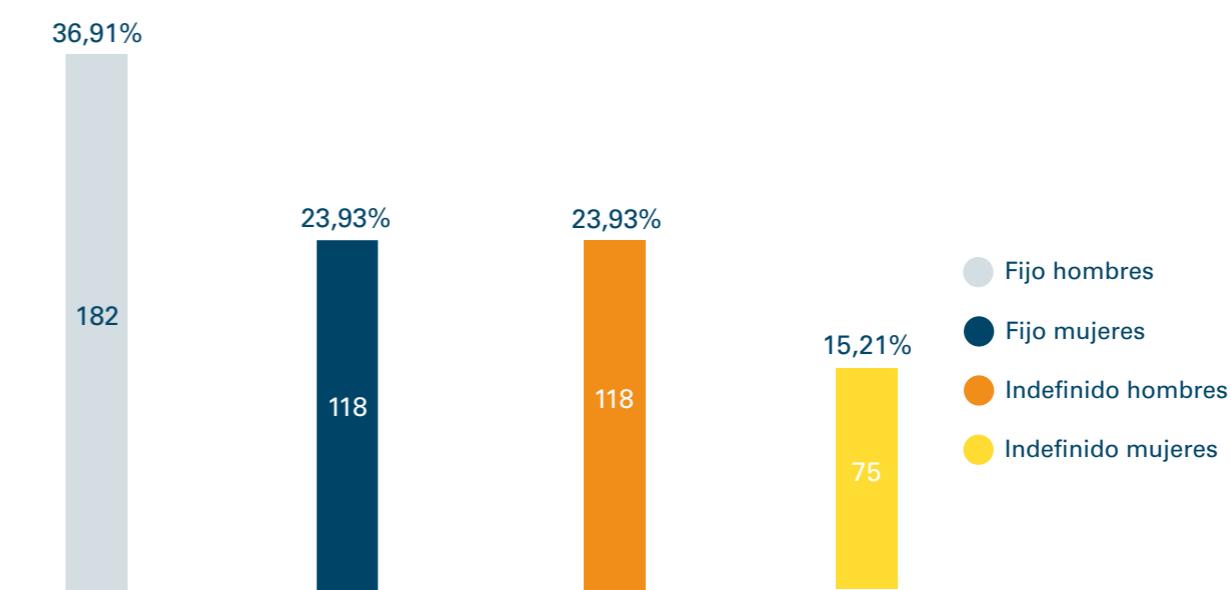


Nota 1: En misión temporal se encuentran 20 colaboradores: 15 de ellos pertenecientes a Gas Natural S.A., ESP, dos de Gas Natural Cundiboyacente S.A., ESP y uno respectivamente para Gas Natural del Oriente S.A., ESP, Gas Natural Servicios SAS y Gas Natural del Cesar S.A., ESP

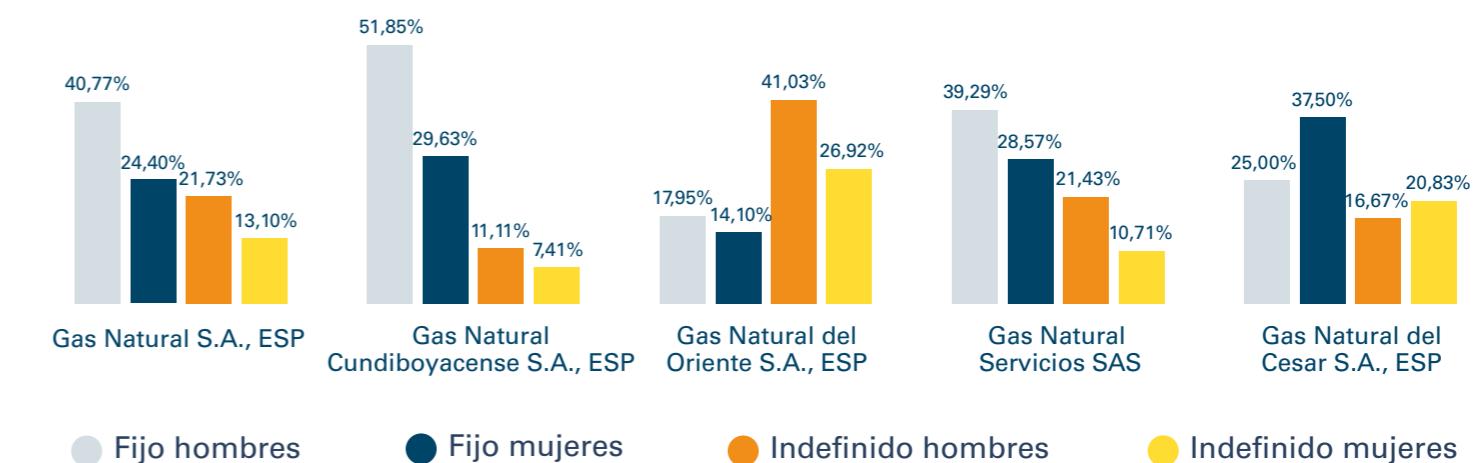
Nota 2: Se cuenta con un total de 448 colaboradores con jornada continua y 45 con jornada por turnos.

Nota 3: Los colaboradores temporales no incluyen los empleos por outsourcing.

Colaboradores por tipo de contrato consolidado

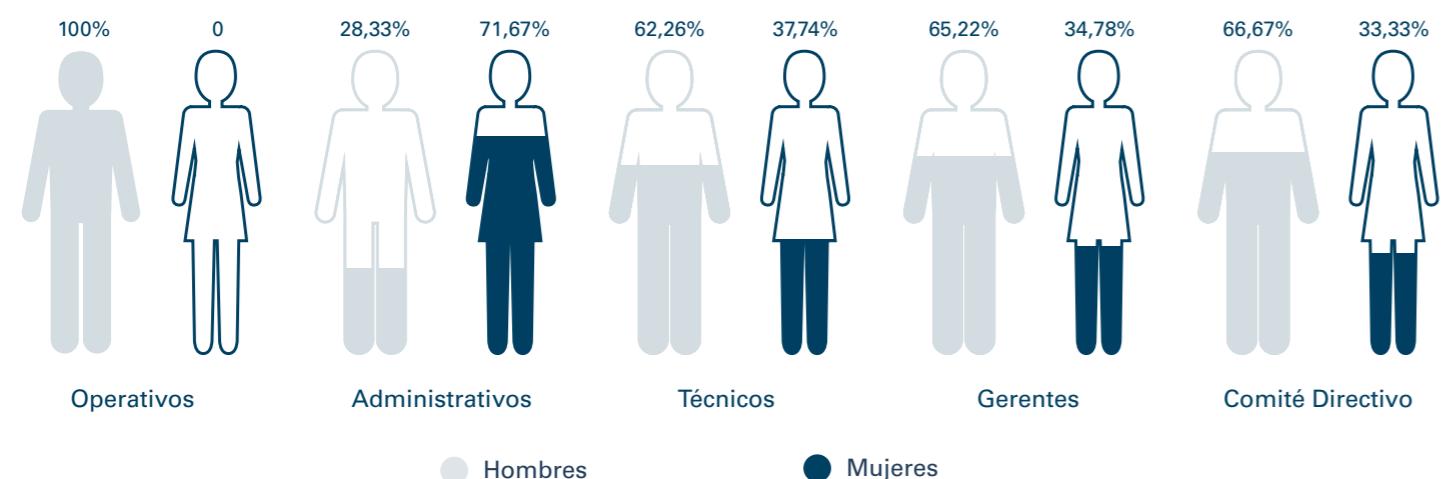


Colaboradores por sociedad, tipo de contrato y género



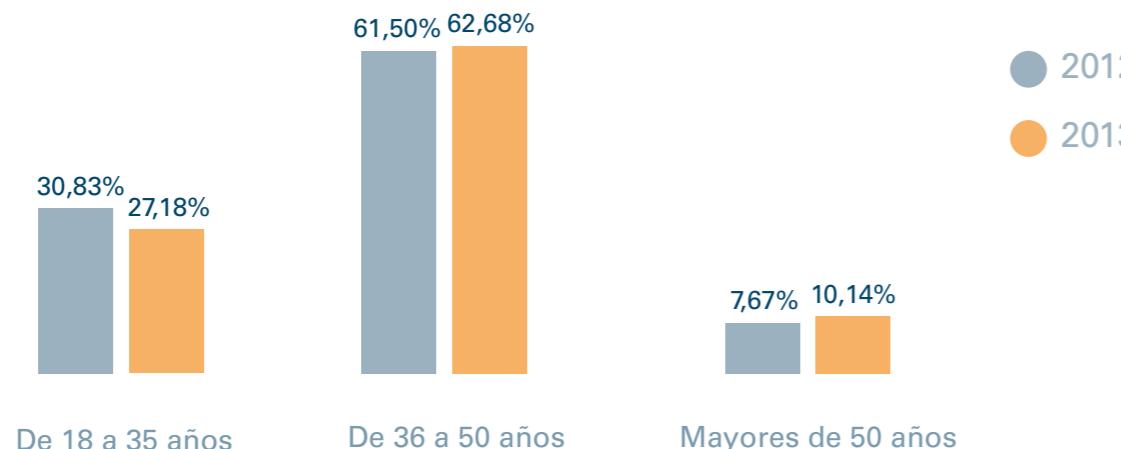
Nota: El porcentaje se toma teniendo en cuenta el tipo de contrato y género sobre el número de colaboradores directos de cada sociedad. Ver gráfica en la página 46.

Consolidado de colaboradores por cargo y género



Nota: La presencia de mujeres en los diferentes niveles organizativos es de 39%. Se destaca mayor participación en los cargos técnicos y administrativos, con una distribución de 37,74% y 71,67% respectivamente.

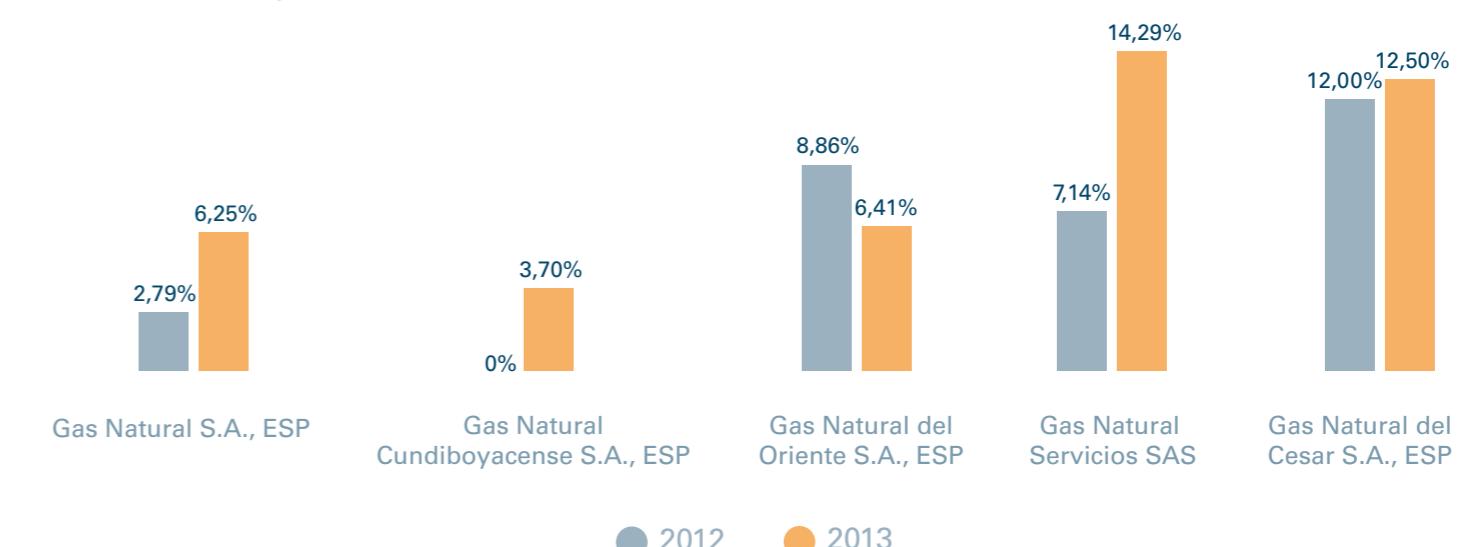
Consolidado de colaboradores según rango de edades



Rotación

En 2013, el rango de edades entre 35 y 50 años tuvo una mayor variación en el porcentaje de rotación con respecto a 2012; asimismo, del total de nuevas contrataciones el 64% fueron mujeres, frente a un 33% del año anterior.

Índice de rotación por sociedad

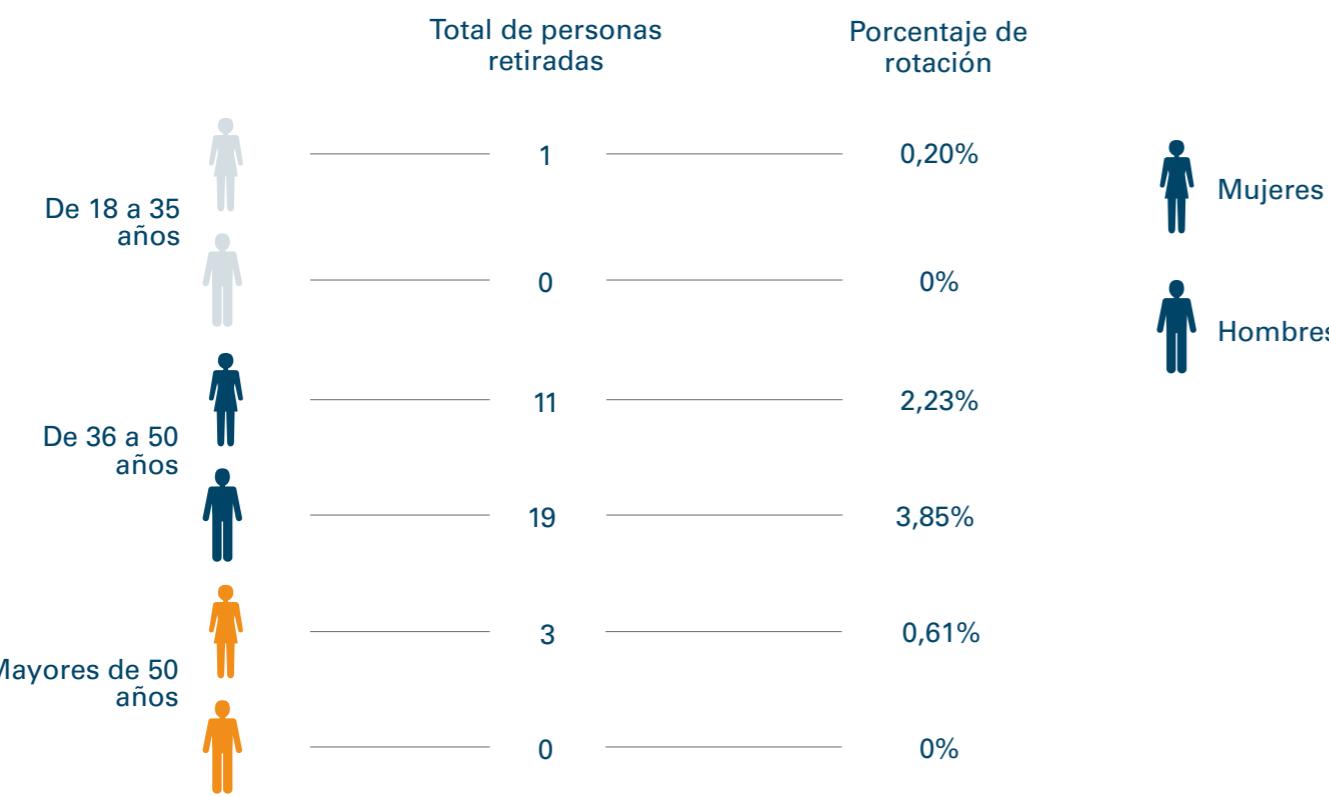


Nota 1: El cálculo del porcentaje de rotación se realiza tomando el número de retiros por cada sociedad sobre el número total de colaboradores directos en cada una de ellas. Ver total de colaboradores en la página 46.

Nota 2: El incremento del porcentaje de rotación se da principalmente por presentarse un mayor número de bajas por jubilación con respecto a 2012.



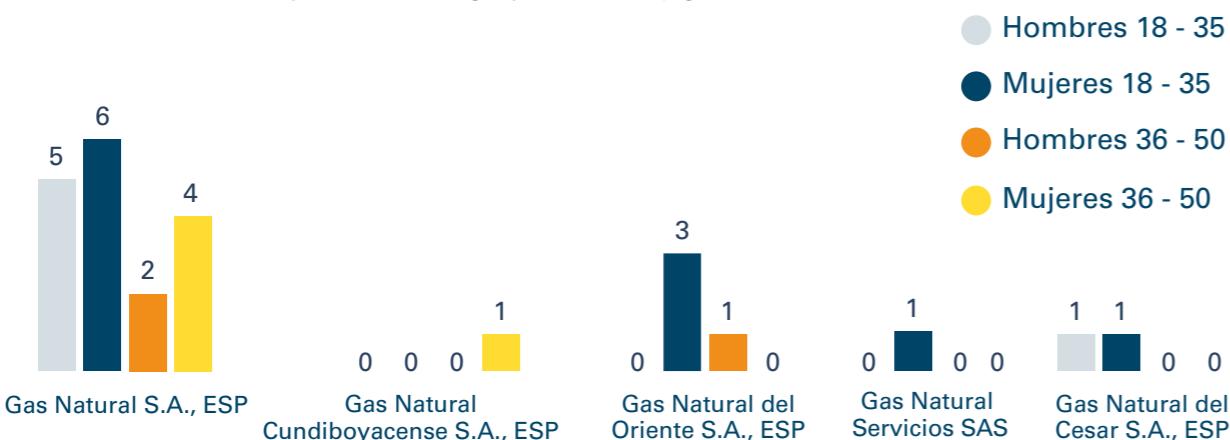
Rotación por rango de edad y género



Nota 1: El índice de rotación por edad y género se calculó con el número de retiros por edad y género/ número de colaboradores directos a 31 de diciembre de 2013, es decir 493.

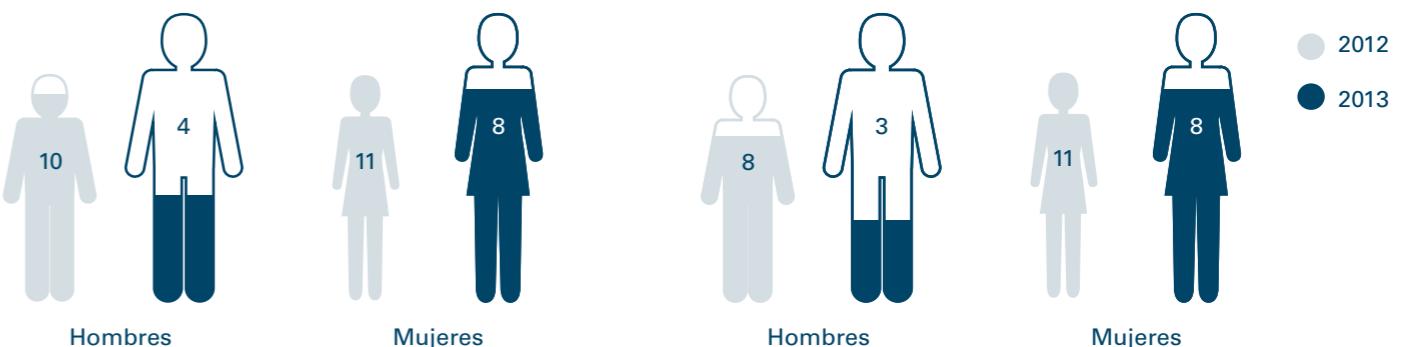
Nota 2: Durante el año se jubilaron tres colaboradoras a través de los fondos de pensiones existentes. Adicionalmente, se realizaron los aportes a los planes de jubilación escogidos por el trabajador y se orientó en los trámites ante las entidades encargadas.

Nuevas contrataciones por sociedad, grupo de edad y género



Nota: En el período no hubo nuevos ingresos de colaboradores mayores de 50 años. En total se vincularon a la compañía 25 personas: 16 mujeres y 9 hombres.

Colaboradores con licencia de maternidad y paternidad



Colaboradores que siguieron en su trabajo pasado un año de la licencia

● 2012
● 2013

Modelo empresa familiarmente responsable

En 2012 Gas Natural Fenosa en Colombia recibió la certificación por implantar el modelo Empresa Familiarmente Responsable (EFR) en la organización; en 2013 este sigue

generando resultados para el bienestar de los colaboradores. A continuación se describen las líneas de trabajo y sus principales resultados:

Línea EFR

Avances y actividades 2013

- Gas Natural Fenosa obtuvo la certificación EFR global, que la reconoce como un grupo comprometido con el equilibrio entre la vida laboral/personal/familiar de sus colaboradores.
- Se implantó el programa de "Liderazgo en seguridad".
- Se estableció un programa voluntario de gimnasia laboral para los colaboradores.
- Se promovió el cumplimiento de la política de vacaciones, logrando que los colaboradores disfrutaran de los tiempos causados por este concepto.

Calidad del empleo

- En situaciones específicas la compañía apoyó a los colaboradores que requerían de tiempos especiales.
- Se mantuvo la reducción de la jornada todos los viernes.

Flexibilidad temporal y espacial

- Se otorgó una beca al hijo de una colaboradora para viajar a España y cursar el programa de "formación para liderar" con la Universidad Corporativa de Gas Natural Fenosa.
- Se realizaron actividades culturales y recreativas con las familias de los colaboradores.
- Se continuó con el servicio de medicina prepagada para el colaborador y su grupo familiar.
- Se beneficiaron 282 hijos de colaboradores con subsidios educativos.

Apoyo a la familia

- Firma de convenio entre Gas Natural Fenosa y el Sena para facilitar la certificación de competencias laborales.
- La compañía otorgó 27 auxilios educativos para los colaboradores.

Desarrollo profesional

Nota: Para mayor información consultar la sección de servicios adaptados a la necesidad de los colaboradores, en este capítulo, en la página 57.

Libertad de asociación

El grupo cumple con disposiciones legales y normativas internacionales en cuanto a la posibilidad de los colaboradores de ejercer y participar en su derecho de asociarse libremente. De acuerdo con esto en 2013, el 76,41%, es decir 377 de 493 trabajadores fueron cobijados por el Pacto Colectivo, la Convención Colectiva o Acuerdos Individuales.

De la empresa Gas Natural del Oriente S.A., ESP, 26 colaboradores están afiliados a las agremiaciones sindicales, 18 de ellos hacen parte de la Unión Sindical Obrera (USO) y 8 a SINTRAEMSDES. 116 colaboradores no hacen parte de los convenios colectivos: 114 por pertenecer al equipo directivo de la compañía y 2 por no estar interesados en la afiliación.

Política retributiva

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

- Para colaboradores incluidos en convención, la retribución se determina de acuerdo con lo pactado en la misma con la vigencia que aplique.
- Para directivos y colaboradores excluidos de convenio colectivo, la retribución se define con base en la política aprobada por el grupo.
- Para colaboradores incluidos en pacto colectivo, la retribución se determina en función del nivel de aporte o contribución a las actividades de la compañía, ubicación en la estructura organizacional, entre otros.
- La previsión de incrementos salariales facilitada por expertos y el Índice de Precios al Consumidor (IPC).



Variación salarial entre hombres y mujeres por tipo de cargo

Cargo	Hombres	Mujeres	Variación
Directivos	\$ 13.581.643	\$ 16.656.109	18%
Técnicos	\$ 2.843.204	\$ 2.840.258	0%
Administrativos	\$ 1.345.298	\$ 1.497.288	0,10%
Operativos	\$ 1.289.043		-

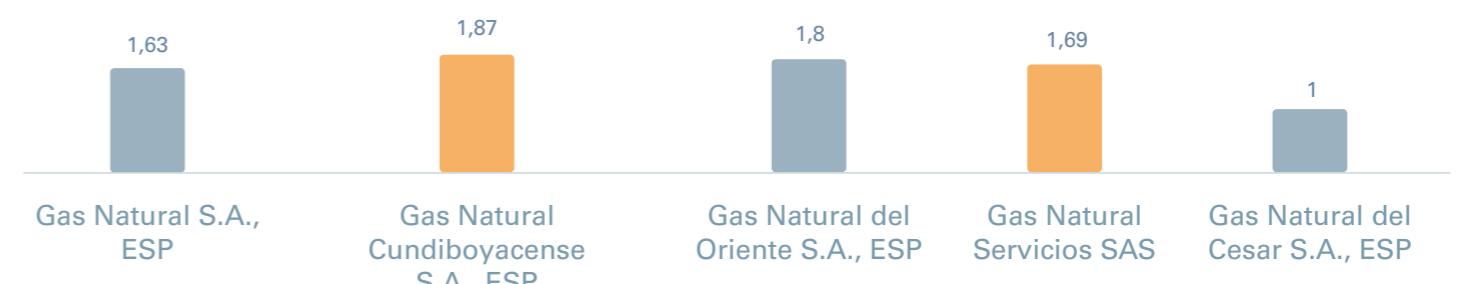
Nota 1: El cálculo presentado se realizó sobre un promedio salarial por cada tipo de cargo.

Nota 2: La categoría en donde se encuentra la brecha más alta está en directivos en la cual el promedio de ingresos de los hombres representa un 18% menos que el de las mujeres teniendo en cuenta que el cargo de presidente de la organización es ocupado por una mujer.

Variación salarial entre hombres y mujeres por sociedad

	Hombre	Mujer	Variación
Gas Natural S.A., ESP	\$3.546.542	\$3.756.466	6%
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	\$2.230.574	\$2.492.357	11%
Gas Natural del Oriente S.A., ESP	\$2.462.258	\$2.551.090	3%
Gas Natural Servicios SAS.	\$4.035.486	\$2.659.123	52%
Gas Natural del Cesar S.A., ESP	\$1.567.923	\$1.389.789	13%

Diferencia entre el salario base de la compañía y el SMMLV por sociedad



Nota: Los datos son puntos porcentuales por encima del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV).

Formación para el desarrollo y el mejoramiento de la actuación profesional

En 2013 se destaca la continuidad que dio la compañía a la Universidad Corporativa de Gas Natural Fenosa iniciada en 2012, como una palanca transformadora del talento, que busca contribuir al desarrollo de profesionales que hagan realidad la visión de la empresa.

En este sentido, se destaca en temas de formación presencial los siguientes programas:

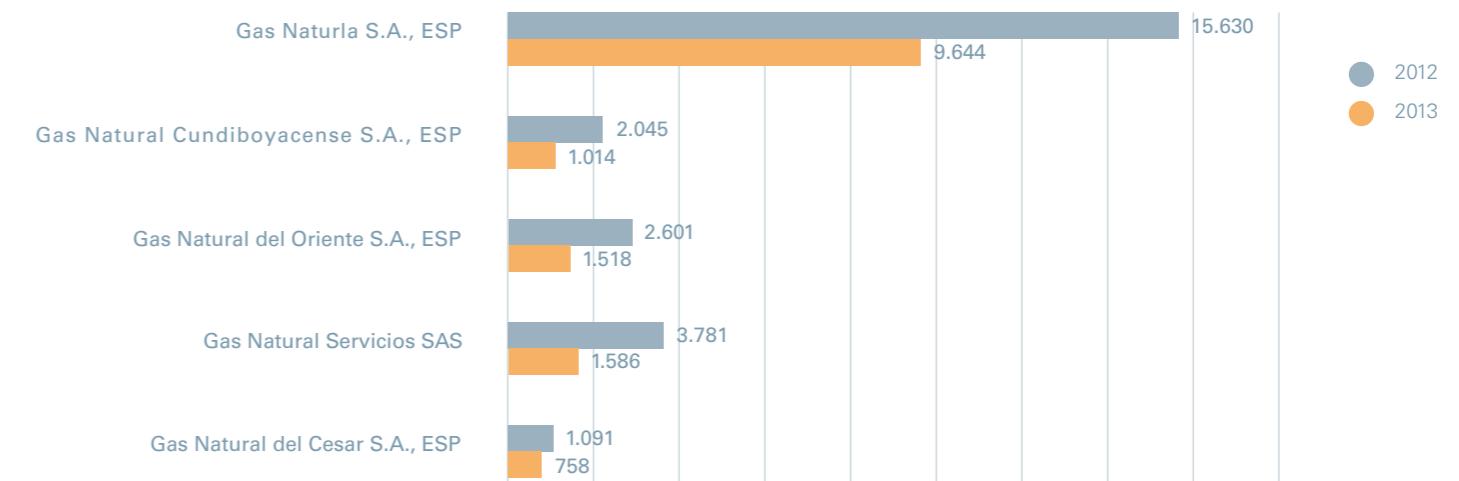
Programa	Total de colaboradores	Total de horas
Liderazgo en seguridad	100	1.156
Auditores internos integrales	21	840
Proceso formativo semana de la salud	134	630

Promedio de formación presencial por tipo de cargo

Cargos	Colaboradores	Horas de formación	Promedio de horas por colaborador
Directivos	29	528	18,21
Técnicos	371	12.153	32,76
Administrativos	60	1055	17,58
Operativos	33	784	23,76
Total	493	14.520	29,45

Nota: El promedio de horas por colaborador se establece con el número total de horas de formación presencial sobre el número total de colaboradores por cargos.

Horas de formación presencial por sociedad



Nota: Se evidencia una disminución significativa en las horas de formación por sociedad debido a que en 2013, se lanzó la Universidad Extendida la cual hizo énfasis en la formación de los colaboradores externos, fortaleciendo sus competencias para seguir prestando servicios con los mismos estándares de seguridad, calidad y cumplimiento, principios clave de Gas Natural Fenosa a nivel mundial. Para más información sobre esta consulte el Compromiso de Orientación al cliente, sección proveedores, en la página 81.

Finalmente, se impartieron 422 horas de formación virtual para gestores de obra con certificación de la Universidad de Pamplona.

Gestión de desempeño

Tema material: Desarrollo profesional

La compañía, con el fin de brindar oportunidades de movilidad interna y mejoramiento continuo a los colaboradores, implementó diferentes esquemas de evaluación. El Sistema de Gestión de Desempeño (SGD) y Dirección por Objetivos (DPO) permiten identificar fortalezas y oportunidades de mejora mediante el seguimiento periódico de las actividades realizadas y el reconocimiento de los logros previstos.

El SGD es la herramienta para evaluar las competencias y el logro de los objetivos planteados por los colaboradores. Los resultados de esta evaluación facilitan la construcción de planes de mejora para las competencias que han sido valorados por debajo del nivel satisfactorio. Durante 2013 se realizó una evaluación anual y un seguimiento en el mes de junio a los planes de mejoramiento establecidos para el colaborador en su evaluación anterior, con el fin de validar el desarrollo de su carrera. Este esquema aplica para colaboradores que se encuentran cobijados por el Pacto Colectivo, la Convención Colectiva o acuerdos individuales.

La evaluación DPO, funciona como uno de los sistemas básicos de gestión, mediante la cual se valoran: 1) Objetivos de país 2) Objetivos de grupo 3) Actuación profesional y 4) Objetivos individuales. Adicionalmente, como parte de la implantación del modelo de liderazgo del grupo Gas Natural Fenosa, durante el segundo semestre de 2013 realizó la evaluación de desempeño 360° para el personal directivo y se definieron los planes de desarrollo individual de cada uno. Este esquema aplica para nivel directivo.

Año	Género	SGD	DPO	Esquema variable	Total
2012	Hombres	239	86	15	340
	Mujeres	155	61	3	219
	Total	394	147	18	559
2013	Hombres	173	56	15	244
	Mujeres	101	43	4	148
	Total	274	99	19	392

Nota: El porcentaje del personal evaluado fue el 80% del total de la plantilla. En los reportes de este año no se incluyen evaluaciones de la sociedad Gas Natural Servicios Integrales y la nueva sociedad del grupo Gas Natural Servicios Económicos. Los resultados de las evaluaciones de desempeño han permitido promover a personas de su cargo inicial a uno nuevo.

Promociones durante 2013

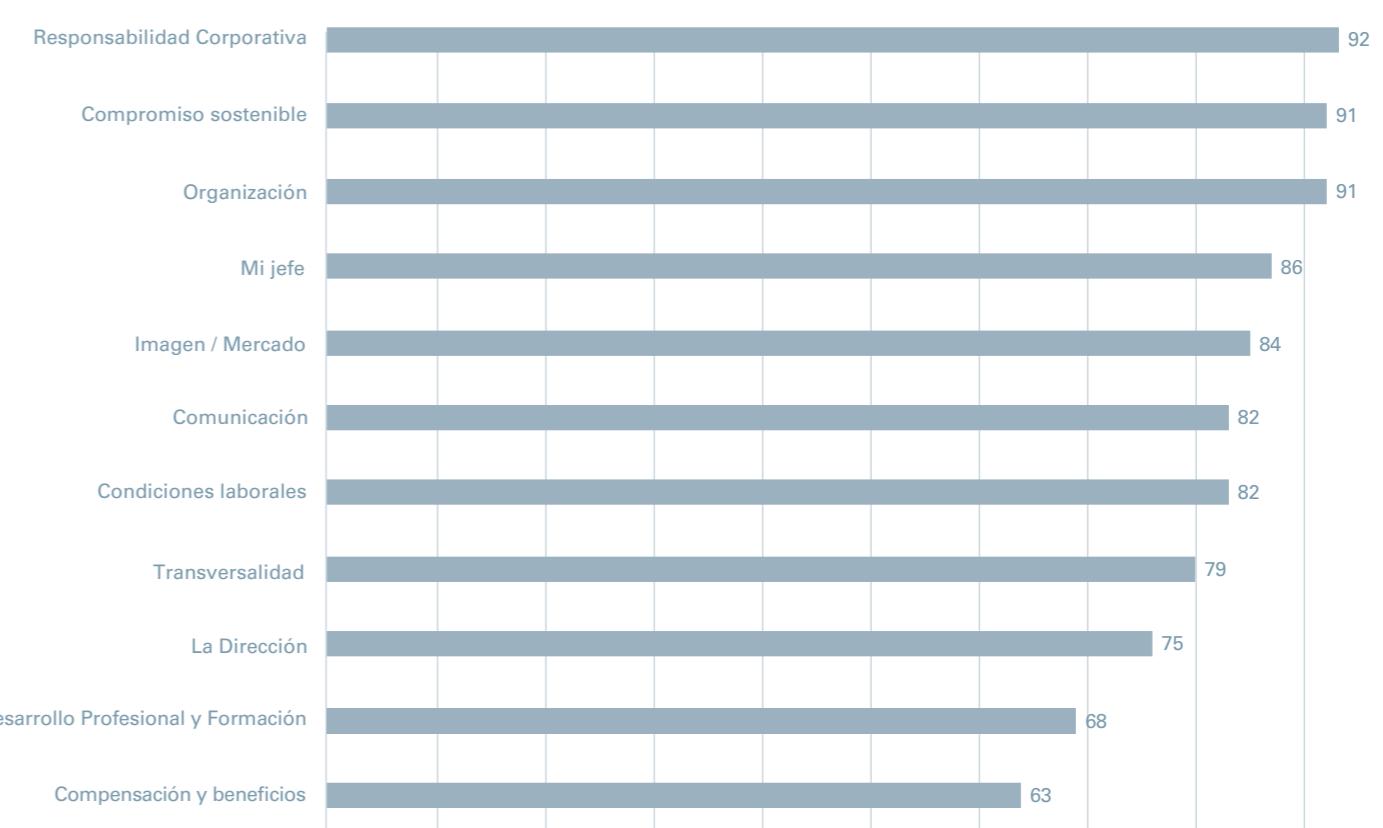


Clima laboral

Con el fin de desarrollar acciones orientadas a fortalecer el desarrollo humano y social de los colaboradores, durante 2013 se realizó de nuevo la encuesta de Clima Laboral y Compromiso entre todos los empleados de la compañía con el objetivo de:

- Conocer el grado de satisfacción y compromiso de la plantilla de colaboradores del negocio de gas.
- Determinar planes de acción derivados de los resultados de la evaluación, que alineados con la estrategia del negocio, supongan mejoras de interés para los colaboradores.
- Analizar los resultados frente a las tendencias del sector.

Los resultados reflejan una mejora significativa en todos los temas tratados por la encuesta, los cuales fueron dados a conocer a los colaboradores. También con el objetivo de construir planes de mejora oportunos, se realizaron grupos focales que permitirán la ejecución de acciones en 2014. La compañía obtuvo los siguientes resultados:



Servicios adaptados a las necesidades de los colaboradores

Gas Natural Fenosa en Colombia cuenta con un plan de beneficios para los colaboradores, cuya entrega está dada por las herramientas jurídicas del Pacto Colectivo de Trabajo y acuerdos

individuales para Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural Servicios SAS y Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, de acuerdo a lo convenido dentro de ellos para cada caso.

Plan de bienestar

Vivienda	Créditos aprobados	2012: 8
		2013: 9
Salud	Valor (millones)	2012: \$66,5 2013: \$46,2
	Medicina prepagada	Total beneficiados: 1.370 Total aportes (millones): \$1.312,4
Educación	Plan odontológico	Total beneficiados: 322 Total aportes (millones): \$78,1
	Préstamos	Colaboradores beneficiados 2012: 2 2013: 4 Valor entregado (millones) 2012: \$2,33 2013: \$7,7
Otros	Auxilios colaboradores	Colaboradores beneficiados 2012: 29 2013: 27 Valor entregado (millones) 2012: \$108 2013: \$83
	Auxilios hijos de los colaboradores	Hijos de beneficiarios (menores de 20 años) 2012: 278 2013: 282 Valor entregado por hijo (pesos) 2012: \$210.000 2013: \$213.000
Otros	Bonos de vacaciones	Total beneficiados: 243 Total de aportes (millones): \$41,6
	Póliza de vida	Total beneficiados: 499 Total de aportes (millones): \$96,7
	Póliza exequial	Total de beneficiados: 505 Total de aportes (millones): \$44,5

Jornadas deportivas y culturales

Actividad	Participantes		Descripción
	2012	2013	
Jornadas deportivas	534	610	Torneo de: bolos, tejo y mini tejo, voleibol, futbol 5, tenis de mesa y tenis de campo para colaboradores.
Jornadas culturales	766	983	Recorrido cultural y festival de talentos, para colaboradores y sus familias.
Atenciones al colaborador	624	637	Detalles de: cumpleaños, halloween, día de la secretaria, amor y amistad, nacimientos, grados, exequias y fiesta de fin de año, para colaboradores.
Extensión con las familias	1.620	1.720	Caminata ecológica, vacaciones recreativas, cine foro, match y fiesta de los niños para colaboradores y sus familias.





Compromiso 4: Orientación al cliente

La compañía dedica sus esfuerzos en conocer y satisfacer las necesidades de sus clientes, con el objetivo de ser capaz de darles una respuesta rápida y eficaz, y proporcionarles un servicio excelente que, además de cumplir con los requisitos legales, esté acorde con los compromisos voluntariamente asumidos por el grupo.

Compromisos y retos

Compromiso 2013	Nivel de avance	Reto 2014
Lograr 115.361 nuevos clientes (residenciales y comerciales) y 34.107 gasodomésticos asociados a clientes nuevos.	+	Lograr 124.311 nuevos clientes (residenciales y comerciales) y 60.228 gasodomésticos asociados a clientes nuevos.
Disminuir el número de contactos y reclamos recibidos.	+	Mantener la disminución del número de contactos y reclamos recibidos.
Incrementar el nivel de autoservicio de nuestros clientes aprovechando las diferentes plataformas tecnológicas.	/	Mejorar la plataforma tecnológica con el fin de facilitar la navegación del cliente.
	+ Avance alto	
	/ Avance medio	
	— Avance bajo	

Segmentos del mercado Residencial y comercial

El gas natural en el segmento residencial y comercial cuenta con un mayor número de clientes y cobertura. Para la compañía es un compromiso generar calidad de vida a través de

las posibilidades de uso en la cocción de alimentos, calentamiento de agua, secado de prendas, calefacción del ambiente y el desarrollo de negocios comerciales.



Total **2.461.411**
Nuevos 2013 **120.273**

Clientes Residenciales

Total **55.944**
Nuevos 2013 **3.322**

Clientes Comerciales

Gas Natural S.A., ESP

Total Clientes	Total	Nuevos
1.920.556	1.879.396	81.817
\$ Total 41.160		Nuevos 2.370

Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP

Total Clientes	Total	Nuevos
280.762	272.992	26.776
\$ Total 7.770		Nuevos 818

Gas Natural del Oriente S.A., ESP

Total Clientes	Total	Nuevos
254.333	247.725	8.627
\$ Total 6.608		Nuevos 116

Gas Natural del Cesar S.A., ESP

Total Clientes	Total	Nuevos
61.704	61.298	3.053
\$ Total 406		Nuevos 18

Destacados del año

Además de los subsidios otorgados para los nuevos municipios de La Mesa y Anapoima, que pueden ser consultados en la página 26, en 2013 fueron beneficiados con los derechos de conexión 11.764 clientes de estratos 1 y 2 en Bogotá, Soacha y Sibaté, con recursos equivalentes a 1.275 millones de pesos subsidiados por el Ministerio de Minas y Energía, Gas Natural S.A., ESP y Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP.

Por otra parte, se llevó a cabo el primer estudio de cualimercados en Colombia, desarrollado por la firma Ipsos Napoleón Franco, el cual evaluó la calidad del ciclo de servicio comercial para el proceso de captación y puesta en servicio en los mercados de nueva edificación, expansión y comercial en todas las filiales de Gas Natural Fenosa en Colombia. Los resultados obtenidos serán la base para la estructuración de los planes y programas de mejora en el proceso comercial de cliente nuevo para los próximos 5 años.

En 2013 se suscribieron 161 acuerdos con constructores para el desarrollo de proyectos de vivienda de interés social. El objetivo a 2014 es el suministro del servicio a 39.020 nuevos hogares en Bogotá y Soacha.

Jornadas de formación

Finalización del curso calefacción de edificios Gas Natural Fenosa-Universidad de los Andes: culminó la iniciativa de formación para 24 colaboradores de Gas Natural Fenosa en Colombia de la Dirección Comercial y de Operaciones, y 7 diseñadores externos. El objetivo del curso fue incorporar bases teóricas y técnicas para el desarrollo del proyecto de calefacción de la compañía como pilar fundamental del crecimiento planteado en el Plan Estratégico 2013-2017.

Jornadas profesionales: Se realizaron jornadas en las que se capacitaron a 150 constructores, diseñadores y firmas instaladoras en temáticas relacionadas con las últimas tecnologías para la conducción de fluidos en sistemas de calefacción y agua caliente sanitaria.

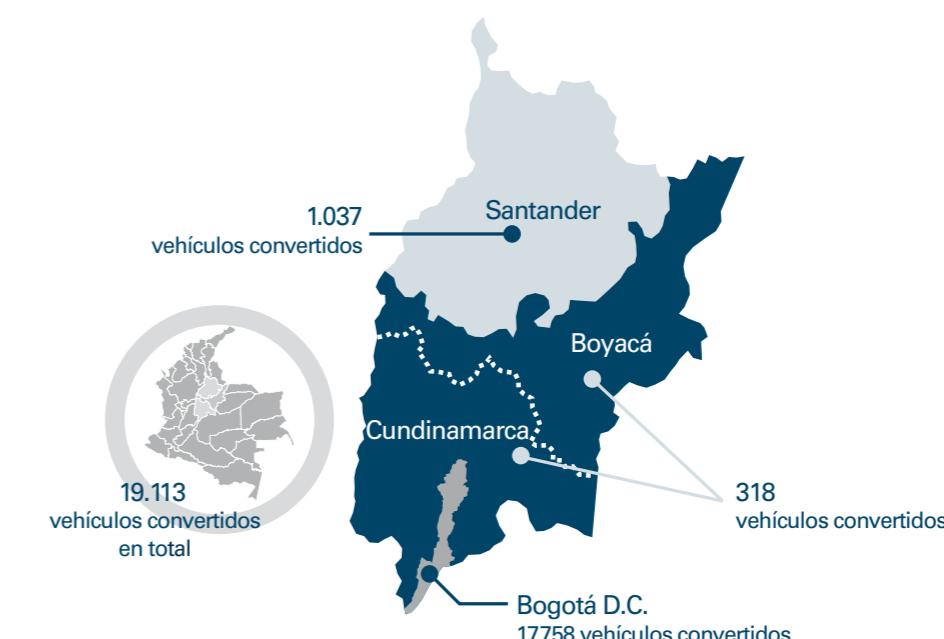
Lanzamiento de portafolio para constructores: La compañía realizó el lanzamiento oficial del portafolio de productos y soluciones para el gremio constructor, con el fin de masificar las opciones de uso del gas natural dentro de sus planes de construcción.

Gas Natural Comprimido Vehicular (GNCV)

Tema material: Promoción del gas natural para clientes

El uso de gas natural vehicular como combustible alternativo, se ha masificado especialmente en el transporte público, debido en parte a las ventajas económicas para los clientes que han decidido tenerlo como opción en sus vehículos y por la reducción de emisiones de CO2 que este representa.

A continuación, se presenta el total de las conversiones a GNCV reportadas por el Sistema Único de Información Conjunta (SUIC), como contexto de gestión en los departamentos de cobertura de la compañía:



Del total de las conversiones reportadas, Gas Natural S.A., ESP y Ecopetrol, entregaron 13.973 incentivos para conversión en Bogotá, equivalentes a 23.902 millones de pesos y Gas Natural del Oriente S.A., ESP entregó 891 incentivos para conversión en Santander, equivalentes a 1.384 millones de pesos.

De las conversiones realizadas en la zona de influencia de la compañía, se brindó financiación a través de la factura residencial a 6.075 clientes de GNCV por un valor estimado de \$9.277 millones, distribuidos de la siguiente manera por sociedad:

- 5.260 clientes de Gas Natural S.A., ESP por un monto de 8.134 millones.

- 344 clientes de Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP por un valor de \$521 millones.

- 471 clientes de Gas Natural del Oriente S.A., ESP por un valor de \$622 millones.

Estaciones de servicio (EDS)

En 2013 la compañía contó las siguientes estaciones distribuidas por ubicación geográfica en los lugares donde tiene operación:

Ubicación	Estaciones	m ³ vendidos
Santander	15 Propias 5 Tercero 1 ATR*	22.685.276
Boyacá / Cundinamarca	22 Terceros 6 ATR 7 estaciones GNS	21.429.572
Bogotá D.C	109 terceros 43 ATR 42 estaciones GNS	265.840.444

*ATR: Acceso de terceros a la red.

Acciones para incentivar el uso de GNCV

Durante 2013 se implantaron varias estrategias para incentivar el consumo de GNCV, entre las cuales se destacan:

- Campañas publicitarias.
- Participación en ferias organizadas por los entes gubernamentales y los gremios transportadores para el posicionamiento de vehículos dedicados (funcionan 100% con gas natural).
- Alianzas cero kilómetros con Nissan, Toyota, Hyundai, Praco Didacol (BYD), Cinascar, JAC, KIA, Renault, FIAT, Mitsubishi y Dercos.
- Pruebas para la empresa Corona con un vehículo dedicado IVECO para la distribución de productos cerámicos en la planta de Madrid y Soacha. Como resultado final se evidenció el ahorro en combustible del 38,8%, en una distancia recorrida de 11.800 km durante 97 días, demostrando la eficiencia de la tecnología y los beneficios ambientales para las operaciones de reparto.
- Dentro del plan de sustitución de los vehículos de tracción animal de la alcaldía de Bogotá, la compañía incluyó en sus programas de conversiones a gas natural a 600 vehículos entregados en reposición por esta entidad.
- Creación de la póliza Evolución Segura en alianza con Liberty Seguros, con el fin de asegurar

los vehículos modelo 2000 o superior convertidos a gas natural, como respaldo en caso de daños al vehículo.

• Primer Foro sobre alternativas energéticas para el transporte público de Bogotá organizado por la compañía y la Universidad de los Andes, como escenario de divulgación de las alternativas energéticas para vehículos.

• Dando continuidad al proceso de licitación de conversión de vehículos de la Policía Nacional iniciado en 2012 y después de realizar los estudios técnicos, se logró la conversión de 584 vehículos operativos para la ciudad de Bogotá y su actual aprovisionamiento de combustible en la red de estaciones de servicio de Gas Natural Fenosa.

Industria

Total de clientes por sociedad

Sociedad	2012		2013	
	Nuevos	Total	Nuevos	Total
Gas Natural S.A., ESP.	9	493	5	498
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	4	89	5	94
Gas Natural del Oriente S.A., ESP	2	40	3	43

Nota 1: El año 2013 cerró con 13 nuevos clientes que representan un consumo potencial al año de 54,65 Mm³/año y un consumo real en 2013 de 39,21 Mm³/año.

Nota 2: Se realiza una reexpresión de la cifra de clientes industriales de 2012, el motivo de esta corrección fue una imprecisión en el reporte de los datos. Sin embargo no tiene impactos significativos sobre la interpretación del indicador.

Principales magnitudes del segmento industrial

Indicador	Denominador	Resultado 2013	Retos 2014
Captaciones soluciones energéticas	Nº captaciones	36	40
Margen soluciones energéticas	Millones de pesos	1.218	1.993,8
Captaciones conversiones GNV industria	Nº conversiones	32	
Margen GNV	Millones de pesos	141.612	115.888
Margen industria sin distribuidoras	Millones de pesos	141.971	132.068
Inversión acumulada industria	Millones de pesos	4.730	13.804
Volumen de venta clientes nuevos industria	Mm ³ /año	39,21	24,21
Calidad del servicio	Calificación	8,41	8,5
Volumen total industria sin distribuidoras	Mm ³ /año	668,7	735,84

Proyectos desarrollados por categoría

Industrias con gas natural

En 2013 empezó el consumo de la industria Vidrio Andino, convirtiéndose en la segunda empresa con mayor consumo de Gas Natural Fenosa en Colombia, con casi 30 Mm³/año.

Entró en operación la segunda parte el proyecto Cerámica San Lorenzo, con un potencial inicial de 6,3 Mm³/año que se sumaría al consumo potencial actual de 11,8 Mm³/año.

Con el fin de ampliar la cobertura del servicio del segmento industrial, se presentó el proyecto del uso de gas natural en 16 industrias de las zonas aledañas a Mosquera, sector atendido por Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP.

Cogeneración

La compañía Corona está finalizando el montaje de su proyecto de cogeneración con 5mW instalados.

Por otro lado, se cerraron negociaciones con Coca Cola Femsa para un suministro de gas natural esperado de 26,3 Mm³/año en su proyecto de cogeneración y calderas de su nueva planta de Tocancipá. Se prevé que el proyecto empiece a finales de 2014.

Así mismo, cabe destacar que inició el proceso de montaje del proyecto de cogeneración de Colcerámica para su planta de Sopó. El arranque definitivo se realizará en 2014 y tiene un consumo previsto de 14,4 Mm³ al año.

Sustitución de carbón

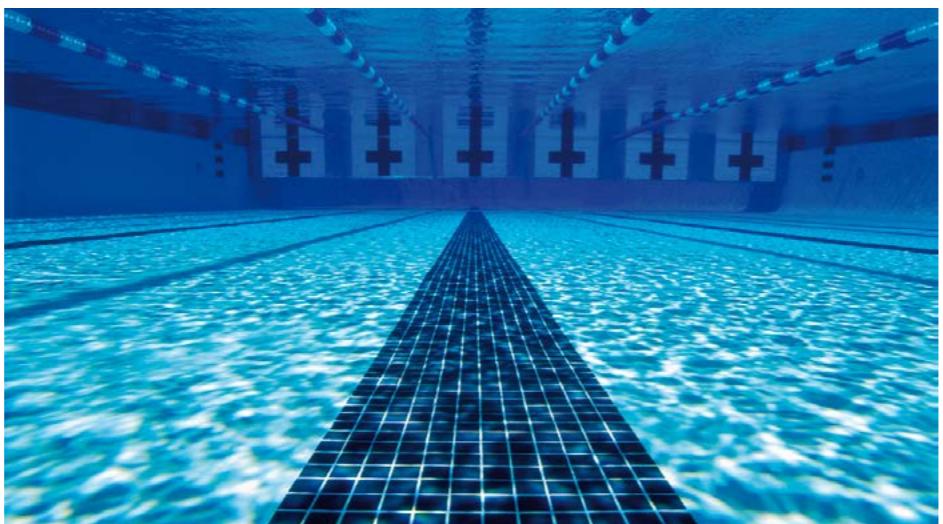
Se dio inicio al suministro del servicio al cliente Aceites Finos anteriormente consumidores de carbón. Esta empresa pasó a ser cliente no regulado por su alto consumo.

También se firmaron contratos de suministro de gas natural con clientes que consumían carbón como Tintorería el Dorado, Poltexas, Hilat, Textiles Konkord y Frigorífico Guadalupe.

Se logró un acuerdo con la industria BioD (biocombustibles) para la sustitución de carbón en su planta de Facatativá. Su consumo se proyecta en 4 Mm³/año.

Bifuel

El nuevo cliente Ocensa Miraflores aporta un consumo de 10,8 Mm³/año. Para este proyecto se convirtieron 16 motores diésel a sistema bifuel.



Se realizaron visitas a clientes petroleros para masificar el uso de este sistema.

Gas Natural Comprimido

Con este proyecto se está trabajando para atender principalmente a los clientes del sector petrolero que se encuentran ubicados en Casanare y Meta, quienes generan energía a través de diésel en motores de combustión. La compañía ofrece el reemplazo del 100% en sustitución o a través del sistema Bifuel, para lo cual cuenta con aliados comerciales estratégicos. Se planea trabajar con el sector minero y palmicultor en esta misma línea.

La compañía Aje Colombia firmó un contrato de suministro de gas que incluye la conversión de 32 montacargas que utilizarán GNCV; se espera en 2014 iniciar el servicio con este cliente.

Licitación grupo industriales

La compañía ganó la adjudicación de comercialización de 50 GBTU de gas para un grupo de industriales del Valle del Cauca, Antioquia, Bogotá y Cundinamarca, con lo cual suministrará gas por 2 años.

Actividades informativas

Actividades	Resultados		
Reunión con clientes del sector asfaltero, proyecto de Mondoñedo y Vistahermosa en Mosquera.	21 participantes del sector e incineradores de residuos.		
Reunión con clientes del proyecto Ciudadela Industrial Duitama	Asistieron 15 industriales de esta ciudadela y 16 clientes potenciales con un volumen de 12 Mm ³ /año.		
Capacitación de clientes regulados (facturación, medición, normativa, seguridad, combustión, RTR, entre otros)	Valoración positiva de los clientes, posicionamiento de la empresa, claridad en los temas de medición y facturación, nuevas oportunidades para GN servicios.		
Estudios de satisfacción en el servicio.	Encuesta a 100 clientes no regulados.		
Proyecto de mejora en el servicio al cliente por medio de socialización de resultados de estudio de satisfacción con las áreas de: facturación, servicio al cliente, RTR.	Planes de acción con las áreas involucradas para mejorar la gestión frente al cliente. Además se acordó crear una línea de atención exclusiva para grandes clientes que está en proceso de implantación		
Presentación del nuevo esquema regulatorio a clientes no regulados.	Asistieron 80 directivos de empresas (clientes industriales)		
Capacitación a clientes regulados (facturación, medición, normativa, seguridad, combustión, RTR, entre otros)	66 participantes. Dirigida a gerentes de clientes industriales regulados y no regulados abordando temas de aprovisionamiento que serán relevantes para el 2014, también contó con la participación de expertos en temas energéticos.		
XI Seminario Internacional OMT.	Se participó en el evento "Nuevos Mercados Alternativos-Nuevos servicios para huéspedes LGBTI", para dar a conocer el proyecto de soluciones energéticas, estableciendo 230 contactos.		
Seminario de industriales	Se invitó a los industriales a una conferencia sobre el entorno económico y político para los negocios en Colombia y al conversatorio perspectivas del mercado de comercialización de gas natural.		
Satisfacción			
En 2013 se realizaron encuestas de satisfacción para clientes regulados y no regulados del segmento industrial (dos estudios en el año, uno cada semestre).	En la Metodología de clientes regulados se realizaron encuestas telefónicas con aplicación de cuestionario estructurado, y para clientes no regulados se llevaron a cabo entrevistas personales.		
Alcance del estudio	Índice de satisfacción global GN	2012	2013
Colombia	Clientes industriales	8,50	8,27

Canales de servicio y atención al cliente



Atención al Cliente



Atención Telefónica

3.428.144 Llamadas recibidas

80% Nivel de servicio

97,2% Nivel de atención



Central de Escritos

40.650 Comunicaciones recibidas

40.735 Comunicaciones finalizadas

4,8 días Tiempo promedio de respuesta (TMR)



Atención Virtual

147.606 Transacciones

3.908 Correos gestionados



Atención Presencial

58 Centros de Gas

23 Cabinas telefónicas

18 Quioscos de autoservicio



Oficina de Garantía

314 Contactos gestionados en redes sociales

50 Acompañamientos en casos críticos

336 Clientes con factura en Braille

Destacados del año

Para mejorar la gestión realizada a través de los diferentes procesos relacionados con los clientes, así como de los canales de atención, en 2013 destacamos las siguientes actividades:

- Identificación y elaboración de preguntas frecuentes con recomendaciones para los clientes. Estos fueron divulgados a través de canales de comunicación (redes sociales, radio y comunicaciones internas) y
- canales de atención al cliente (página web, centros de atención presencial y red CADE).

- Diseño y desarrollo de una nueva oficina virtual que permitirá a los clientes tener un servicio más ágil y cómodo en su relación de servicio con la compañía. La oficina estará disponible en el primer bimestre de 2014.
- Fortalecimiento de la resolución de PQR (preguntas, quejas y reclamos) en el primer contacto dentro de los canales presencial y telefónico.
- Establecimiento de una comunicación más activa para los clientes acerca de los servicios y/o requerimientos de la compañía a través de llamadas de salida y mensajes de texto.

Con el objeto de impulsar una nueva cultura de servicio entre los colaboradores y contratistas de los principales procesos relacionados con el cliente, se implantaron las siguientes acciones:

- Puesta en marcha del plan de comunicación diseñado para alinear comportamientos de los colaboradores y personal externo con la filosofía de Pasión por el Servicio. Ver detalle del proyecto en la página 75.
- Plan de incentivos y sensibilización al personal de los canales telefónico, presencial y central de escritos.
- Mesas de trabajo en los procesos de mayor impacto en contactos y reclamos para detectar problemáticas, evaluar alternativas e implantar mejoras en el corto plazo.



Atención al cliente

Atención telefónica

Durante 2013 se formó un grupo de personas para atención exclusiva de todos los temas relacionados con el producto Servigas, servicio que adquieren voluntariamente los clientes residenciales para asuntos de revisiones y mantenimiento de las redes internas.

Cabe agregar que la compañía en busca de mejorar los niveles de servicio y de facilitar las ventas de Servigas o gasodomésticos, impulsó procesos de actualización de datos acogidos a la ley de protección de datos personales estipulada en 2012 por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Indicadores generales *call center* Colombia negocio gas

Para 2013 se presentó un aumento del 7% (3.428.144) en las llamadas recibidas a través de este canal.

Indicadores de *Call Center*

	2012	2013
Total de llamadas recibidas	3.192.107	3.428.144
Nivel del servicio (NS): Tiene como meta atender antes de 20 segundos de espera el 80% de las llamadas recibidas.	80,8%	80%
Nivel de atención (NA): Llamadas atendidas / Llamadas recibidas. Se superó la meta del 95%.	96,6%	97,2%

Encuesta de Satisfacción IVR

Mide la satisfacción de los clientes según tres niveles: tiempo, calidad-claridad y solución. Los siguientes fueron los resultados obtenidos en 2013:

Niveles de satisfacción

	2012	2013
Tiempo que el cliente tuvo que esperar para que le contestaran	89%	89%
Claridad y calidad de la información por el operador	92%	92%
Solicitud de la inquietud o la incidencia en la llamada	82%	81%

Central de escritos

En 2013 se revisaron 14 procesos para mejorar 157 comunicaciones al cliente. Estas actualmente se emiten por parte de la central de escritos.

Durante este período se realizó la gestión conjunta con las áreas de negocio, presentando propuestas de optimización que implican el mejoramiento continuo de los procesos, disminuyendo así los contactos presentados. En este sentido, el total de comunicaciones recibidas en 2013 fue de 40.650 equivalentes a un 32% menos que en 2012 (59.734).



Indicadores

	2012	2013
Total de comunicaciones recibidas	59.734	40.650
Total de comunicaciones finalizadas	50.209	40.735
Tiempo promedio de atención	5,1 días	4,8 días

Nota 1: Las cifras consolidadas incluyen reporte de las sociedades Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, Gas Natural del Oriente S.A., ESP y Gas Natural del Cesar S.A., ESP.

Nota 2: La cifra de comunicaciones finalizadas es superior a la de recibidas porque incluye requerimientos que fueron recibidos el año anterior (diciembre), pero que están dentro del término legal de respuesta definido por la ley.

Atención virtual

Durante 2013 se atendieron 147.606 transacciones a través de la Oficina Virtual y se recibieron 3.908 correos de los clientes correspondientes a peticiones, quejas y solicitudes de información.

Servicio al cliente

Atención presencial

Centros de gas

	Puntos de atención presencial	Contactos recibidos
Gas Natural S.A., ESP.	26	769.778
Gas Natural del Oriente S.A., ESP.	8	146.021
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP.	9	143.507
Gas Natural del Cesar S.A., ESP	15	44.483

Nuevos puntos de atención: Durante este periodo se abrieron 2 centros nuevos en Girón (Gas Natural del Oriente S.A., ESP) y La Mesa –Cundinamarca (Gas Natural S.A. ESP)

Distribución de la recepción de contactos: De los 1.103.789 contactos atendidos, el 4% pertenece a reclamaciones, el 70% a solicitudes de actuación y 26% a solicitudes de información.

Digiturno

De los 58 centros de atención, 31 cuentan con sistema de digiturno electrónico.

Sociedad	Número de digiturnos electrónicos	Tiempo en sala (promedio minutos)
Gas Natural SA., ESP.	24	6:43
Gasoriente SA., ESP.	4	5:00
Gas Natural Cundiboyacense SA., ESP.	3	3:58

Cabinas telefónicas

La compañía cuenta con cabinas telefónicas con el objetivo de continuar facilitando la comunicación directa de los clientes, haciendo uso del *call center* en los municipios apartados de los principales centros urbanos. En total son 23 cabinas distribuidas de la siguiente manera:

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

Quioscos de autoservicio

Sociedad	Número de quioscos	Número de transacciones
Gas Natural SA., ESP.	14	314.088
Gas Natural Cundiboyacense SA., ESP.	2	31.456
Gasoriente SA., ESP.	2	43.236

Nota: En 2013 se instalaron habladores, marcación de quioscos y se realizaron procesos de formación para incentivar su utilización.

CADE virtual

En conjunto, con la Alcaldía Mayor de Bogotá, se implantó la opción de cupón de pago en la Red CADE facilitándole al cliente la generación de un soporte para pagar las facturas. A partir de agosto, se realizaron 4.383 transacciones en los 39 CADES virtuales para Gas Natural S.A., ESP.

Certim@il

La compañía cuenta con la plataforma de correo electrónico certificado Certim@il, que permite notificar las decisiones tomadas por la distribuidora (actuación administrativa) frente a las reclamaciones presentadas por los clientes residenciales. Este recurso también permite notificar a entes de control y enviar información de interés a los clientes industriales sobre temas relacionados con mantenimientos, emergencias, suspensiones y ajustes de tarifas, entre otros. Esta se encuentra soportada normativamente en el código de procedimiento administrativo y en el contencioso administrativo (Ley 1437 de 2011).

Durante 2013 se incentivó el uso de la plataforma, pasando de 688 en 2012 a 1.364 respuestas por correo electrónico certificado. El 98% corresponde a la notificación de actos administrativos hacia los clientes.

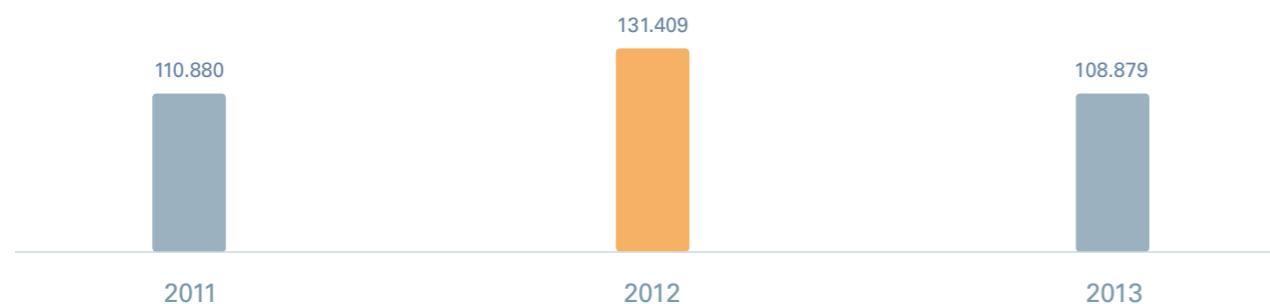


Oficina de Garantía de Servicio al Cliente

Para 2013, después de haber conseguido una disminución significativa en la tasa de reclamos justificados, el reto fue mejorar aún más los procesos relacionados con los clientes y disminuir la recepción de contactos a partir de una mejor y oportuna información de aspectos relacionados con el servicio. Para

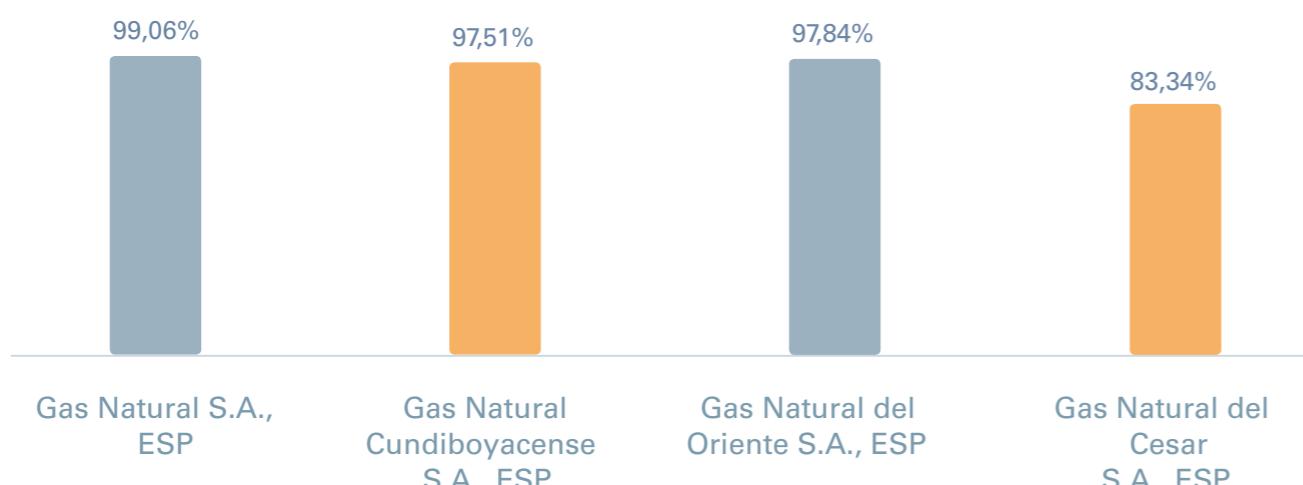
ello, fue necesario reorientar los esfuerzos para mantener los niveles de satisfacción, disminuir las quejas presentadas y transmitir de manera clara toda la información relacionada con el negocio, así como el conocimiento necesario que permitiera a los clientes de manera confiable, entender su relación con la compañía.

Total de quejas presentadas



Reconexión del servicio en 24 horas

Dando cumplimiento a la Ley Antitrámites expedida en 2012 el tiempo de reconexión del servicio, se redujo a las 24 horas siguientes al pago efectuado por el cliente. Durante 2013, el indicador alcanzó un 98,35% de logro, distribuido por sociedad así:



Control social

Durante 2013, en convenio con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y otras empresas prestadoras de servicios públicos del área metropolitana de Bucaramanga, se realizó un diplomado en Régimen Jurídico y Regulatorio en servicios Públicos Domiciliarios. La capacitación estuvo dirigida a 100 personas vinculadas con comités de desarrollo y control social y vocales de control, donde se abordaron los siguientes temas:

- Generalidades del gas natural
 - Regulación de la cadena de prestación del servicio.
- Marco tarifario y regulación existente.
- Tratamiento de las emergencias, revisiones técnico reglamentarias y seguridad.

Proyecto Pasión por el Servicio

En 2013 se dio continuidad a este proyecto con las siguientes actividades:

- Sensibilización a los colaboradores y contratistas de la compañía vinculados con los procesos de servicio al cliente.
- Desarrollo de la charla "La gente feliz es más exitosa" a 175 personas vinculadas a los canales de atención al cliente de los proveedores.

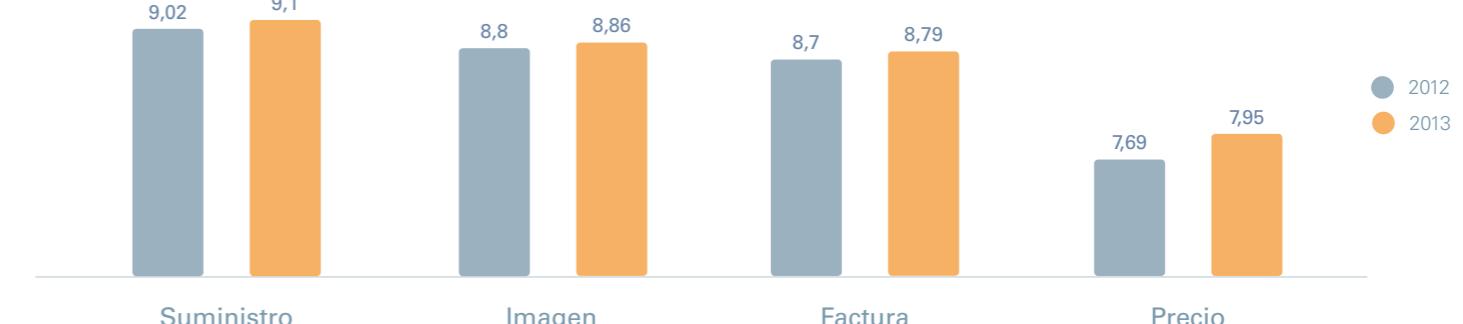
Dentro del compromiso con la calidad del servicio, el proyecto Pasión por el Servicio ha logrado importantes mejoras en los procesos y canales de atención al cliente. Como un proceso que ha promovido altos estándares de calidad.

Satisfacción del cliente

Asunto material: Atención al cliente

Atributos globales de calidad del servicio

Los atributos globales de calidad del servicio al cierre de 2013 presentan un incremento en sus índices de satisfacción, siendo la categoría de precio el de mayor incremento interanual, seguido en su orden por la factura, el suministro y la imagen.

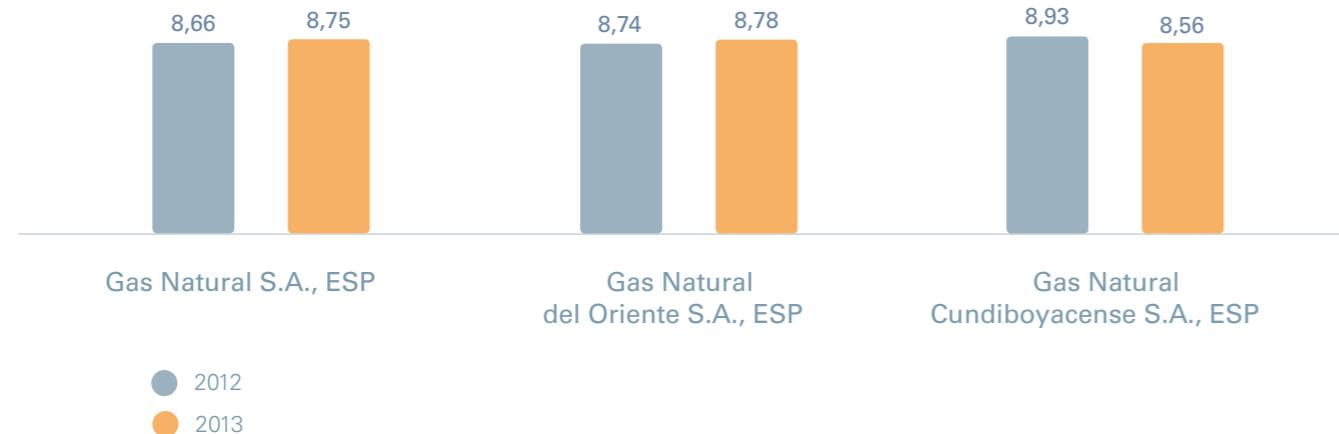


Encuesta de satisfacción

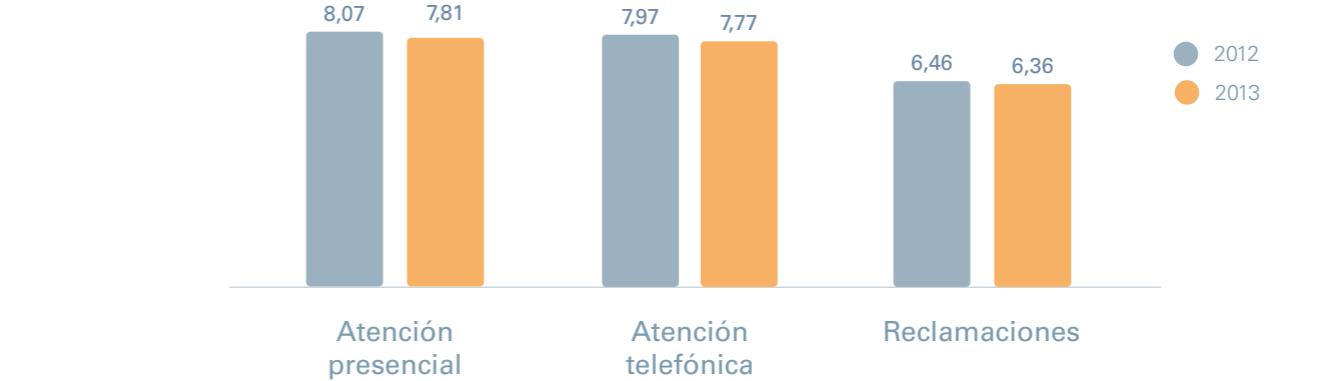
En 2013, se realizaron encuestas de satisfacción mensuales vía telefónica a 2.411 clientes residenciales. Las encuestas muestran una valoración cuantitativa de satisfacción en una escala numérica de 0 a 10, siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, con resultados trimestrales.

Calidad global del servicio

En términos generales en cuanto a la calidad global del servicio se presentó un nivel de satisfacción de 8,74, frente a 8,69 del año anterior. Igualmente se observó que el 85,3% de clientes que manifiestan estar satisfechos con el servicio dando una calificación superior a 8 puntos.



Atención y servicio al cliente

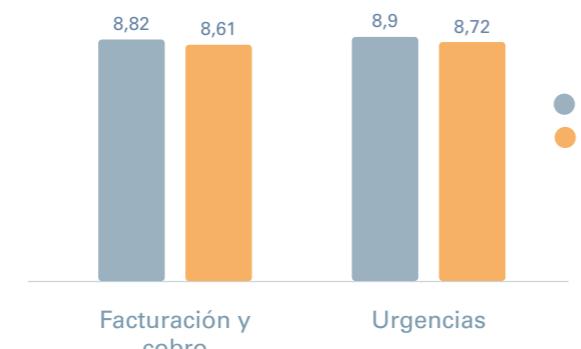


Nota: En el último trimestre de 2013 se incorporó a los estudios globales de satisfacción a Gas Natural del Cesar S.A., ESP, que suministra el servicio en los departamentos del Cesar y el Magdalena. El índice correspondiente se sitúa en 8,87 a cierre de año.

Atención presencial
Se resaltan las valoraciones de imagen del asesor, ubicación y localización de los centros, limpieza, amplitud y comodidad así como la cortesía y el trato de los asesores. Por otro lado, como aspecto a mejorar se resalta el atributo de solución/explicación dada de acuerdo con las expectativas del cliente.

Atención telefónica
Destacan los atributos de cortesía y trato recibido, conocimiento demostrado y habilidad para escuchar la petición por parte del asesor del *Call Center*. De acuerdo con la percepción del cliente, se debe trabajar en mejorar en el atributo de tiempo de gestión y solución empleado considerando que no solo se valora la atención telefónica, sino todas las acciones que se han desarrollado en diferentes procesos para la solución de los requerimientos.

Reclamaciones
Es importante resaltar el atributo de atención recibida y el de cortesía de la respuesta; sin embargo, los clientes perciben como un aspecto a mejorar el tiempo de resolución de reclamos.



Facturación y cobro	Es un proceso en el que las valoraciones más altas están en la calidad de la factura, impresión, papel e información. El aparte relacionado con la percepción sobre la solución a requerimientos generalmente asociados a inquietudes sobre el consumo o la tarifa es una de las líneas prioritarias a tener en cuenta.
Urgencias	Como proceso, alcanza una de las valoraciones más altas a nivel general; sin embargo, el resultado se ve afectado por aspectos no gestionables dentro del alcance de la comercializadora y son los relacionados con la reparación de daños en la instalación interna del inmueble, lo que genera inconformidad debido a que en estos eventos se suspende el servicio temporalmente, dentro de un marco de responsabilidad y seguridad.

Estudios locales

Para los estudios locales en 2013 se amplió el alcance a todas las distribuidoras del negocio gas en Colombia para los atributos de nuevos clientes y reconexiones.

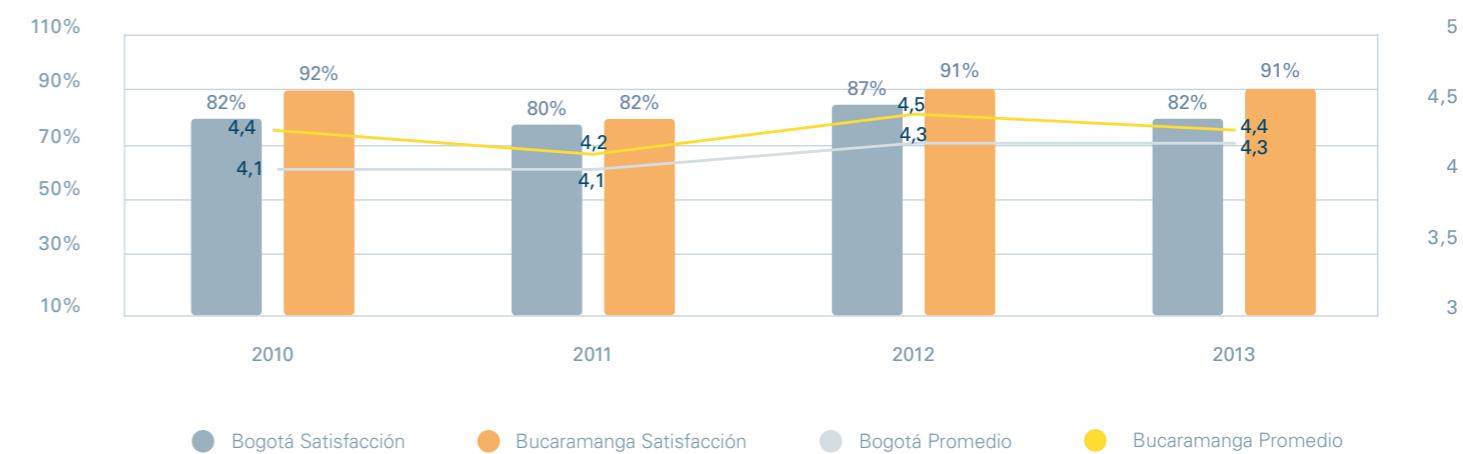
Alcance	Índice de satisfacción global GN	2012	2013
Gas Natural SA., ESP.	Inspección / Revisión (RTR)	8,98	8,96
	Reinstalaciones	8,73	8,34
Colombia	Nuevos clientes	-	8,85
	Reconexiones	-	8,94

Reconocimiento en las encuestas locales Bogotá y Bucaramanga cómo vamos

Las encuestas de percepción ciudadana promovidas por las alcaldías de Bogotá y Bucaramanga, son un referente importante para la compañía. A continuación se presentan los resultados publicados por estas entidades, que fueron realizadas por Ipsos Napoleón Franco a 1.406 personas de Bogotá y 1.474 de Bucaramanga.

Como resultado de las mismas, la organización se mantuvo como líder en la prestación de servicios públicos en la ciudad de Bogotá, con un porcentaje de satisfacción del 82% y un nivel promedio de 4,3; y en Bucaramanga se ubicó igualmente en el primer nivel de satisfacción de servicios públicos, con un índice del 91% y un nivel promedio de 4,4.

Bogotá y Bucaramanga cómo vamos



Gestión con proveedores

Durante 2013 se contó con 401 proveedores con contratos, los cuales prestaron servicios a las diferentes sociedades del negocio de gas.

En 2013, Gas Natural S.A., ESP realizó pagos a 1.054 proveedores. De estos el 98,48% fueron locales (con razón social en Colombia) y el 1,52% fueron del exterior. En total la compañía realizó pagos a este grupo por 1.272.855 millones de pesos, el 87,59% a proveedores locales y el 12,41% a proveedores en el exterior.

Seguimiento a proveedores

La compañía cuenta con un proceso de seguimiento al proveedor previo, durante y al cierre del contrato con el objetivo de evaluar su desempeño y generar programas de mejora en el proceso. Esta evaluación incluye aspectos de calidad, medio ambiente, seguridad y cumplimiento del objeto del contrato.

En atención a estas expectativas se inició un análisis de los procesos de verificación de proveedores/contratistas. Ello con el fin de establecer un mecanismo que permita medir el desempeño de éstos de una manera más integral, al tiempo que se identifican aspectos a fortalecer.

Formación a la cadena de valor

Valor para proveedores

Con el apoyo de la Fundación Gas Natural Fenosa se llevaron a cabo las siguientes acciones:

Implantación del sistema de gestión de calidad en Gas Natural del Oriente S.A., ESP:

En convenio con la Universidad Pontificia Bolivariana se dio continuidad al trabajo que se venía desarrollando con ocho proveedores aliados en Santander para la implantación de un sistema de gestión de calidad y el establecimiento de mecanismos de control que benefició a 109 personas.

Como resultado de estos esfuerzos un contratista fue certificado en ISO 9001, uno certificado en ISO 14001, dos con todo listo para certificarse en 2014 en ISO 9001 y cuatro talleres de conversión llegaron al 75% de avance para lograr su certificación en junio de 2014 en la norma ISO 9001.

Formación Servicio al Cliente en Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP:

Con el fin de fortalecer a los colaboradores en temas de servicio. Para ello se promovió, con apoyo de la Universidad Manuela Beltran, el "Diplomado en atención al cliente y desarrollo personal de los funcionarios". De esta formación se beneficiaron 40 personas de cuatro empresas contratistas de esta sociedad.

Adicionalmente, dentro del programa "Valor para proveedores" la compañía apoyó la formación en la cadena de valor para los aliados que prestan servicios para el desarrollo del negocio. De estos se destacan:

Formación a técnicos de gas natural vehicular:

En 2013 se capacitaron en gas natural comprimido vehicular (GNCV) a 56 técnicos en Bogotá de 22 talleres de conversión de este producto.

Por otra parte, con ocasión de las capacitaciones iniciadas en 2012 en Santander, en convenio con el SENA, se certificó en competencias laborales a 25 técnicos de talleres de conversión, que se encuentran actualmente instalando equipos de conversión a gas natural vehicular.

Universidad Extendida

En 2013 se realizó en Bogotá el lanzamiento de la Universidad Extendida. Con ella, se busca formar y desarrollar a los colaboradores externos, para transferir el conocimiento y desarrollar mejores competencias en este grupo de interés. A fin de lograrlo, en Colombia se realizó un convenio con el SENA, por lo que en el evento se reinauguró el laboratorio de aprendizaje del Centro de la Construcción y la Madera, donado por Gas Natural Fenosa al SENA en 2009.

En la ejecución de la universidad, se han impartido 21.195 horas de formación.

Principales logros de la Universidad Extendida en 2013:

- Convenio Marco con el SENA que ha permitido la programación de certificaciones de competencia laboral para contratistas y procesos formativos como formación de brigadistas, trabajo en alturas y certificación de polietileno.
- Formación virtual para gestores de obra externos.
- Lanzamiento de plataforma para colaboradores externos.
- Implementación del Centro de Servicios Compartidos (CSC) para contratistas, permitiendo unificar los reportes de las diferentes áreas.



Primer seminario de proveedores

Se llevó a cabo el I Seminario de proveedores "valor para Proveedores" con el fin de generar un espacio de interacción con este grupo de interés. Allí se comunicaron procesos de la compañía concernientes a este grupo y que permitieron conocer sus percepciones con respecto a la relación establecida con ellos. En esta actividad participaron alrededor de 95 proveedores vinculados a los diferentes procesos de la empresa.

En este contexto, se llevó a cabo un diálogo con proveedores y contratistas, con el objetivo de capturar las expectativas de este grupo de interés frente a la gestión de la compañía en temas de Responsabilidad Corporativa, canales de comunicación y mecanismos de fortalecimiento de las relaciones.

En este espacio se destacaron aspectos positivos de la gestión de la compañía, reconociendo sus esfuerzos por adoptar compromisos para el establecimiento de relaciones de confianza.

También se evidenció la necesidad de consolidar los mecanismos de comunicación con proveedores, adecuando herramientas digitales para este fin. Igualmente, se resaltó la necesidad de hacer retroalimentación por parte de la compañía sobre los productos o servicios entregados, con el fin de establecer procesos de mejora continua para el beneficio mutuo.



Compromiso 5: Seguridad y salud

Gas Natural Fenosa planifica y desarrolla sus actividades asumiendo que nada es más importante que la seguridad y la salud. En este sentido, su actuación va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales y otros requisitos que voluntariamente adopta, impulsando la mejora continua en las condiciones de trabajo y en la gestión de la seguridad y la salud. Es así como se preocupa involucrar a proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés, con el objetivo de eliminar los accidentes y los daños a la salud.

Compromisos y retos

Compromiso 2013	Nivel de avance	Reto 2014
Realizar actividades de mejoramiento continuo en el Sistema Integrado de Gestión, estableciendo planes de acción para el levantamiento de no conformidades detectadas en las auditorías de 2012.		Mantener la certificación del Sistema Integrado de Gestión de las empresas distribuidoras de gas y cumplir con sus objetivos
Ejecutar actividades derivadas de la planificación e implantación de nuevas metodologías y programas con el fin de afianzar la cultura de la seguridad y la prevención de riesgos en las actividades laborales.		Implantar las herramientas del Plan Compromiso con la Seguridad y la Salud, tanto para personal interno como para las empresas contratistas
Culminar la implantación de los planes de emergencia en los centros de trabajo de la organización, verificando su operatividad y conocimiento por parte de los colaboradores		

Avance alto Avance medio Avance bajo

Principales resultados de la gestión

- Se realizó una auditoría interna y una externa por parte de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR Internacional), con las cuales se obtuvo la recertificación del Sistema Integrado de Gestión para las empresas distribuidoras de gas.
- Se dio inicio a la implantación del plan "Compromiso con la Seguridad y la Salud", el cual busca crear una cultura de seguridad por medio de la adopción de cinco compromisos para la ejecución de cualquier actividad laboral, incluyendo a las empresas colaboradoras.
- Se elaboraron y actualizaron los planes de emergencia de los centros de trabajo; así mismo, se realizaron simulacros de emergencia para eventos de sismo.

Salud y seguridad para los colaboradores

Prevención de riesgos laborales y salud ocupacional

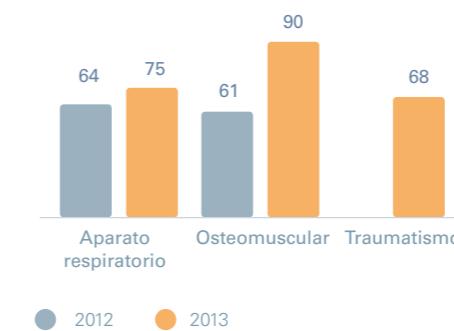
En 2013 la compañía realizó actividades con sus colaboradores con el objetivo de incentivar una cultura preventiva ante riesgos en la salud y seguridad. Se realizaron consultas médicas para colaboradores directos y temporales, con las cuales se identificaron las enfermedades y riesgos más frecuentes y justificaron el desarrollo de programas de prevención enfocados a necesidades reales.



Número de consultas médicas

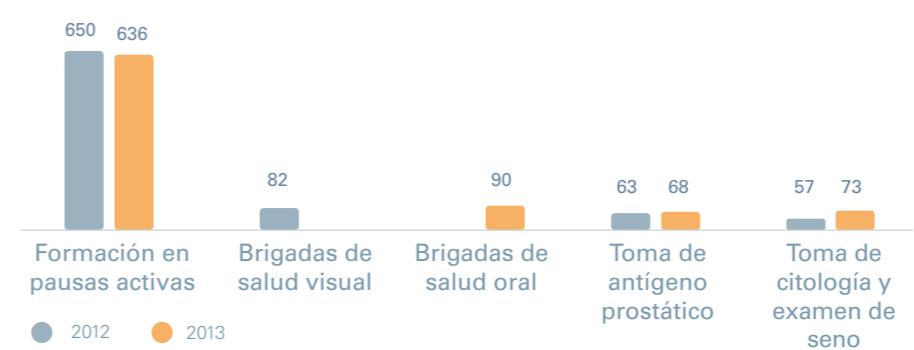


Enfermedades más frecuentes



Nota: Durante 2012 por la reestructuración de las instalaciones de la compañía no se prestó el servicio médico.

Programas de prevención



Nota: Para la formación de pausas activas se estima la asistencia del total de la plantilla, los correspondientes a empleados temporales, personal de outsourcing y visitantes que estén en las instalaciones al momento de la pausa. Ello se realiza por lo menos una vez al año.

Comité paritario de salud ocupacional

Cada sociedad de Gas Natural Fenosa en Colombia cuenta con un Comité paritario de Salud ocupacional (COPASO) bajo las características exigidas por la regulación legal vigente. Estos se reúnen mensualmente para el análisis y la evaluación de los casos relevantes relacionados con la salud y seguridad de los colaboradores.

Acuerdos de salud y seguridad en convenios sindicales

En los pactos colectivos se han incluido acuerdos específicos en temas de salud y seguridad, con el objetivo de prevenir riesgos y mantener relaciones de confianza con los colaboradores:

Unión Sindical Obrera - USO

Equipos de protección individual

Gas Natural del Oriente S.A., ESP, suministra a los trabajadores elementos de protección personal para el desempeño de sus funciones

Comités conjuntos de seguridad y salud

En Gas Natural del Oriente S.A., ESP, se capacita al personal en primeros auxilios y se dota con los elementos necesarios.

Salud

Se cuenta con una póliza colectiva de hospitalización y cirugía para los trabajadores beneficiarios de la convención. Se cuenta con un auxilio para medicamentos y consulta médica así como con un auxilio para lentes.

Sindicato de trabajadores y empleados de servicios públicos - SINTRAEMDES

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

Ausentismo y siniestralidad

Accidentes laborales con incapacidad 13 2012 6 2013	Número de días de incapacidad 60 2012 21 2013	Índice de frecuencia IFAT (2) 7,55 2012 5,56 2013
Índice de gravedad o severidad ISAT (3) 0,03 2012 0,02 2013	Índice de incidencia (4) 20,40 2012 10,85 2013	Tasa de días perdidos (5) 6,97 2012 3,89 2013
Tasa de absentismo (6) 3.155 2012 3.647 2013		Índice de lesiones incapacitantes ILI (7) 0,0008 2012 0.0001 2013
Nota 1: Estos indicadores incluyen todas las sociedades de Gas Natural Fenosa en Colombia (negocio gas) y los valores mencionados entre paréntesis corresponden a los datos de 2013.		Nota 4: Índice de incidencia: número de accidentes de trabajo (6)/número de colaboradores (553) x 1.000.
Nota 2: Índice de frecuencia de accidentes de trabajo – IFAT: número de accidentes de trabajo (6)/número de horas trabajadas (1.079.456) x 1.000.000.		Nota 5: Tasa de días perdidos: número total de días con incapacidad (21)/número de horas trabajadas (1.079.456) x 200.000.
Nota 3: Índice de gravedad o severidad de accidentes de trabajo – ISAT: número de días con incapacidad (21)/número de horas trabajadas (1.079.456) x 1.000.		Nota 6: Tasa de absentismo: número total de horas perdidas (2.461)/número total de horas trabajadas (1.079.456) x 200.000.
Nota 7: Índice de lesiones incapacitantes – ILI: índice de frecuencia x índice de gravedad / 1.000.		Nota 8: En los indicadores presentados, durante 2013 no hubo víctimas mortales, no se atendieron casos de primeros auxilios y no se reportaron enfermedades laborales por la ARP.

Salud y seguridad para la cadena de valor

Acciones de prevención laboral con contratistas

Actividad	Descripción	Resultados
Verificación a contratistas del cumplimiento de requisitos legales y otros	Se realizaron revisiones documentales a las empresas contratistas. El objetivo de esta acción buscó asegurar el cumplimiento de los requisitos legales en temas de seguridad industrial y salud laboral.	66 visitas de seguimiento a contratistas.
Formación	Se realizaron actividades de formación en prevención de riesgos en: <ul style="list-style-type: none"> • Espacios confinados • Planes de emergencia en campo • Reporte e investigación de accidentes e incidentes • Aspectos generales en SISO • Plan de contingencias y de emergencias • Peligros y riesgos del trabajo 	Se realizó una capacitación enfocada en cada tema en las sedes de Gas Natural del Oriente S.A., ESP, Gas Natural del Cesar S.A., ESP y Gas Natural S.A., ESP, con un total de 105 colaboradores de contratistas formados.
Inclusión en el plan Compromiso con la Seguridad y la Salud	Se dio inicio a la implantación de las herramientas para contratistas, a través de capacitaciones que dieron a conocer la metodología para su desarrollo y la importancia de su uso.	Capacitación a todos los contratistas de las direcciones de operaciones para las empresas del negocio gas.
Actualización y socialización de la cartilla de buenas prácticas en seguridad	Se actualizó la cartilla de buenas prácticas en seguridad, a través de la cual se dan los lineamientos básicos para el desarrollo de las actividades realizadas por los contratistas, facilitando el entendimiento de las normas de seguridad en los trabajos.	Divulgación y entrega de la cartilla a los contratistas asistentes.
Consolidación estadísticas de accidentes e incidentes de contratistas	Se solicitó a los contratistas el reporte mensual de las estadísticas de accidentalidad laboral, con el fin de determinar la mayor causalidad de accidentes.	Durante 2013 se presentaron 1.213 días perdidos, accidentes reportados por parte de los contratistas. La mayor cantidad de accidentes laborales en contratistas fueron de origen mecánico.

Sabía que...

Con el propósito de fortalecer y garantizar la aplicación de los 5 principios del programa de seguridad y salud, la compañía dio inicio al piloto “Gestión de trabajos de contratistas”. Con ella se llevaron a cabo reuniones de coordinación entre la compañía y sus empresas contratistas, a fin de tratar temas operativos y preventivos, además de controles previos. Esta acción implicó un análisis antes de iniciar los trabajos diarios para detectar aspectos singulares en el entorno donde se realiza la actividad y que puedan condicionar las medidas preventivas a adoptar. También se llevaron a cabo inspecciones documentadas, donde se verifica y se deja constancia de los cumplimientos y no cumplimientos de la normativa de prevención de riesgos, lo que permite garantizar la planificación de acciones seguras e innegociables en su ejecución.

Incidentes y accidentes en la distribución y utilización del servicio

Tema material: Seguridad en la prestación del servicio

Como parte de su compromiso con la prestación del servicio bajo parámetros de seguridad, la compañía evalúa permanentemente y cuenta con un registro detallado de los incidentes y accidentes ocurridos en la distribución y utilización del gas natural, correspondientes al 100% del ciclo de vida del servicio.

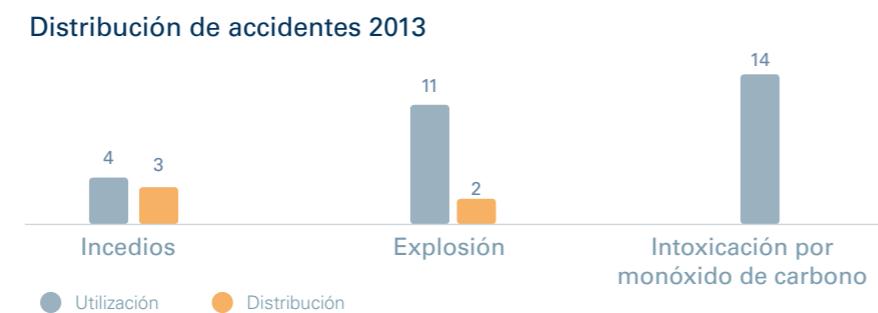
La tipificación de los eventos se realiza mediante un procedimiento que consolida la información del suceso y su clasificación.

Se entiende por distribución aquellos accidentes e incidentes que se originan en la red de distribución hasta el centro de medición, sin incluirlo. La utilización implica aquellos accidentes e incidentes ocurridos en la red interna de los clientes, incluyendo el centro de medición.

Nota: Los registros se consolidan con datos de las sociedades distribuidoras: Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, y Gas Natural del Oriente S.A., ESP.

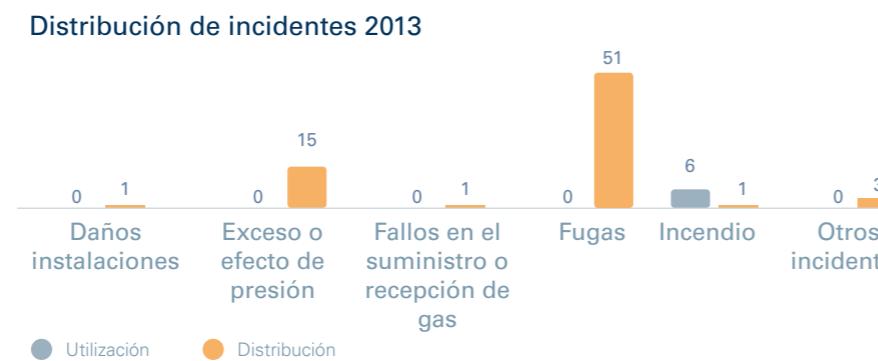
Accidentes

Durante 2013 se presentaron 34 accidentes, entendidos como aquellos sucesos imprevistos y fortuitos en los que la presencia o el uso del gas por parte de los clientes es un factor determinante en la producción de daños constatados a personas o deterioros materiales.



Incidentes

Por otra parte, en el año se presentaron 78 incidentes, entendidos como aquellos sucesos en los cuales la presencia o el uso de gas por parte de los clientes es un factor determinante, pero en los cuales no resultan daños a personas ni a bienes materiales.



Nota: El uso seguro del gas al interior de las instalaciones es responsabilidad de los clientes.

Indicadores de incidentes y accidentes

De acuerdo con los eventos presentados, los índices de frecuencia y gravedad disminuyeron frente a los obtenidos en 2012. Esto se dió gracias a las campañas preventivas realizadas con los clientes y a las actividades de mantenimiento preventivo en la red de distribución.



Distribución

Índice de frecuencia (1) Índice de gravedad (2)

0,01 0,26
2012 2013

0 0,21
2012 2013



Utilización

Índice de frecuencia (3) Índice de gravedad (4)

16,64 11,81
2012 2013

33,71 26,87
2012 2013

Nota 1: Índice de frecuencia en distribución: (Número de accidentes ocurridos en la red / número de km de red construidos) x 10³

Nota 2: Índice de gravedad en distribución: ((Número de personas lesionadas + (número de fallecidos x 10)) / (número de km red construidos) x 10³

Nota 3: Índice de frecuencia en utilización: (Número de accidentes ocurridos en la utilización / (número de clientes)) x 10⁶

Nota 4: Índice de gravedad en utilización: ((Número de personas lesionadas) + (número de fallecidos x 10)) / (número de clientes) x 10⁶

Seguridad para los clientes

Asunto material: Calidad de productos y servicios



Servigas: seguridad y comodidad para el hogar

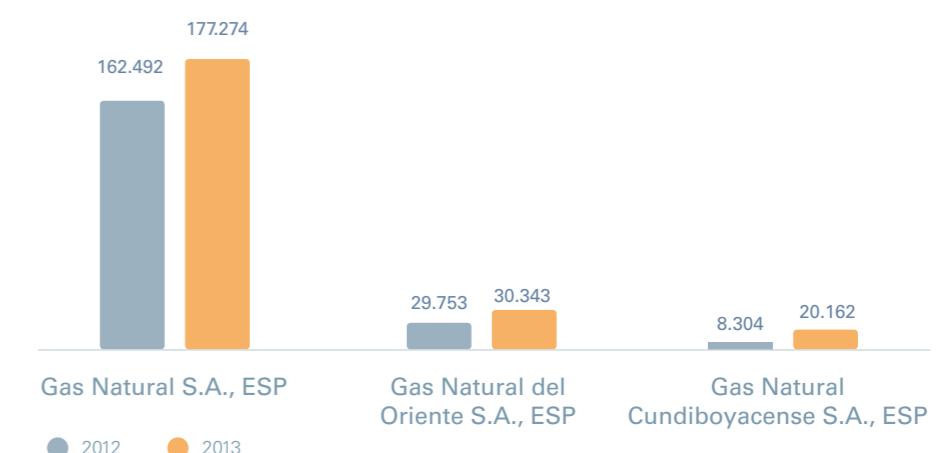
Servigas es un conjunto de beneficios orientados a la protección y seguridad del hogar que los clientes pueden pagar a través de su factura de servicio de gas natural.

Los principales beneficios y servicios son:

- Revisión preventiva anual para verificar el correcto funcionamiento de la instalación interna para el suministro de gas natural y los gasodomésticos que estén conectados.
- Asistencia Servigas, que consiste en la reparación de los defectos o fallas que se presenten en la instalación interna y de los gasodomésticos incluidos (estufa, horno y calentador de agua)

En 2013 se finalizó el año con 227.779 contratos con clientes para la prestación de este servicio con un incremento neto de 27.230 contratos frente al año anterior. Asimismo, se realizaron 122.604 revisiones preventivas con los clientes suscritos al servicio.

Contratos Servigas por sociedad



Número de clientes atendidos con la revisión preventiva

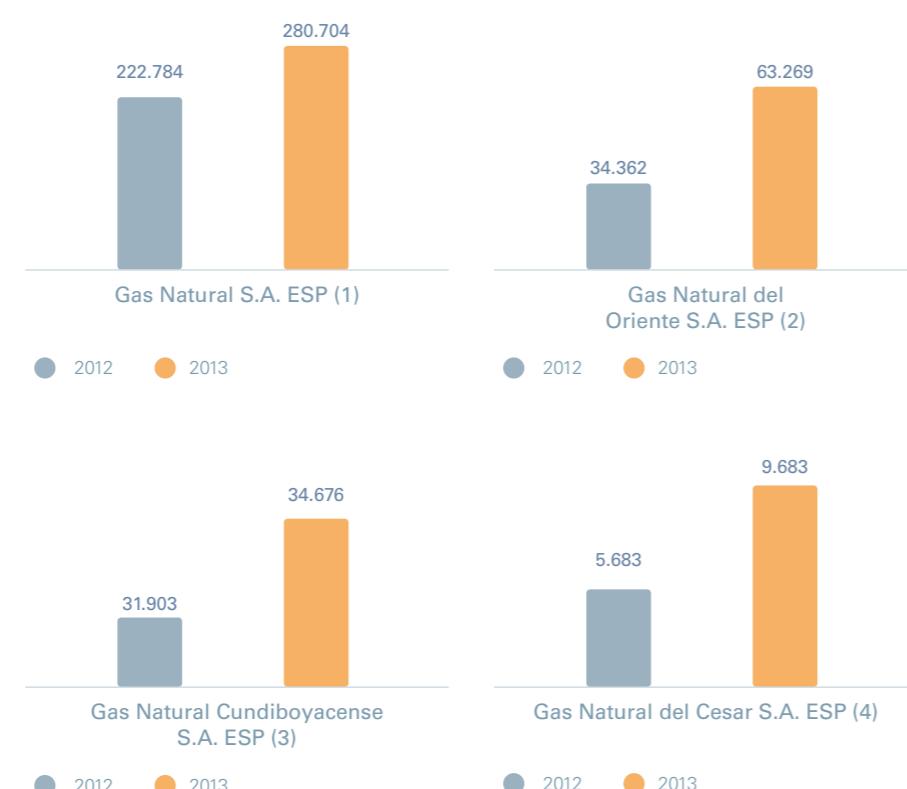
Sociedad	2012	2013
Gas Natural S.A., ESP	92.616	83.992
Gas Natural del Oriente S.A., ESP	21.287	28.869
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	3.414	9.743
Total	117.317	122.604

Revisión Técnica Reglamentaria (RTR)

Para el aseguramiento de la calidad en la prestación del servicio, la RTR es un proceso de inspección que se debe realizar entre el mes 55 y 60 de la puesta en servicio o de la última revisión. Esta revisión se realiza para verificar que las instalaciones internas de gas de los usuarios cumplan con los parámetros técnicos de seguridad y calidad.

En 2013 se realizaron 388.332 revisiones a clientes residenciales, comerciales e industriales, 31,7% más frente al año anterior. Esto representó 704.239 operaciones efectivas, debido al aumento de operaciones en el ciclo de clientes que se encontraban en el período establecido para hacer esta revisión.

Número de clientes revisados (RTR) por sociedad



Nota 1: Bogotá, Soacha y Sibaté.

Nota 2: Bucaramanga, Barrancabermeja y área metropolitana.

Nota 3: Sabana de Bogotá, Cundinamarca y Boyacá.

Nota 4: Municipios del departamento del Cesar.

Resultados de calidad

- El promedio de inconsistencias o defectos del proceso fue de 0,79%, con lo cual se mejoró la meta prevista (2%).
- El nivel de clientes con defectos al cierre del año fue del 12,6%
- Del total de clientes con defectos fueron suspendidos por defectología crítica el 97,5%.

Resultados de satisfacción

Como resultado de la estabilización de la plataforma informática, se continuó la mejora de indicadores de gestión de efectividad. Del mismo modo, se observó la disminución de quejas de clientes frente a defectos críticos en servicio y la satisfacción de los mismos. De los que se obtuvo los siguientes resultados:

- El reporte de operaciones en línea se mantuvo por encima del 84,7%.
- El indicador de reclamos justificados/operaciones programadas fue del 0,94%, frente al 0,54% de 2012. Este indicador es proporcional al número de operaciones de RTR que se tuvieron en 2013.
- Los resultados de las encuestas de medición de satisfacción realizadas a los clientes se mantuvieron por encima de los 8,94 puntos, alcanzando una satisfacción general del 8,9 sobre 10 puntos.



Actividades de socialización

Actividad	Descripción	Resultados
Gestión Ciudad Bolívar	Para lograr un mayor acercamiento y solucionar dificultades puntuales que afectaban el proceso de RTR en zona, se hizo un trabajo de gestión en las comunidades. Se realizaron 10 mesas de trabajo con líderes de la zona atendiendo inquietudes de tarifas, periodicidad de la RTR, Servigas y firmas reparadoras, entre otros.	Se logró realizar la RTR a clientes que no lo permitían, alcanzando una disminución de las reclamaciones presentadas. Se logró el acercamiento con los líderes, lo que facilitó la comunicación y sensibilización de la comunidad sobre la seguridad e importancia de la RTR.
Gestión de comunidades	Reunión con los administradores o presidentes de acción comunal. Se llevaron a cabo más de 1.000 reuniones durante 2013 en donde el Organismo de inspección dio a conocer el proceso de RTR, su importancia para el personal que va a trabajar, las fechas y horarios.	<ul style="list-style-type: none"> Mejor efectividad Sensibilización de los clientes sobre la RTR. Conocimiento, socialización de la empresa que va a realizar la revisión. Disminución de riesgos para los clientes y las comunidades.

Mecanismos de control

Plan de rehabilitación del servicio

En 2013 se presentó un total de 2.856 casos de rehabilitación en escenarios Tipo I (menor a 200 clientes afectados) y Tipo II (mayor a 200 clientes afectados), que requirieron la rehabilitación de 225.515 clientes.

Para la debida atención de los casos, se realizaron actividades informativas en las zonas de afectación del servicio y se llevaron a cabo pruebas de estanqueidad en los centros de medición al momento de realizar la rehabilitación, gracias a lo cual no hubo accidentes ni incidentes en los procesos realizados.

La información relacionada en la tabla de casos y clientes rehabilitados por sociedad corresponde a casos generados por terceros, transportadores y contratistas de la compañía.

Línea de Atención de Urgencias 164

Durante el período se reportaron por medio de la Línea de Atención de Urgencias 164, 67.163 avisos de urgencia y 24.363 avisos de visitas técnicas, en los cuales las principales causas fueron escapes de gas, roturas e inconvenientes con los gasodomésticos.

Casos y clientes rehabilitados por sociedad

Sociedades	Tipo de escenario	Casos de rehabilitación	Clientes rehabilitados
Gas Natural S.A., ESP.	Tipo I	1.732	26.266
	Tipo II	66	95.379
Gas Natural del Oriente S.A., ESP.	Tipo I	364	4.977
	Tipo II	14	6.090
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	Tipo I	523	7.455
	Tipo II	30	80.396
Gas Natural del Cesar S.A., ESP.	Tipo I	122	1.144
	Tipo II	5	3.808

Plan de prevención de roturas

En el año 2013, la compañía dio continuidad a la campaña "Plan de prevención de roturas". Para ello se implementó un programa integral de sensibilización en obra, con el objetivo de minimizar los escenarios de riesgo asociados a fugas de gas que se puedan presentar en las redes de gas natural durante los trabajos de excavación en espacios públicos.

Se realizaron 801 divulgaciones, con una participación de 11.928 asistentes; adicionalmente, se firmaron 42 convenios con las entidades distritales y municipales que lograron la disminución en un 22% de roturas de red frente al año anterior.

Alianzas estratégicas

Se llevó a cabo la cuarta Convención Nacional de Bomberos y segunda con entidades municipales. Ello permitió las sinergias de actuación en situaciones de urgencia en redes de distribución. Así mismo, se compartieron experiencias operativas, alcances de las actuaciones y análisis de eventos de alto impacto.

- Se entregaron 50 cupos para realizar un curso de investigación avanzada de incendios que se realizó en la ciudad de Cali; y se entregaron cinco trajes de bomberos con el propósito de seguir apoyando la atención de urgencias.

- De manera conjunta con las entidades municipales, los bomberos y la policía de Barranquilla, se realizó la jornada nacional de simulacros. En ella se integró la posible rotura de la red de gas por catástrofe natural, a las actividades de prevención atendidas en estos simulacros.

- Gas Natural Fenosa en Colombia realizó la entrega de uniformes para la dotación de los bomberos del municipio de Curumaní en el departamento del Cesar.

Hurto y vandalismo

Durante 2013 se presentaron 796 casos de medidores hurtados, de los cuales 184 fueron reportados por Gas Natural S.A., ESP, y 12 por Gas Natural del Oriente S.A., ESP.

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

- Reuniones periódicas con autoridades.
- Trabajo con líderes comunales.
- Apoyo en la investigación de autoridades judiciales.
- Apoyo y acompañamiento con vigilancia privada a brigadas en zonas.

Control y regularización de clientes

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

- Se continuó la lectura de clientes cesados cada cuatro meses para verificar la autorreconexión del servicio. La efectividad en la detección de anomalías producto de esta acción fue del 93%.
- Se realizaron 16.634 visitas a clientes residenciales, comerciales e industriales, entre las cuales se detectaron 6.312 anomalías,

2.487 atribuibles al cliente por manipulaciones y 3.825 no atribuibles al cliente (daños en medidor).

- Se realizaron 2.100 cambios de medidor debido a robos, aumento de capacidad y anomalías presentadas.

- Se verificó la presión dinámica a 3.613 clientes que tenían un consumo anual superior a 6.000 m³, se estima que el valor incremental por la actualización del factor de corrección durante un año sea de 2.435.189 m³.



Sociedades	Avisos de urgencia (P1)	Tiempo promedio de atención	Avisos de visitas técnicas (P2)
Gas Natural S.A., ESP.	47.407	00:39:05	15.653
Gas Natural del Oriente S.A., ESP.	8.280	00:35:15	3.487
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP.	8.806	00:35:30	3.614
Gas Natural del Cesar S.A., ESP.	2.670	00:33:42	1.609

Seguridad de la sociedad

La compañía mantiene sus esfuerzos por formar a la sociedad sobre el uso adecuado y responsable del gas natural. En este sentido se describen a continuación las campañas y acciones de seguridad desarrolladas bajo el programa "Uso responsable del gas".

"Despierta, el monóxido de carbono mata"

Esta campaña que inició desde 2007 busca prevenir intoxicaciones por monóxido de carbono (CO). Durante 2013 se realizaron las siguientes acciones:

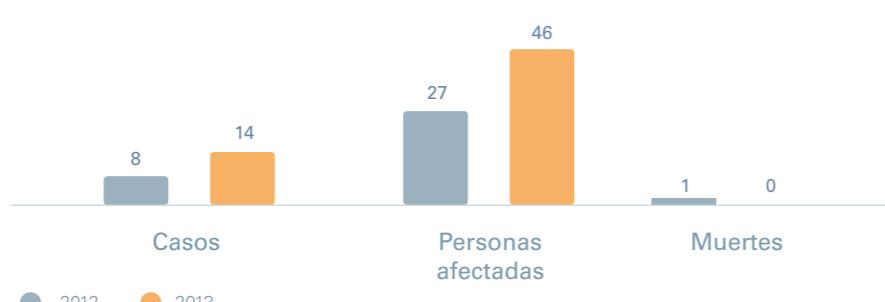
- Pautas en televisión (City TV y referencia comercial en Caracol), revistas especializadas y el periódico ADN.
- Formación a 50 firmas instaladoras en Bogotá y Cundinamarca.
- Talleres y concurso estudiantil en colegios públicos y privados de Engativá, Suba, Fontibón y San Cristóbal, (14.160 estudiantes formados en 355 talleres).

En 2013 se presentaron 14 casos de incidentes con monóxido de carbono en la ciudad de Bogotá que afectaron a 46 personas, siendo Engativá, Kennedy y Usaquén las localidades en las que mayor reporte de casos hubo.

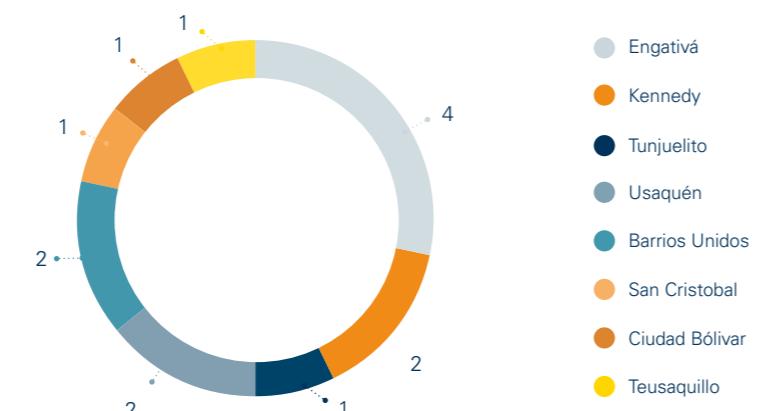
Sabía que...

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

Incidentes con monóxido de carbono CO



Incidentes con monóxido de carbono por localidad



Calentadores Salvavidas

En 2013 avanzó el convenio firmado hace tres años entre la Fundación Grupo Energía de Bogotá y Gas Natural S.A., ESP para el desarrollo del programa "Calentadores Salvavidas". Este se llevó a cabo de manera voluntaria con el fin de sustituir, recolectar y chatarrizar calentadores de agua a gas Tipo A de 5 litros, sin ducto de evacuación para los clientes de estratos 1 y 2, como una manera de apoyar lo establecido en la Resolución 0935 de 2008 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo relacionado a este tema.

11.031
Calentadores instalados desde 2007

2.890
Calentadores instalados y certificados en 2013

93% Estrato 2
7% Estrato 1

Actividad

Seminario de periodistas

Resultados

Se realizó el IV Seminario de periodistas en Tunja y Bucaramanga. En concordancia con esta acción, fueron premiados los mejores trabajos periodísticos acerca del uso seguro y eficiente del gas natural presentados por comunicadores de radio y televisión.

Gas Natural al Parque

Con el fin de acercar a la comunidad a los temas de uso seguro del gas natural y de RTR, la compañía cuenta con un espacio lúdico que se desarrolla en parques comunales. En 2013, se realizaron 12 eventos en Bogotá y uno en la Calera, alcanzando una cobertura total de 8.282 adultos y niños.

Feria de servicio al ciudadano

Este espacio creado por la Alcaldía Mayor de Bogotá busca acercar la comunidad a las entidades de servicio distrital y público para la gestión de sus solicitudes. Durante 2013 participó en 25 eventos en donde se orientó al cliente en temas de servicio y asuntos de seguridad a través de obras de teatro.



Compromiso 6: Sociedad

La compañía acepta su responsabilidad y contribuye al desarrollo económico y social de los países en los que está presente, aportando sus conocimientos, capacidad de gestión y creatividad.

Parte de los beneficios son dedicados a la inversión social, manteniendo un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción.

Compromisos y retos

Compromiso 2013	Nivel de avance	Reto 2014
Alinear los programas actuales de formación a proveedores con el programa "Valor para Proveedores" y proponer un esquema de trabajo en este sentido.		Implantar los lineamientos de proveedores establecidos por la compañía en Latinoamérica.
100% implantada la imagen de la Familia Natural en los programas de seguridad y salud.		Comunicar la imagen de la Familia Natural y sus mensajes, tanto interna como externamente.
		Dar a conocer los pilares estratégicos de inversión social a las filiales.

Avance alto

Avance medio

Avance bajo

Bajo el lema "Energía para Crecer", el grupo cuenta con tres pilares estratégicos para desarrollar su acción social. Adicionalmente, en Colombia se han desarrollado tres programas (otras finalidades) que se definen localmente de acuerdo con las necesidades del país:

Pilares estratégicos



Valor para proveedores



Uso responsable del gas



Formación para liderar

Otras finalidades



Voluntariado



Cultura



Educación

En este capítulo se describen las acciones e indicadores relacionados con los programas de educación, cultura y voluntariado. Para información sobre los pilares estratégicos, "Valor para proveedores" y "Uso responsable del gas" dirigirse a los capítulos de Orientación al Cliente y Seguridad y Salud.

Pilares estratégicos

Pilar estratégico

Programa

Página

Valor para proveedores (estos programas son apoyados por la Fundación Gas Natural)

Formación de técnicos en gas natural comprimido vehicular

80

Formación empresarial a proveedores en Bucaramanga

80

Formación de Servicio al Cliente a Cundiboyacense

80

Uso responsable del gas

Despierta, el monóxido de carbono mata

94

Calentadores Salvavidas

95

Gas Natural al Parque

95

Feria de servicio al ciudadano

95

Otras finalidades

Educación

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

Programa	2012	2013
Pequeños Científicos Renovar la enseñanza y el aprendizaje de las ciencias naturales a través de metodologías experimentales Apoya: Fundación Gas Natural Fenosa Opera: Universidad de los Andes	28 colegios, de los cuales 5 eran nuevos Niños formados: 14.704 Número de talleres: 564	33 colegios, de los cuales 5 eran nuevos. Niños formados en colegios nuevos: 2.640
Kits escolares Entrega de morrales a estudiantes de colegios públicos. Aliado: Secretarías de educación y alcaldías municipales	2.961 estudiantes en Bogotá, Santander y Cundinamarca.	2.912 en Bogotá, Santander y Cundinamarca.
Apoyo Fundación empresarios por la educación	Aportes para el desarrollo de la educación.	Aportes para el desarrollo de la educación.
Gas Natural en la escuela En conjunto con la Secretaría de Educación Distrital, se continuó promoviendo la educación para el uso seguro del gas natural. Esto se hizo a través del recorrido de la energía realizado en el Centro Interactivo Maloka.	14.704 estudiantes de colegios distritales.	12.200 estudiantes de colegios distritales.

Cultura

Con el fin de democratizar la cultura, la compañía facilita el acceso de las poblaciones vulnerables a escenarios culturales a través de convenios establecidos.

Programas /acciones	Personas 2012	Personas 2013
Cultura Viva Participación gratuita de fundaciones y comunidades en escenarios culturales en Bogotá. Centros culturales visitados: Museo Nacional y Teatro Nacional la Castellana.	3.114	1.105
Navidad es Querer Concierto realizado por niños en Bucaramanga, como regalo corporativo de Gas Natural del Oriente S.A., ESP a sus grupos de interés. Aliado: Corporación cultural Mochila Cantora	4.000	4.000
Historias al Natural La historia contada a través de la historiadora Diana Uribe Aliado: Casa de la Historia	Firma convenio	250

Voluntariado

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

Programa	2012 Voluntarios inscritos	2013 Voluntarios inscritos
Programa día Solidario Voluntariado que promueve la donación de los colaboradores de un día de su sueldo al año y donde la empresa aporta la misma cantidad, para apoyar un proyecto educativo en países en donde tiene presencia el grupo. Opera: Asociación día solidario	51	41

Patrocinios y donaciones

La compañía realiza aportes voluntarios para iniciativas y proyectos de otras entidades, relacionados con las líneas de la política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa en Colombia.

Educación:

- Fundación Empresarios por la Educación
- Hogares de infancia Bambi
- Fundación Formemos
- Laetitia



Cultura:

- Museo Nacional de Colombia
- Hay Festival
- Fiesta Nacional de España
- Teatro Nacional
- Casa Ensamble
- Corporación Casa de la Historia
- Promoción del Cine Infantil
- Fundación Armonía
- Mochila Cantora
- Fundación Batuta

Responsabilidad Corporativa:

- Red del Pacto Global en Colombia
- Celebración de los 15 años de la entidad Transparencia por Colombia

Otros:

- Estímulo al ahorro – Fondo de empleados de Gas Natural
- Congreso Naturgas

Compromiso 7: Medio ambiente

Gas Natural Fenosa desarrolla sus actividades prestando especial atención a la protección del entorno y al uso eficiente de los recursos naturales que necesita, para satisfacer la demanda energética.

En el respeto al medio ambiente la compañía actúa más allá del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos ambientales que voluntariamente adopta, involucrando a sus proveedores y fomentando en sus grupos de interés el uso responsable de la energía, a través de las siguientes estrategias:



Compromisos y retos

Nivel de avance	
Compromiso 2013	Reto 2014
Lograr la reducción del 20% de la generación de residuos asimilables a urbanos por Kg/colaborador.	
Mantener la certificación en el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 para el proceso de distribución gas.	
Promover la conservación de la biodiversidad y cuidado del medio ambiente con el apoyo a proyectos en este ámbito. Así mismo, impulsar el desarrollo de actividades de formación a los colaboradores que propicien espacios de concientización e integración con la riqueza biológica de la zona de operación	
 Avance alto	 Avance medio
 Avance bajo	

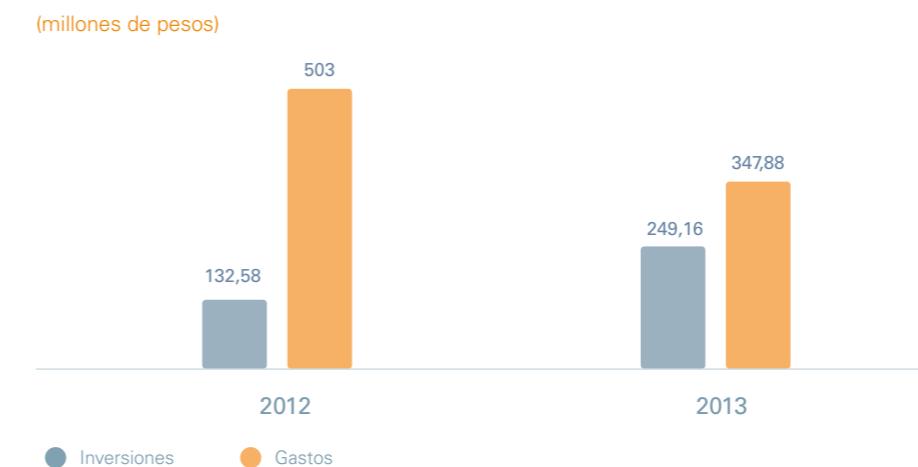
Sistema de Gestión Ambiental

Para 2013, la compañía continuó con los programas del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) basado en la implantación de una estrategia común para todas las áreas de la empresa y articulado con la alta gerencia, colaboradores y contratistas.

El compromiso adoptado por la organización va más allá del cumplimiento normativo, incluyendo una conducta crítica frente a los impactos que se puedan derivar de cada una de las actividades de la empresa, para lo cual se soporta en la certificación de la norma ISO 14001 en todas sus filiales.

En 2013 se realizó, por parte de la Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR, la auditoría externa en el marco del Sistema Integrado de Gestión a los procesos de distribución y comercialización llevados a cabo por la compañía, por medio de la cual se obtuvo la recertificación en ISO 14001.

Inversiones y gastos



Inversiones

En 2013, la compañía realizó inversiones por 249,16 millones de pesos en sistemas de insonorización para las estaciones de gas natural comprimido vehicular (GNCV).

Indicador (millones de pesos)	2012	2013
Control de ruido	123,6	249,16
Planes de manejo ambiental	8,98	0
Total	132,58	249,16

Gastos

La compañía presentó gastos por valor de 347,88 millones de pesos distribuidos en campañas ambientales, gestión de residuos, control de ruido y actividades integrales asociadas al Sistema de Gestión Ambiental, desarrolladas para los procesos de distribución, comercialización y centros de trabajo.

Indicador (millones de pesos)	2012	2013
Gestión de residuos	40,7	48,38
Sistema de gestión ambiental	365,06	243,77
Ahorro y eficiencia energética	22,97	15,18
Protección a la biodiversidad	18,96	8,05
Control del ruido	55,04	30,28
Varios (mantenimiento de equipos-sonómetro)	0,27	2,22
Total	503	347,88

Consumo de materiales

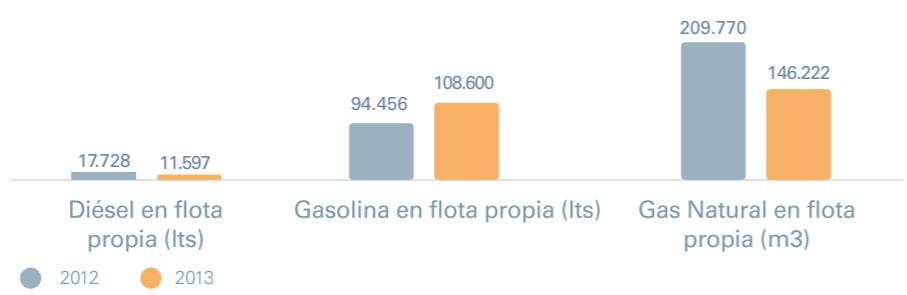
Se reporta la información disponible de materiales correspondiente a papelería, tubería y fungibles, entre otros. Del total reportado, 402,7 toneladas, la tubería representa un 97% de los materiales que provienen de recursos no renovables como metales y petróleo. Estos sin embargo, son susceptibles de reciclaje junto con la papelería.

Tipo de material (ton)	2012	2013
Papelería	9,33	9,99
Tubería de polietileno	223	259,02
Tubería de acero	341,81	132,71
Odorante	0,018	0,014
Gases (helio, hidrógeno, aire, nitrógeno, gas patrón)	0,092	0,032
Pinturas	0,050	0,020
Toners y cartuchos	0,43	0,37
Aerosoles	0,099	0,12
Alcohol industrial	0,11	0,18
Grasas	0,007	0,002
Masillas y pastas fundentes	0,26	0,34

Consumos de energía

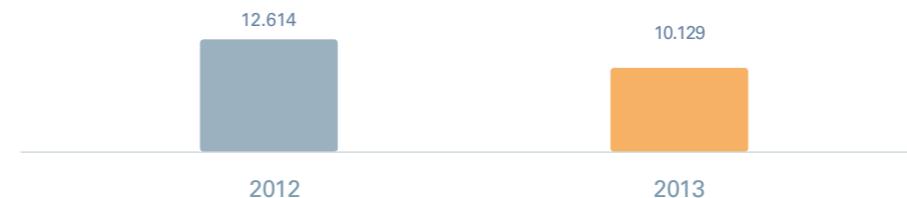
Consumo de combustibles

En 2013 se presentó un aumento en el consumo de gasolina del 14,97% debido a la integración del consumo de la flota de Gas Natural del Cesar S.A., ESP que corresponde a seis vehículos. En cuanto a gas natural comprimido vehicular (GNCV) y diésel, se presentó una reducción en el consumo del 30% y 35% respectivamente frente al año anterior, debido a la optimización de los procesos con los responsables de la flota.



Consumo directo e indirecto de energía (GJ)

Energía directa (Fuentes móviles GJ)



Energía Indirecta

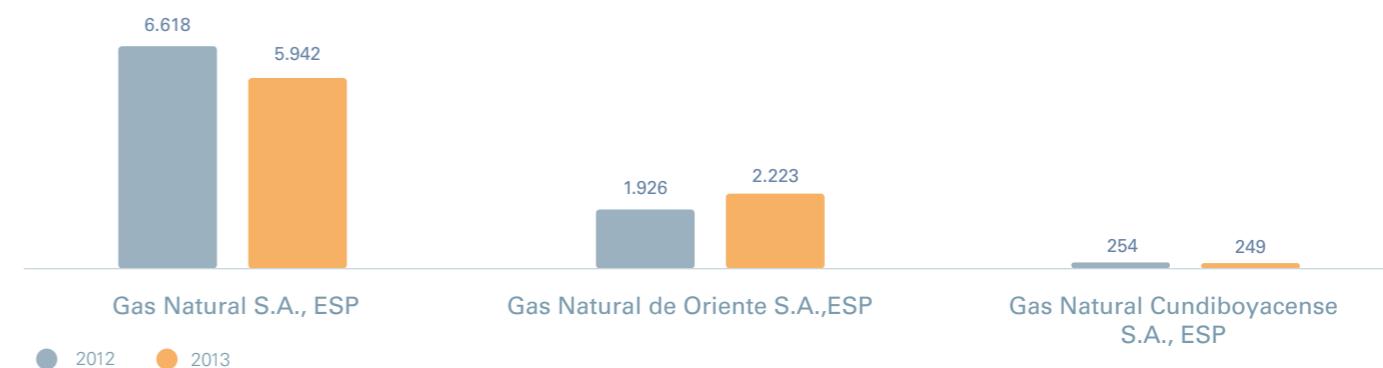
Consumo indirecto de energía (GJ)	2012	2013
Distribución (1)	43.793,8	45.411,9
Instalación/proceso (2)	1.022,8	995,2
Centros de trabajo (3)	8.798,0	8.414,1

Nota 1: Durante 2013, el consumo de energía indirecta en procesos de distribución correspondiente a la energía eléctrica consumida en las instalaciones de apoyo para diferentes operaciones, tales como bodegas, centros operativos y administrativos a cargo de la compañía, entre otros; este consumo disminuyó en 3% frente a 2012.

Nota 2: La energía reportada por concepto de instalación/proceso corresponde al consumo eléctrico de las instalaciones de apoyo para diferentes operaciones, tales como bodegas, centros operativos y administrativos a cargo de la compañía, entre otros; este consumo disminuyó en 3% frente a 2012.

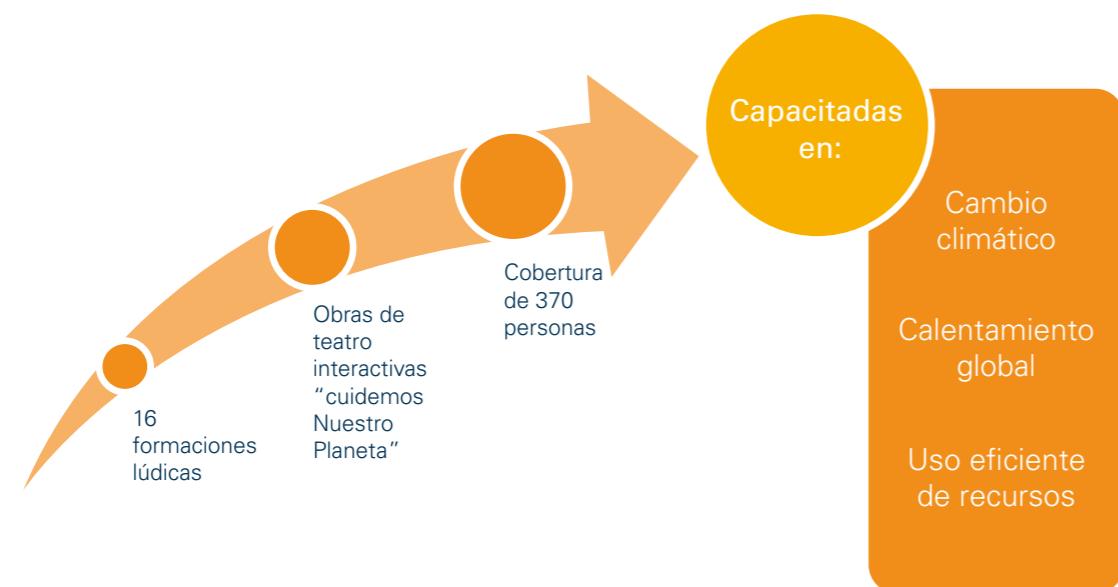
Nota 3: En los centros de trabajo se presentó una reducción del consumo energético del 4,6%. Adicionalmente, en este dato se incluyeron los centros de trabajo de Gas Natural del Oriente S.A., ESP y Gas Natural del Cesar S.A., ESP, que no se consideraron en el reporte anterior. Con esto se destaca que la compañía se ha esforzado por cubrir la medición de la totalidad del consumo energético en cada una de las sociedades. En estos resultados se resalta el ahorro del 10,2% logrado en Gas Natural S.A., ESP.

Consumo de energía eléctrica por sociedad (GJ) (Nota 3)



Consumo de energía indirecta por colaborador

En 2013 se fortaleció la campaña de ahorro y uso eficiente de recursos invitando a los colaboradores a hacer uso racional de la energía, disminuir el uso de vasos desechables, imprimir únicamente cuando sea necesario y desconectar dispositivos cuando no estén en uso. En este contexto, se desarrollaron actividades de capacitación con las siguientes características:



Consumo de energía indirecta por colaborador (Kwh)



Nota 1: El cálculo corresponde al total del consumo indirecto de energía (KWh) dividido por el total de colaboradores para 2013 en las filiales de Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural Servicios SAS, Gas Natural Servicios Integrales, Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP, Gas Natural del Oriente S.A., ESP y Gas Natural del Cesar S.A., ESP

Nota 2: La fuente primaria para la energía indirecta consumida en centros de trabajo y en los procesos de distribución proviene: 75% hidráulica, 19% termoeléctricas, 5% menores y 1% cogeneración (Fuente: Ministerio de Minas y Energía-2012)



Combatir el cambio climático minimizando el impacto de las actividades

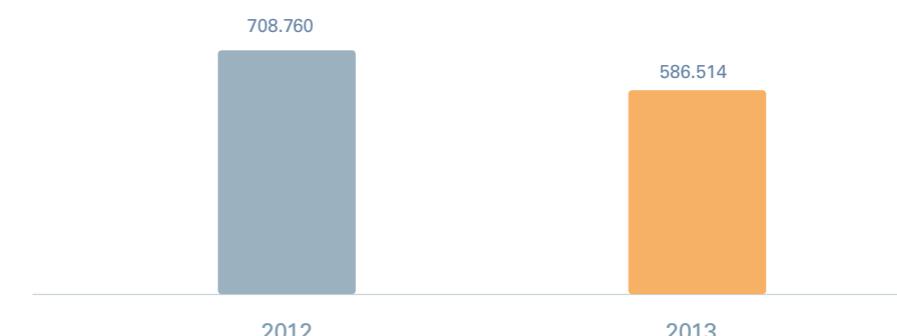
La compañía ha generado acciones para disminuir el impacto del cambio climático en el desarrollo de sus actividades. A continuación se describen las estrategias implantadas para disminuir la generación de emisiones:

Tipo	Descripción
Emisiones directas (alcance 1)	Conciernen a las generadas por el consumo de un recurso natural para obtener energía, como es el caso de los combustibles fósiles. Se presentan las emisiones generadas por el consumo de combustibles para la flota propia.
Emisiones indirectas (alcance 2)	Son las generadas por el consumo de energía eléctrica, que en el caso de la compañía es suministrada por un tercero. Incluye procesos de distribución, centros de trabajo e instalación.
Emisiones indirectas (alcance 3)	Incluye las emisiones generadas por viajes de negocio que no son controladas directamente por la compañía.

Emisiones directas (alcance 1 y 2)

En 2013 se presentó una reducción en la generación de emisiones en fuentes móviles de un 17,25% frente al año anterior. Esta disminución responde a la reducción en los consumos de combustibles de la flota vehicular de la compañía y a la reducción del 5% en el consumo de energía generada en los centros de trabajo. Por otra parte, el indicador no obtuvo una mayor variación debido al aumento del 4% en el consumo de energía generada en el proceso de distribución.

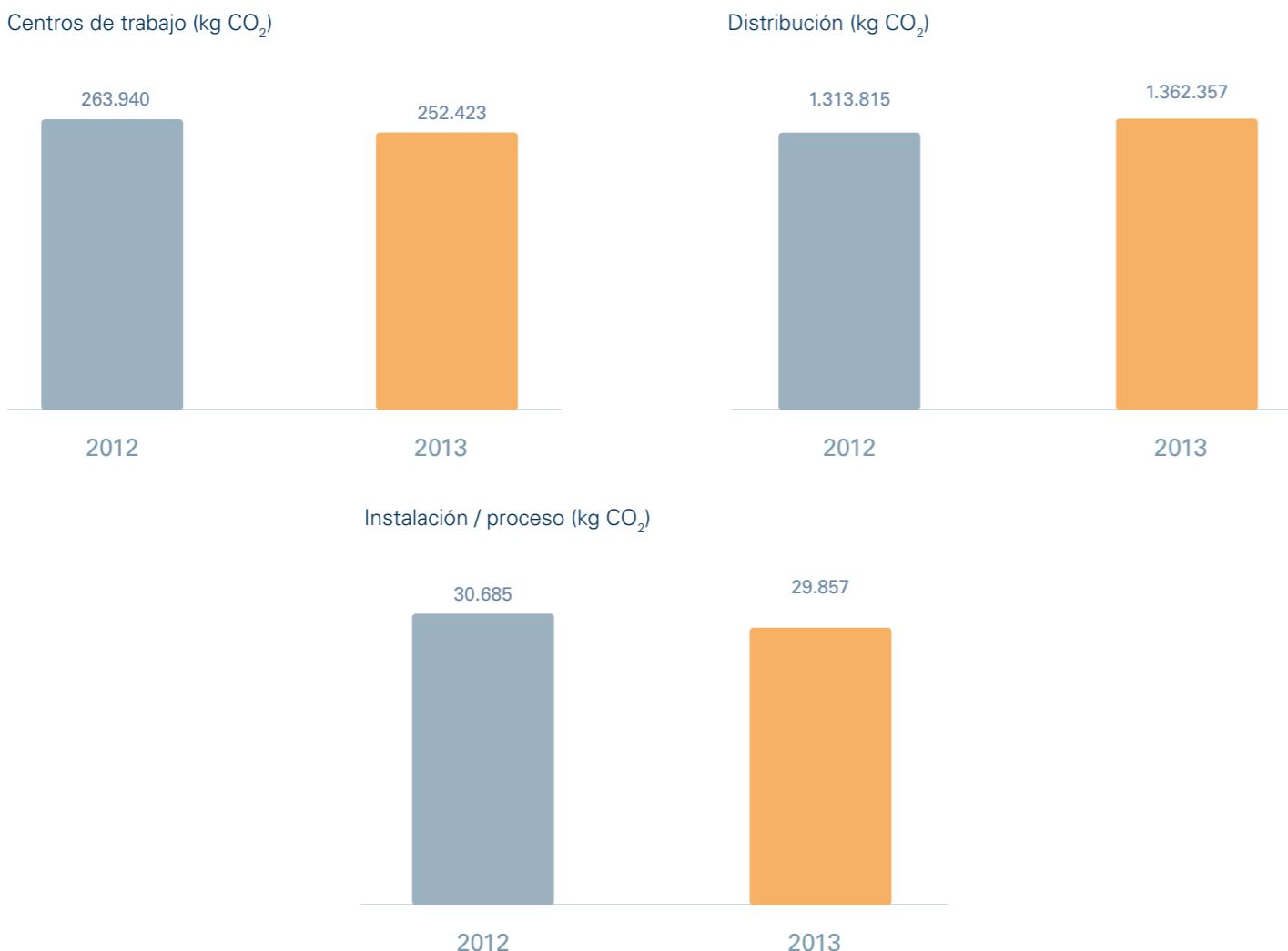
Centros de trabajo, fuentes móviles (Kg Co₂)



Emisiones indirectas (alcance 2)

Frente a los resultados del año anterior, las emisiones de CO₂ para 2013 presentan reducciones en centros de trabajo del 41,31%, en distribución del 36%, y del 40% por consumo de energía en centros de instalación / proceso.

Por otra parte, para el cálculo de las emisiones indirectas de 2013 se actualizó el factor de emisión equivalente a 0,176 kgCO₂/KWh para 2012 por 0,108 kgCO₂/KWh para 2013, de acuerdo con la CO₂ Emissions from Fuel Combustion de la IEA (International Energy Agency). En este sentido, aplicando el factor de emisión del presente período de reporte en el cálculo de las emisiones de 2012, se presenta la siguiente comparación:



Otras emisiones (alcance 3)

Viajes

En comparación con el año anterior se presentó una reducción de las emisiones indirectas del 29% equivalente a 125,15 toneladas de CO₂, derivadas de los viajes de negocio por avión en vuelos nacionales e internacionales. Esto correspondió a un promedio de 1.900 viajes aéreos, con una reducción promedio de 168 viajes en comparación con el 2012.

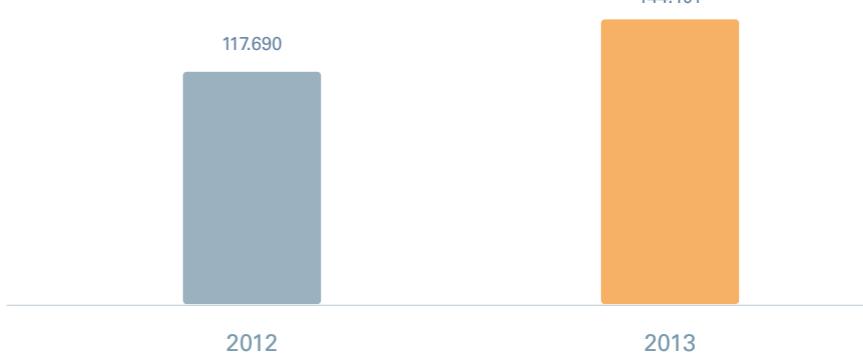


Metano

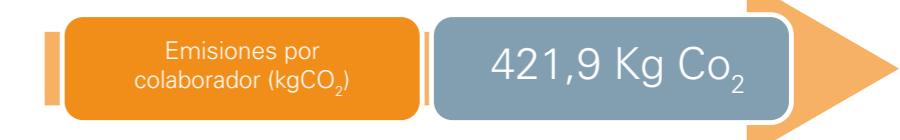
El cálculo de las emisiones de metano corresponde a las generadas en la operación de la red de distribución de Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP y Gas Natural del Oriente S.A., ESP.

La metodología utilizada para realizar este cálculo, se obtiene considerando un estimado del promedio de la longitud de la red (expresada en metros al 31 de diciembre de 2013), tipo de material y la presión de trabajo de las tuberías y acometidas por las que circula el gas natural para su distribución, de acuerdo al procedimiento de cuantificación de las emisiones de metano en las redes de distribución de gas.

Metano Ton



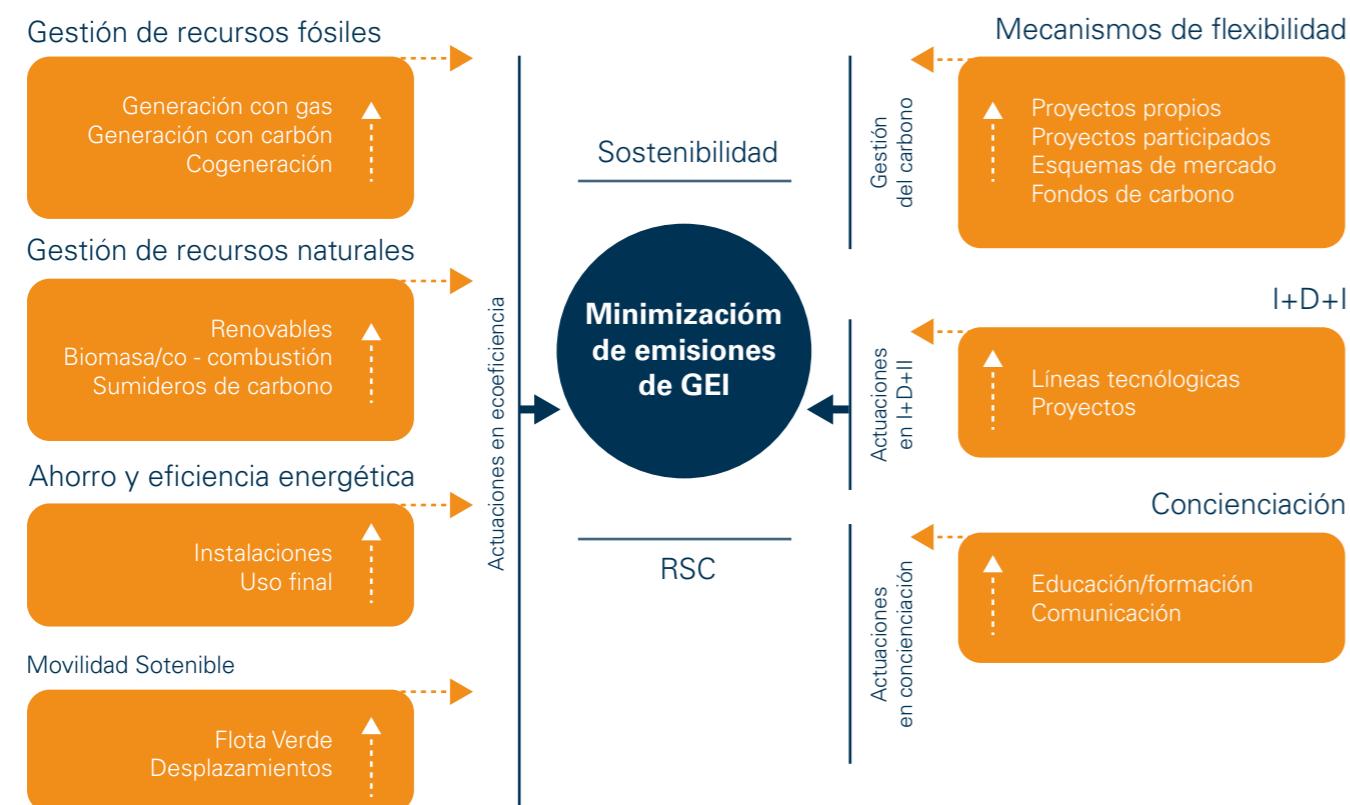
Emisiones por colaborador



Nota: El cálculo corresponde al total de consumo indirecto de energía (Kwh) por el factor de emisión dividido en el total de colaboradores para 2013 en Gas Natural S.A., ESP, Gas Natural Servicios SAS, Gas Natural Servicios Integrales, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, Gas Natural del Oriente S.A., ESP y Gas Natural del Cesar S.A., ESP.

Estrategia de reducción de emisiones

La compañía cuenta con una estrategia llamada Menos GEI para combatir el cambio climático. Con ella se busca la minimización de gases de efecto invernadero. Es por ello que se promueven planes de acción enmarcados en las siguientes líneas:



Por medio de la ejecución de programas, en 2013 se lograron las siguientes reducciones:

Línea estratégica	Campaña	Reducción emisiones (kg CO ₂)	Observaciones
Ahorro y eficiencia energética	Campaña Deja tu Huella Positiva Natural, "ahorro de energía."	177.702,17	Reducción del consumo de energía eléctrica de los centros de trabajo y puntos de atención al cliente. Corresponde a la reducción de emisiones indirectas de CO ₂ por generación de energía (alcance 2).
	Conversión de la flota vehicular.	74.174,24	El cálculo proyectado de ahorro de emisiones derivado de la conversión de la flota vehicular, es un estimativo en el que se asume que el volumen consumido de gasolina es remplazado por gas natural comprimido (GNVC) para la flota convertida, este cálculo no incluye criterios de eficiencia por kilómetro, densidad, ni poder calorífico. Corresponde a la reducción de emisiones directas de CO ₂ (Alcance 1).
Movilidad sostenible	Ahorro en el consumo de combustibles flota vehicular operativa.	122.246,01	Disminución de emisiones directas de CO ₂ (alcance 1) derivadas del ahorro en el consumo de combustibles en flota vehicular propia con respecto al año anterior.
	Reducción de emisiones por disminución de trayectos de viajes.	125.154	Menos trayectos de viajes realizados por aire para distancias de: <500 Km; 500 – 1.600 Km; >1.600 Km. Corresponde a la reducción de otras emisiones indirectas de CO ₂ (alcance 3) por viajes clasificados en trayectos cortos, medios y largos.
Total		499.276,43	

Control de la calidad del aire

La compañía gestiona proyectos de generación de la energía a través de un combustible más limpio y menos contaminante, alineándose con el primer tratado de cambio climático que estableció UNFCCC (*United Nations Framework Convention on Climate Change*) en el Protocolo de Kioto sobre la meta de reducir en un 5,2% las emisiones de gases de efecto invernadero hasta 2012. Gas Natural Fenosa en Colombia destaca los siguientes proyectos:



Programa	Descripción	Resultados
Amigos del aire	Plan de reducción de gases efecto invernadero, para realizar la transacción de bonos de carbono en el mercado internacional del consumo de los vehículos que usan gas natural vehicular como combustible sustituto.	3.455 cesiones entregadas en 2013.
Proyectos de cogeneración, bifuel, sustitución de carbón y gas natural comprimido	Se han realizado proyectos con clientes industriales para la generación de energía, la transformación de motores y la sustitución de carbón a gas natural.	Vinculación de empresas a los proyectos. Para mayor información ver capítulo de Orientación al cliente, página 65.

Gestión de residuos y reciclaje

En 2013 se dio continuidad a la gestión integral de residuos, logrando vincular los indicadores de los centros de trabajo de Gas Natural del Cesar S.A., ESP. Así mismo, se mejoró en las estrategias de reporte para el control y seguimiento de los gestores encargados de la disposición de los mismos. En el marco de este compromiso se llevaron a cabo las acciones descritas en el cuadro de actividades.

Por otro lado, la compañía continúa realizando un acompañamiento a cada uno de los responsables directos de la gestión de los residuos peligrosos y especiales. Esto con el fin de mejorar la gestión interna en cuanto a compatibilidades, almacenamientos, manipulación, balance de generación mensual y entrega a gestores externos autorizados.

Se destaca la gestión de reciclaje realizada con los residuos no peligrosos en centros de trabajo de Gas Natural S.A., ESP, a través de la Fundación Medalla Milagrosa, con la cual se logró el aprovechamiento de 60,85% de papel y cartón, 62% de plástico, 69,4% de chatarra y 64% de vidrio frente al total generado en el año.

Actividades

Formaciones didácticas sobre la clasificación de residuos y la importancia de la implementación de las 3R's (Reducir, reutilizar y reciclar).

Inspecciones de seguimiento y control operacional de la gestión integral de residuos en la cadena de 39 contratistas críticos que hacen parte de los procesos de distribución y comercialización de gas.

Registro de la generación de residuos peligrosos en las bases de datos del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM) y ante las autoridades ambientales de 73 puntos entre centros de trabajo Gas natural S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP y Gas natural del Oriente S.A., ESP, junto con las estaciones de gas natural vehicular.

Mantenimiento de los puntos de acopio existentes e instalaciones del punto de acopio de Aguachica.

Gestión de residuos peligrosos a través de las empresas autorizadas para tal fin, Lito S.A. y Albedo SAS., realizado enfoque de aprovechamiento de residuos de polietileno del 100%.

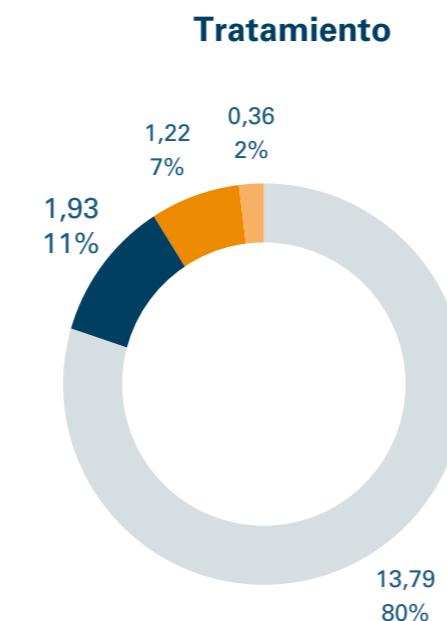
Total de residuos generados (ton)



A continuación se presentan los tipos de residuos no peligrosos y peligrosos generados por la compañía y su respectivo método de tratamiento:

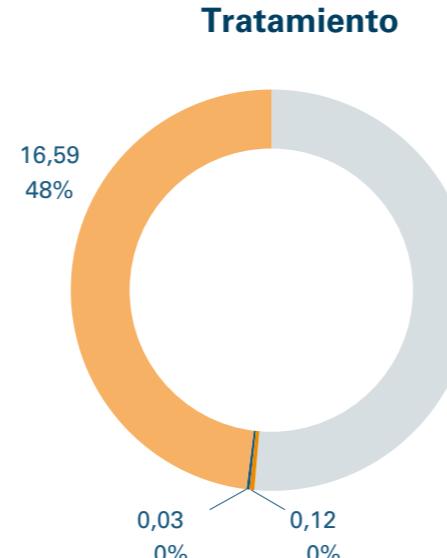
Residuos no peligrosos

No peligrosos en distribución (ton)	2012	2013
Chatarra	21,81	11,187
Escombros	0,093	0,358
Filtros de aire	0	0,838
Madera	0,15	0
Material contaminado no peligroso	6,42	4,477
Neumáticos	0,15	0
Papel y cartón generado	0,043	0,120
Pilas alcalinas	0,23	0,280
Plásticos	0,096	0,014
Tóners, cartuchos o CD	0,064	0
Vidrio	0,009	0
Dotación	0,21	0
Otros (fibra de vidrio)	0	0,013
Total	29,28	17,29



● Reciclaje ● Celda de seguridad ● Incineración ● Relleno

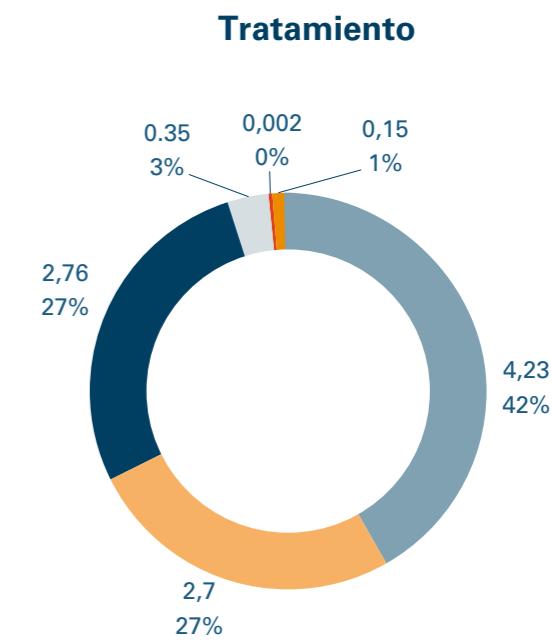
No peligrosos en centros de trabajo (ton)	2012	2013
Chatarra	4,64	0,529
Escombros	0	4,316
Medicamentos	0,003	0,005
Papel y cartón generado	5,86	15,947
Pilas alcalinas	0,034	0,026
Plásticos	0,18	0,141
Residuos asimilables urbanos	11,52	12,275
Tóners, cartuchos o CD	0,44	0,470
Vidrio	1,78	0,775
Otros (fibra de vidrio)	0	0,008
Otros (icopor)	0	0,0014
Total	24,46	34,49



● Reciclaje ● Celda de seguridad ● Incineración ● Relleno

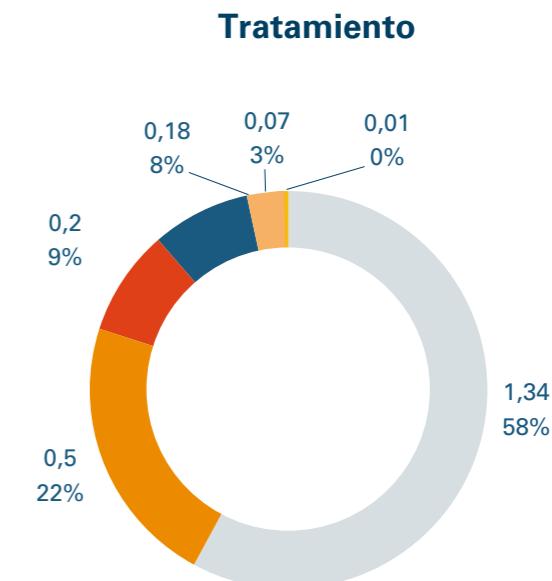
Residuos peligrosos

Peligrosos en distribución (ton)	2012	2013
Aceite usado	2,62	2,503
Aerosoles vacíos	0,02	0,014
Envases vacíos contaminados	0,62	0,271
Hidrocarburos más agua	0,15	0,198
Lodos de aceite y combustible	1,89	0,319
Pilas, baterías y acumuladores	0,51	0,338
Residuos eléctricos y electrónicos	0,49	0,152
Residuos sólidos contaminantes c/ hidrocarburos	2,2	2,410
Tierras contamindadas c/ hidrocarburos	0	0,049
Tubos fluorescentes	0,005	0,002
Lodos de tratamiento de aguas residuales	5,72	3,916
Otros RP (residuos de sustancias químicas)	0,055	0,007
Total	14,28	10,18



Peligrosos en centros de trabajo (ton)

Peligrosos en centros de trabajo (ton)	2012	2013
Aceite usado	0,06	0,065
Envases vacíos contaminados	0,33	0,009
Pinturas y barnices	0,036	0
Pilas, baterías y acumuladores	0,88	0,060
Residuos biosanitarios	0,009	0,009
Residuos eléctricos y electrónicos	5,095	1,670
Residuos sólidos contaminantes c/ hidrocarburos	0,046	0,090
Tubos fluorescentes	0,45	0,389
Total	6,85	2,29



Residuos peligrosos

Peligrosos en distribución (ton)	2012	2013
Aceite usado	2,62	2,503
Aerosoles vacíos	0,02	0,014
Envases vacíos contaminados	0,62	0,271
Hidrocarburos más agua	0,15	0,198
Lodos de aceite y combustible	1,89	0,319
Pilas, baterías y acumuladores	0,51	0,338
Residuos eléctricos y electrónicos	0,49	0,152
Residuos sólidos contaminantes c/ hidrocarburos	2,2	2,410
Tierras contamindadas c/ hidrocarburos	0	0,049
Tubos fluorescentes	0,005	0,002
Lodos de tratamiento de aguas residuales	5,72	3,916
Otros RP (residuos de sustancias químicas)	0,055	0,007
Total	14,28	10,18



Las reducciones presentadas en la generación de residuos peligrosos y no peligrosos se dieron debido a los siguientes factores principalmente:

- Durante 2012 se generó mayor cantidad de residuos como resultado de las jornadas de orden y aseo que eliminaron excedentes acumulados de años atrás. Ello explica que para las mismas frecuencias de recolección establecidas durante 2013 se dispusieron menos residuos.
- Se finalizaron las obras de adecuación de las sedes, en especial la obra de reforzamiento estructural del edificio Calimas la cual aportaba residuos de pinturas y material contaminado.

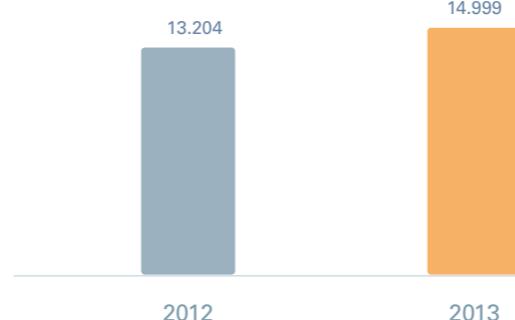
Generación de residuos sólidos por colaborador directo (kg)



En cuanto a los residuos no peligrosos también se presentó una reducción significativa de los generados en las filiales de distribución. Esto se logró debido a la eliminación del bodegaje de medidores provenientes de la Unidad de Control y Regularización de Clientes que se tenía de años anteriores, lo cual fue gestionado de manera gradual.

Los residuos generados por colaborador corresponden a los residuos no peligrosos que se generan en los centros de trabajo tales como residuos sólidos asimilables urbanos y residuos reciclados como papel, cartón, plástico y vidrio. También se encuentran *toners* y cartuchos de impresoras que son gestionados por el programa de pos-consumo de *Hewlett-Packard*.

Vertimientos a la red pública en centros de trabajo (m³)



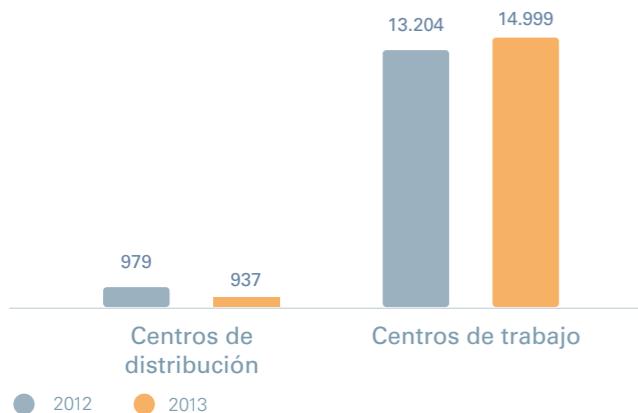
El consumo de agua para centros de trabajo corresponde a consumos de la red de abastecimiento; no se captan aguas de otras fuentes hídricas. En 2013, se contabilizó el consumo de los centros de trabajo de Gas Natural del Cesar S.A., ESP (Aguachica y Codazzi), Gas Natural del Oriente S.A., ESP (sede Lebrija) y Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP (Ubaté y Zipaquirá), que en 2012 no se incluyeron.

Promedio de consumo de agua (m³) por colaborador directo

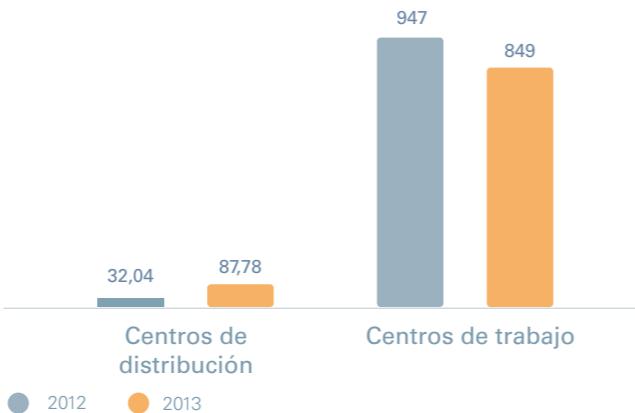


Consumo de agua

Agua captada de la red (m³)



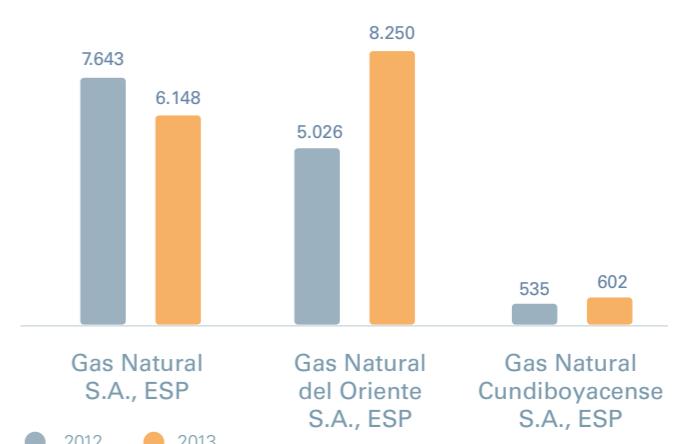
Agua de procesos (m³)



Para 2013 aumentó el consumo de agua en el proceso de distribución debido a que se construyeron 7150 m en tubería de acero. Como consecuencia de la actividad se generaron 87,78 m³ de efluentes residuales que no necesitaron un tratamiento previo para ser vertidos. Los principales contaminantes son los sólidos en suspensión y el Ph y por debajo de los estándares máximos de la norma de vertimientos, permite exponerlos en la red pública sin consecuencias.

Se presentó un aumento en el consumo de agua por colaborador del 10%. Cabe anotar que este valor corresponde a la relación de consumo por cantidad de colaboradores directos sin tener en cuenta el personal externo que trabaja en las sedes administrativas de las sociedades incluidas en el cálculo:

Consumo de agua por sociedad (m³)



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

Iniciativas para el ahorro y uso eficiente de los recursos

Deja tu huella positiva natural

Se desarrolló una campaña de ahorro y fortalecimiento de buenas prácticas ambientales, dirigida a los colaboradores en centros de trabajo, con el propósito de incidir en los consumos de energía, agua, papel y en la aplicación de las 3R's (reducir, reutilizar y reciclar).

Metodología:

- Obras de teatro interactivas con los colaboradores en centros de trabajo.
- Instalación de piezas publicitarias.
- Boletines informativos por correo electrónico.
- Entrega de suvenires.

Resultados (medición del nivel de percepción de los colaboradores):

Se posicionó el canal EnergíaTv (canal interno) como el mayor recordado por los colaboradores, con los siguientes resultados de satisfacción:

- El 90% calificó el mensaje enviado como muy claro, entendible y atractivo.
- Al 94% de participantes le pareció muy útil la información que recibieron.

Preservación del recurso hídrico

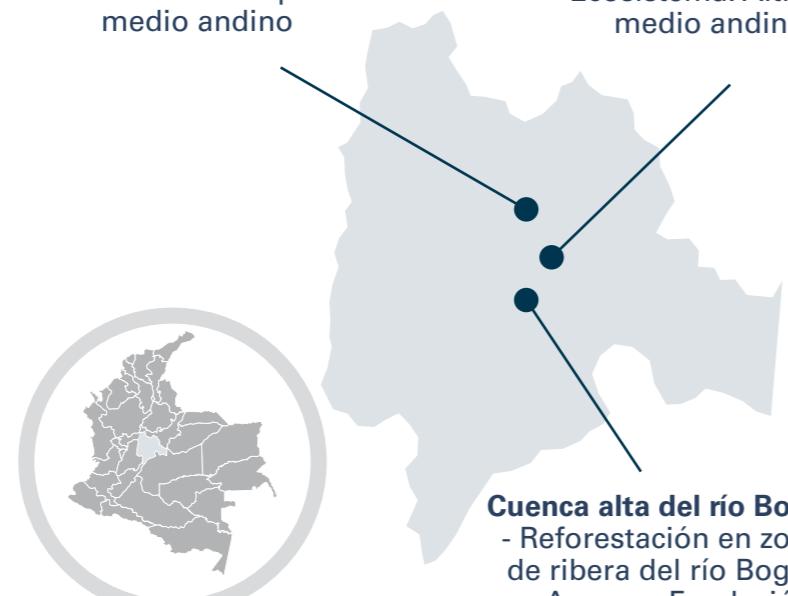
Aunque la organización no genera directamente impactos negativos sobre el agua, apoya programas para preservarla en las cuencas y otros para incentivar la reforestación cerca de sus áreas de influencia.

Municipio de Cogua

- Reforestación quebrada San Antonio (1 hectárea)
- Ecosistema: Altiplano medio andino

Municipio de Sopó

- Reforestación superficie la Chucua (2 hectáreas)
- Ecosistema: Altiplano medio andino



Cuenca alta del río Bogotá

- Reforestación en zonas de ribera del río Bogotá
- Apoyo a Fundación Al Verde Vivo y Bosque NatGeo
- 358 especies arbóreas nativas sembradas

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

Ruido

En 2013, se llevó a cabo el seguimiento y medición de ruido ambiental a 16 instalaciones auxiliares de la red de distribución y transporte, y a 64 estaciones de gas natural de la red de gas natural comprimido vehicular (GNCV) de acuerdo con la normatividad y los criterios internos de la compañía.

Como producto de estos controles ambientales, se implantaron medidas de insonorización para mitigar el impacto negativo a las comunidades debido al ruido de las estaciones de servicio de Servicom, Petrobras Iberia, Carrefour Tinalito, Hergos y Texaco 40 en Bogotá. Es importante aclarar que en ninguna de las anteriores se han presentado quejas de la comunidad o la autoridad ambiental.

Papel

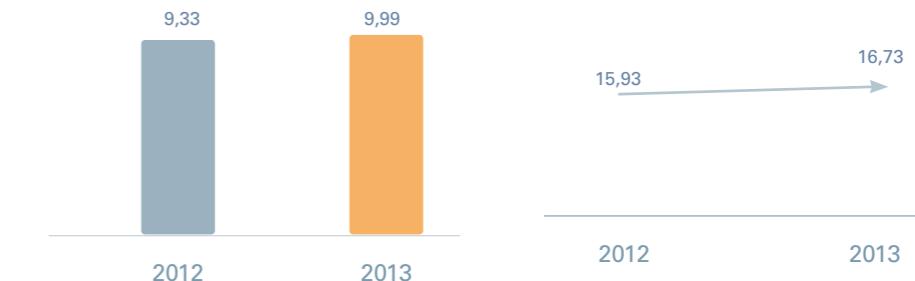
El incremento presentado en el consumo de papel se debe a la integración en el cálculo del consumo de Gas Natural del Oriente S.A., ESP a la contabilización de 2013.

Frente a 2012, en Gas Natural del Oriente S.A., ESP se presentó un incremento del consumo de papel del 44%, mientras que en Gas Natural S.A., ESP se logró una reducción del 5,9%.

El consumo de papel blanco por colaborador fue de 16,73 kg, lo que representa un aumento del 5% frente al consumo del periodo anterior en los centros de trabajo de Gas Natural S.A., ESP Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP y Gas Natural del Oriente S.A., ESP, debido a la entrada de los indicadores de esta última.



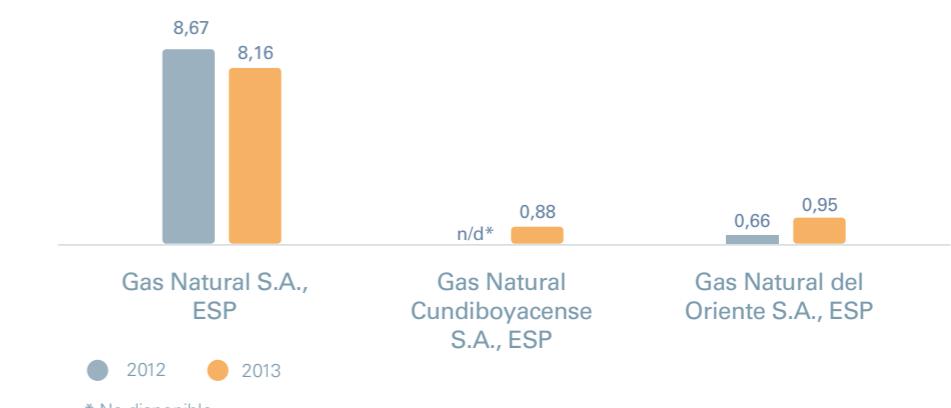
Consumo total de papel (ton)



Consumo de papel por colaborador (Kg)



Consumo total de papel por sociedad (ton)



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

Aunque las operaciones de la compañía no afectan directamente hábitats protegidos, la empresa se ha comprometido con la divulgación de su cuidado a través del desarrollo de una agenda ambiental, desde la cual en el 2013 se realizaron las siguientes actividades:



Formaciones lúdicas con obras de teatro interactivas en las que se abarcaron temas de ahorro de energía, agua, adecuado manejo de residuos y sensibilización sobre la problemática ambiental actual. En esta actividad participaron 370 personas.

Siembra de 150 árboles en la cuenca alta del río Bogotá con colaboradores de la Compañía y la Fundación Al Verde Vivo en el marco del programa "Siembra de un millón y medio de árboles" de la UICN en el marco de Rio+20.

Actividades de sensibilización Carrera *NatGeo* por Medio Ambiente aportado 208 árboles para la reforestación del río Bogotá.

Divulgación a 163 colaboradores sobre programas desarrollados en el marco de la conservación de la biodiversidad, contribuyendo a la sensibilización de los asistentes con la entrega de elementos alusivos a la campaña Deja Tu Huella positiva Natural.

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

Gestión ambiental con contratistas y obras

En 2013 se inspeccionó el cumplimiento del anexo ambiental para 38 contratistas críticos (aquellos que por las actividades o servicios que prestan pueden presentar impactos ambientales significativos). Se revisaron 18 procesos entre los que se encuentran los relacionados con actividades de construcción de Alta Presión (AP) y Media Presión (MP), mantenimiento, atención de urgencias, control de operaciones, calidad de gas, revisión técnica reglamentaria, operaciones domiciliarias, servicios generales, entre otros.



Formación ambiental

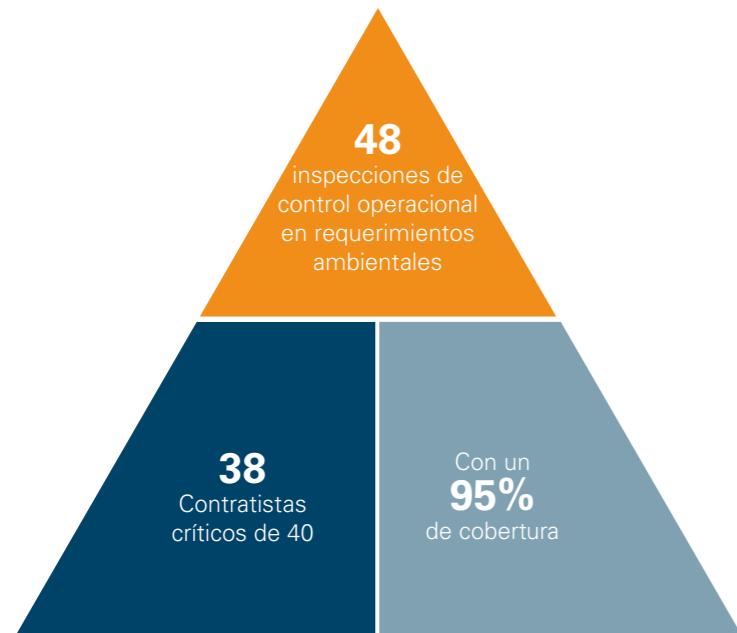
694 colaboradores y contratistas recibieron formación en temas relevantes a la gestión ambiental, como indicadores ambientales, taller sobre el manejo de residuos y control ambiental en obras, control y medición de ruido, completando 2.031 horas de formación.

Adicionalmente, gracias a las campañas de ahorro y uso eficiente de recursos y Deja tu Huella Positiva Natural, se formó a más de 370 personas con un promedio de 16 horas a través de la obra de teatro "Cuidemos Nuestro Planeta".

En el período reportado se dictaron un total de 28 formaciones. A continuación se presentan los temas representativos del programa de formación ambiental ejecutado durante 2013:

Curso	No. Formaciones	Colaboradores	Horas totales
Balance Sistema Integrado de Gestión 2013	1	163	326
Fundamento generales del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001	1	23	46
Uso eficiente de recursos	4	370	370
Control ambiental en obras MP	4	244	732
Socialización de indicadores ambientales	3	59	140
Plan de contingencia ambiental para brigadistas/ Simulacro de escritorio	3	14	28
Control operacional a contratistas	4	94	141
Divulgación de actualización de normatividad y procedimientos del sistema en materia ambiental	8	97	248

Evaluación ambiental a proveedores y contratistas



Nota: El criterio de calificación se representa teniendo en cuenta el porcentaje de cumplimiento total de los componentes evaluados clasificados de la siguiente forma:

- $\geq 80\%$ Cumplimiento satisfactorio
- 79-71% Cumplimiento aceptable
- $\leq 70\%$ Cumplimiento insuficiente

Teniendo como resultado general un cumplimiento promedio aceptable para contratistas clasificados como de alto impacto ambiental.

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

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

Nota: Para la contratación de nuevos proveedores o contratistas se incluye un anexo al contrato sobre protección al medio ambiente. En el que se relacionan los requerimientos en materia ambiental que debe cumplir el contratista dependiendo de las actividades o servicios que preste.



Matriz de correspondencia G4

“El presente informe ha sido autodeclarado por la compañía con un nivel de conformidad “Esencial” de acuerdo con la versión G4 2013 de la “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad” del “Global Reporting Initiative” (GRI). Este nivel de conformidad requiere que se reporten una serie de contenidos básicos generales y específicos, así como cierta información específica del sector Oil and Gas y la correspondiente al enfoque de gestión de la compañía frente a cada aspecto identificado como material, o la justificación de omisión correspondiente, y por lo menos un indicador de desempeño asociado.

Esta declaración fue objeto de un aseguramiento limitado por parte de la firma PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales Ltda. El alcance puede ser consultado en su reporte de aseguramiento limitado incluido en la página 131 de este informe.”

Convenciones:

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

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

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

Contenidos Básicos Generales

Indicador	Descripción	Ubicación / Respuesta directa
Estrategia y análisis		
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de gestión.	p. 4, 5, 6, 7
Perfil de la organización		
G4-3	Nombre de la organización.	p. 8
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	p. 16
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	p. 2
G4-6	Países en los que opera la organización y nombre de aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas.	p. 12
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	p. 16, 17 http://www.gasnaturalfenosa.com.co/co/conocenos/quienes+somos/1297102367304/organizacion+local.html
G4-8	Mercados servidos con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios.	p. 16
G4-9	Dimensiones principales de la organización.	p. 23
G4-10	Desglose de colaboradores por contrato, tipo de empleo, región y género.	p. 46, 47, 48
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	p. 52
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	p. 14, 15, 80, 81
G4-13	Cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	En 2013 no se presentaron cambios significativos en el tamaño, estructura o propiedad de la compañía.
G4-14	Cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	p. 43, 44 Se presenta proceso de identificación de riesgos a nivel del grupo. Los riesgos locales son manejados de manera independiente por cada área. En el capítulo de medio ambiente, se describe información sobre algunos de los riesgos relacionados en este tema p. 101
G4-15	Lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Red de Pacto Global Colombia, Transparencia por Colombia, Fundación empresarios por la educación, Guía de manejo del impacto del trabajo infantil de la Fundación Telefónica, Fundación Al Verde Vivo, Bosques NatGeo, iniciativa voluntaria de comunicaciones 'lineamientos de comunicación comercial y corporativa', Global Reporting Initiative, ISO 26000.

G4-16	Lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	http://www.gasnaturalfenosa.com.co/co/conocenos/1297102367196/quienes+somos.html	G4-25	En qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Los grupos de interés han sido identificados por el grupo. No se cuenta con un proceso de identificación local. Se han identificado las entidades y personas de relación a nivel local.
Aspectos materiales y cobertura					
G4-17	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	p. 8 http://www.gasnaturalfenosa.com.co/co/conocenos/1297102368377/inversionistas.html	G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas.	p. 20, 21. Para mayor información sobre la frecuencia de la comunicación con los grupos de interés consulte: www.gasnaturalfenosa.com.co/conocenos/reputacionyresponsabilidadcorporativa/canalescongruposdeinteres .
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.	p. 9	G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y evaluación hecha por la organización.	p. 9 (No aplica el relacionamiento con comunidades indígenas porque estas no son afectadas directamente por las actividades llevadas a cabo).
G4-19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	p. 10	Perfil del informe		
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	p. 10	G4-28	Periodo objeto de la memoria.	1 de enero - 31 de diciembre de 2013.
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	Seguridad en la prestación del servicio: Clientes y proveedores. Cobertura: Gobernación de Cundinamarca, alcaldías municipales, Ministerio de Minas y Energía, Fondo Especial Cuta de Fomento (UPME), clientes de La Mesa y Anapoima. Calidad de productos y servicios: Clientes y proveedores. Atención al cliente: Clientes del segmento residencial e industrial. Promoción del uso de gas natural para clientes: Ecopetrol en Bogotá, clientes de GNV, talleres de conversión. Gestión de riesgos e impactos: No aplica. Transparencia en la gestión: No aplica. Nuevas tecnologías - iniciativas de reducción de CO2: Proveedores. Desarrollo profesional: No aplica.	G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Marzo de 2013.
G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	p. 65	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	Anual.
G4-23	Cambios significativos en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	Frente al informe anterior, el presente sólo incluye Gas Natural S.A., ESP y sus filiales, por tal razón se eliminan del alcance a Gas Natural Servicios Integrales y Gas Natural Fenosa Telecomunicaciones.	G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	responsabilidadcorporativacolombia@gasnatural.com (p. 2).
Relacionamiento con grupos de interés					
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	p. 20, 21 (No aplica el relacionamiento con comunidades indígenas porque estas no son afectadas directamente por las actividades llevadas a cabo).	G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización e índice GRI de la opción elegida.	Opción esencial (p. 8, 126).
Gobierno					
G4-34	Estructura de gobierno de la organización con sus respectivos comités.	www.gasnaturalfenosa.com.co/conocenos/quienessomos/organizacionlocal/distribuciondegasnatural	p. 37		
Ética e integridad					
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	www.gasnaturalfenosa.com.co/conocenos/quienessomos/organizacionlocal/distribuciondegasnatural	p. 39, 40, 41		

Contenidos Básicos Específicos

Indicador	Descripción	Ubicación / Respuesta directa	Correspondencia con Principios del Pacto Mundial, Objetivos de desarrollo del Milenio y Compromisos de Derechos Humanos
Categoría: Económico			
Aspecto material: Impactos Económicos Indirectos (Cobertura)			
DMA	<p>A. ¿Por qué es material?</p> <p>B. ¿Cómo se gestiona?</p> <p>C. Mecanismos de evaluación de resultados</p>	<p>A. Es parte de la estrategia de la organización para ampliar la cobertura del servicio a nuevos municipios, a través del gas virtual (gas comprimido) beneficiar a nuevas familias con el acceso a una fuente de energía económica, permanente y segura.</p> <p>B. Los impactos son gestionados por medio de la ejecución de los convenios firmados con la Gobernación de Cundinamarca, las Alcaldías municipales, el Ministerio de Minas y Energía y el Fondo Especial Cuota Fomento (UPME)</p> <p>C. Se realiza seguimiento y control permanente de los subsidios entregados y los clientes beneficiados.</p>	
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	p. 26, 27. Las actividades reportadas son específicamente para el acceso de las poblaciones al gas natural como fuente de energía.	
Categoría: Social			
Subcategoría: Responsabilidad de productos y servicios			
Aspecto material: Etiquetado de productos y servicios (Atención al cliente)			
DMA	<p>A. ¿Por qué es material?</p> <p>B. ¿Cómo se gestiona?</p> <p>C. Mecanismos de evaluación de resultados</p> <p>D. Prácticas para evaluar y mantener la satisfacción de los clientes</p>	<p>A. En general, la prestación del servicio con calidad y la percepción de los clientes frente al servicio prestado para la implantación de estrategias de mejoramiento continuo (atributos globales de calidad del servicio, imagen de la compañía frente a clientes, satisfacción de clientes)</p> <p>B. Se realizan encuestas de satisfacción de manera periódica que sirven de referente para el posicionamiento de la compañía frente a sus clientes y para la identificación de aspectos que se deben mejorar.</p> <p>C. Se presentan los resultados generales y específicos de las encuestas de satisfacción, así como las principales estrategias de mejora definidas frente a los resultados.</p> <p>D. En 2013, se realizaron encuestas de satisfacción mensuales vía telefónica a 2.411 clientes residenciales. Las encuestas muestran una valoración cuantitativa de satisfacción en una escala numérica de 0 a 10, siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, con resultados trimestrales. (p. 76)</p>	

G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	p. 76, 77, 78
Indicadores propios		
Aspecto material: Promoción del uso de gas natural para clientes		
DMA	<p>A. ¿Por qué es material?</p> <p>B. ¿Cómo se gestiona?</p> <p>C. Mecanismos de evaluación de resultados</p>	<p>A. Ventajas económicas para los clientes que han decidido tener el gas natural como opción en sus vehículos y por la reducción de emisiones de CO2 que representa.</p> <p>B. Para gestionarlo se entregan incentivos para las conversiones a GNV en asocio con Ecopetrol y con la colaboración de talleres especializados para la conversión.</p> <p>C. Se presentan los datos correspondientes a los bonos entregados (clientes beneficiados y valor entregado por sociedad).</p>
GNV	Número de bonos entregados para conversión de vehículos a GNCV	p. 63, 64
Aspecto material: Gestión de riesgos e impactos		
DMA	<p>A. ¿Por qué es material?</p> <p>B. ¿Cómo se gestiona?</p> <p>C. Mecanismos de evaluación de resultados</p>	<p>A. Riesgos operacionales, de corrupción, de fraude y legales.</p> <p>B. Se cuenta con un proceso global de auditoría interna que se encarga de establecer mecanismos para la prevención de riesgos asociados.</p> <p>C. Proyectos desarrollados por Auditoría Interna para minimizar los riesgos identificados localmente en temas operativos, de corrupción, de fraude y legales.</p>
AI	Número de proyectos de auditoría interna desarrollados para la gestión de riesgos e impactos	p. 38
Aspecto material: Calidad de productos y servicios		
DMA	<p>A. ¿Por qué es material?</p> <p>B. ¿Cómo se gestiona?</p> <p>C. Mecanismos de evaluación de resultados</p>	<p>A. Afectaciones directas sobre personas o bienes materiales debidos al uso del gas natural por parte de los clientes o al deterioro natural de las instalaciones.</p> <p>B. Frente a la calidad del servicio, la compañía cuenta con los servicios de Servigas y RTR que son mecanismos de prevención de accidentes e incidentes y de aseguramiento de calidad.</p> <p>C. Se presentan los indicadores propios de la gestión realizada en el año en Servigas y RTR.</p>



SRG	Gestión de Servigas	p. 89, 90	
RTR	Gestión de RTR	p. 90, 91	
Aspecto material: Seguridad en la prestación del servicio			
DMA	A. ¿Por qué es material? B. ¿Cómo se gestiona? C. Mecanismos de evaluación de resultados	A. Los impactos relacionados con este aspecto material son afectaciones directas sobre personas o bienes materiales debidos al uso del gas natural por parte de los clientes o a fallas en las redes de distribución. B. Para evitar la materialización de esto se llevan registros de datos y se desarrollan actividades de sensibilización con clientes y la sociedad en general sobre el uso seguro y eficiente del gas natural. C. Se presentan los registros de incidentes y accidentes en utilización y distribución, así como la información descriptiva de las campañas de sensibilización realizadas con la sociedad.	
SPS	Incidentes y accidentes en distribución y utilización	p. 87, 88	
G4-OG13	Número de eventos de seguridad en proceso, por tipo de actividad	p. 14, 15, 86, 88. La metodología utilizada para la clasificación de accidentes e incidentes responde a un lineamiento corporativo y no a la API RP 754.	

Reporte de aseguramiento independiente

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

10 de junio de 2014

Hemos sido contratados para realizar un trabajo de aseguramiento limitado sobre los temas (en adelante los Objetos del Aseguramiento Limitado) que se detallan a continuación para el año que terminó el 31 de diciembre de 2013 (en adelante el año bajo revisión):

- a. Los siguientes indicadores de desempeño definidos de acuerdo con lo establecido en la versión G4 2013 de la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" de la Global Reporting Initiative (GRI) y con los procedimientos formalizados que, en relación con dichos indicadores, la Administración definió como complemento a lo mencionado en GRI y que fueron incluidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 de Gas Natural S. A., E. S. P. y filiales (en adelante el Informe) emitido por la Administración de Gas Natural S. A., E. S. P., tanto en su versión impresa como en su versión en formato pdf¹:
 - i. Seguridad en el servicio: Indicadores definidos por la Administración sobre eventos de seguridad en la distribución y utilización del gas.
 - ii. Calidad de productos y servicios: Indicadores definidos por la Administración sobre los servicios de Revisiones Técnico Reglamentarias - RTR.
 - iii. Calidad de productos y servicios: Indicadores definidos por la Administración sobre el servicio Servigas.
 - iv. Medio ambiente: G4-EN19.
 - v. Gestión de riesgos e impactos: Indicadores definidos por la Administración sobre el proceso de auditoría interna y los proyectos desarrollados.
 - vi. Prácticas laborales y trabajo digno: G4-LA11.
 - vii. Economía: G4-EC7.
 - viii. Responsabilidad sobre productos: G4-PR5.

¹ El mantenimiento e integridad del sitio web de Gas Natural S. A., E. S. P. (www.gasnaturalfenosa.com.co), repositorio objetivo de la versión pdf del Informe de Responsabilidad Corporativa 2013, es responsabilidad de la Administración de la Compañía. El trabajo llevado a cabo por PwC no incluye la consideración de estas actividades y, de acuerdo con ello, PwC no acepta responsabilidad alguna por cualquier diferencia entre la información presentada en dicho sitio web y los Objetos del trabajo de Aseguramiento Limitado en el Informe emitido por la Administración de Gas Natural S. A., E. S. P. sobre los que se efectuó dicho aseguramiento y se emitió la conclusión.

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

10 de junio de 2014

- ix. Promoción del uso de gas natural: Indicadores definidos por la Administración sobre la entrega de incentivos comerciales para la instalación de Gas Natural Vehicular - GNV.
- x. Transparencia en la gestión: Indicadores definidos por la Administración sobre la medición "Transparencia por Colombia 2013".

La declaración de Gas Natural S. A., E. S. P. incluida en el Informe respecto a su presentación de conformidad con la opción "Esencial" de la versión G4 2013 de la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" de la Global Reporting Initiative (GRI).

Responsabilidad de la Administración por los Objetos del Aseguramiento Limitado

La Administración es responsable por la preparación y presentación de los Objetos del Aseguramiento Limitado incorporados en el Informe, de acuerdo con los Criterios de reporte que se presentan en el Anexo I adjunto. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implementación y el mantenimiento de un control interno relevante para la adecuada preparación y presentación de los Objetos del Aseguramiento Limitado y la aplicación de una apropiada base de preparación; y realizar las estimaciones que son razonables en las circunstancias.

Responsabilidad de PwC

Nuestra responsabilidad consiste en emitir una conclusión independiente sobre los Objetos del Aseguramiento Limitado con base en nuestro trabajo efectuado con base en procedimientos limitados. Nuestra responsabilidad se extiende únicamente a los Objetos del Aseguramiento Limitado presentados en el Informe, el cual está disponible en el website de la Compañía.

Llevamos a cabo nuestro trabajo de acuerdo con el "Estándar Internacional para Trabajos de Aseguramiento, diferentes de auditorías o revisiones de información financiera histórica" ISAE 3000 (por sus siglas en inglés). Este estándar requiere que cumplamos con los requerimientos éticos y que planeemos y realicemos el trabajo de aseguramiento para así poder obtener un aseguramiento limitado, sobre si nos llama la atención algún tema que nos haga creer que los Objetos del Aseguramiento Limitado no están presentados en el Informe, en todo aspecto material, de acuerdo con los Criterios de reporte que se presentan en el Anexo I adjunto.

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

10 de junio de 2014

Los procedimientos de recolección de evidencia de un trabajo de aseguramiento limitado son mucho más limitados que los de un trabajo de aseguramiento razonable, y por lo tanto se obtiene menor aseguramiento que en un trabajo de aseguramiento razonable. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del profesional, incluyendo la evaluación de los riesgos de incumplimiento material de los Objetos del Aseguramiento Limitado con los Criterios.

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

- a. Entendimiento de las herramientas usadas para generar, agregar y reportar la información objeto del aseguramiento limitado mediante indagaciones con los responsables de los procesos relacionados durante las visitas a las oficinas corporativas de Gas Natural S. A., E. S. P. en Bogotá.
- a. Pruebas sustantivas de detalle, sobre bases de selección determinadas de acuerdo con normas de aseguramiento, sobre la información tomada para determinar los indicadores objeto del aseguramiento limitado a través de:
 - i. Inspección de políticas y procedimientos establecidos por Gas Natural S. A., E. S. P.
 - ii. Inspección de documentos soporte de origen interno y externo.
 - iii. Cálculos aritméticos de acuerdo con fórmulas previamente definidas en los Criterios de reporte que se presentan en el Anexo I adjunto.
- iv. Comparación de los contenidos presentados por la Administración en su Informe contra lo establecido al respecto en la opción "Esencial" de la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" de la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4 2013.

Consideramos que la evidencia obtenida es suficiente y apropiada, excepto por lo mencionado en el Anexo II adjunto, para proveer una base para nuestra conclusión de aseguramiento limitado. La "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" de la Global Reporting Initiative (GRI) G4 2013 y los criterios de reporte presentados en el Anexo I adjunto fueron aplicados para la evaluación de los Objetos del Aseguramiento Limitado.



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

10 de junio de 2014

Conclusión

Basados en nuestro trabajo de aseguramiento limitado, y con excepción de lo detallado en el Anexo I con respecto al indicador de desempeño en medio ambiente GRI G4-EN19 relativo a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), en Kg de CO₂ equivalente, asociada a la campaña “Deja tu Huella Positiva Natural - Ahorro de Energía” (Alcance 2), nada nos llamó la atención que pudiese hacernos creer que:

1. Los indicadores de desempeño, seleccionados para el aseguramiento limitado y que fueron incluidos en el Informe para el año terminado al 31 de diciembre de 2013, no están presentados, en todo aspecto material, de acuerdo con los Criterios definidos en el Anexo I adjunto.
2. La declaración de Gas Natural S. A., E. S. P., incluida en el Informe, no está presentada, en todo aspecto material, de acuerdo con el Criterio definido en el Anexo I adjunto establecido de conformidad con la opción “Esencial” de la “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad” de GRI.

Limitaciones inherentes

La información no financiera es objeto de más limitaciones inherentes que la información financiera, dados tanto la naturaleza como los métodos utilizados para determinar, calcular, tomar muestras o estimar dicha información. Las interpretaciones cualitativas sobre la relevancia, la materialidad y la exactitud de la información están sujetas a supuestos y juicios individuales.

No hemos llevado a cabo ningún trabajo sobre la información reportada para períodos de reporte anteriores, ni relacionada con proyecciones y metas futuras, ni con la información financiera de Gas Natural S. A., E. S. P. o sus filiales al 31 de diciembre de 2013; no hemos llevado a cabo ningún trabajo fuera del alcance acordado y por lo tanto limitamos nuestra conclusión a los Objetos del Aseguramiento Limitado.



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

10 de junio de 2014

Restricciones de uso y distribución

El Informe para el año terminado en 31 de diciembre de 2013 ha sido preparado por Gas Natural S. A., E. S. P. con el propósito de rendir cuentas de la gestión realizada por la Compañía en los ámbitos económico, ambiental y social a sus accionistas y puede no ser apropiado para otro propósito.

Nuestro reporte se realiza única y exclusivamente para su presentación ante los accionistas de la Compañía con el propósito descrito anteriormente y no debe ser distribuido y/o utilizado para otros fines y/o por otras partes.

Hector W. Winkler, Co. Ltd.

PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales Ltda.

Anexo I

Los criterios de evaluación que se detallan más adelante son los aplicables a los indicadores de desempeño (Objeto del Aseguramiento Limitado) los cuales fueron definidos con base en lo establecido en la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" de GRI y sus protocolos técnicos de indicadores de desempeño, versión G4 de 2013 (<https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G4-Part-Two.pdf>) y con base en los procedimientos formalizados que la Administración definió en complemento a lo mencionado anteriormente:

Indicador	Criterio	Nada llamó nuestra atención (✓) - N/A
Seguridad en el servicio:	La Administración de la Compañía incluyó en su IRC13 los resultados de 8 indicadores relacionados con la seguridad en la distribución y utilización de gas natural, correspondientes a las empresas Gas Natural S.A. ESP, Gas Natural del Oriente S.A. ESP y Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP (en adelante en este criterio las empresas reportantes) durante el año que terminó en 31 de diciembre de 2013 (en adelante el año de reporte), cuyas fórmulas de cálculo se presentan a continuación:	
Indicadores definidos por la Administración sobre eventos de seguridad en la distribución y utilización del gas.	<p>1. Número de incidentes en distribución: De acuerdo con el documento "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 - Indicadores G4-PR1, G4-PR2" (páginas 3 y 4), corresponde a la suma de incidentes en distribución para los siguientes sub-tipos, durante el año de reporte en las empresas reportantes, según lo registrado en el documento denominado "Resumen incidentes, accidentes Diciembre 2013 Actualizado":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daños en instalaciones. • Exceso o efecto de presión. • Fallos en el suministro o recepción de gas, o en la emisión de fábricas. • Fugas. • Incendios. • Otros incidentes. <p>2. Número de incidentes en utilización: De acuerdo con el documento "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 - Indicadores G4-PR1, G4-PR2" (páginas 3 y 4), corresponde a la suma de incidentes en utilización para los sub-tipos mencionados en el numeral 1 de este criterio, durante el año de reporte, en las empresas reportantes, según lo registrado en el documento denominado "Resumen incidentes, accidentes Diciembre 2013 Actualizado".</p> <p>3. Número de accidentes en distribución: De acuerdo con el documento "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 - Indicadores G4-PR1, G4-PR2" (páginas 3 y 4), corresponde a la suma de accidentes en distribución para los siguientes sub-tipos, durante el año de reporte, en las empresas reportantes, según lo registrado en el documento denominado "Resumen incidentes, accidentes Diciembre 2013 Actualizado":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incendio. • Asfixia por gas. • Explosión. • Intoxicación por monóxido de carbono. <p>4. Número de accidentes en utilización: De acuerdo con el documento "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 – Indicadores G4-PR1, G4-PR2" (páginas 3 y 4), corresponde a la suma de accidentes en utilización para los sub-tipos mencionados en el numeral 3 de este criterio, durante el año de reporte, en las empresas reportantes, según lo registrado en el documento denominado "Resumen incidentes, accidentes Diciembre 2013 Actualizado".</p> <p>5. Índice de frecuencia de accidentes en distribución:</p> $\left(\frac{\text{Número de accidentes ocurridos en la red}}{\text{Número de kilómetros de red construidos}} \right) * 10^3$ <p>De acuerdo con las instrucciones definidas por la Administración de la Compañía en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 - Indicadores G4-PR1, G4-PR2" (páginas 3 y 4), las variables utilizadas para el cálculo de este índice se definen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Número de accidentes ocurridos en la red: corresponde al número de accidentes en distribución calculados en el numeral 3 de este criterio. b. Número de kilómetros (Km) de red construidos: corresponde al total de kilómetros de red de distribución de gas construidos al 31 de diciembre de 2013, presentados en el documento "Tipo actividad técnica _ Diciembre" generado por el área de Planificación Cartográfica. 	✓

Anexo I

Indicador	Criterio	Nada llamó nuestra atención (✓) - N/A
	6. Índice de frecuencia de accidentes en utilización:	✓
	$\left(\frac{\text{Número de accidentes ocurridos utilización}}{\text{Número de clientes}} \right) * 10^6$	
	De acuerdo con las instrucciones definidas por la Administración de la Compañía en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 - Indicadores G4-PR1, G4-PR2" (páginas 3 y 4), las variables utilizadas para el cálculo de este índice se definen a continuación:	
	<p>a. Número de accidentes ocurridos en utilización: corresponde al número de accidentes en utilización calculados en el numeral 4 de este criterio.</p> <p>b. Número de clientes: corresponde al total de clientes activos al 31 de diciembre de 2013 en las empresas reportantes, según lo registrado en el documento "Clientes Colombia".</p>	
	7. Índice de gravedad de accidentes en distribución:	✓
	$\frac{\text{Número de personas lesionadas} + (\text{Número de fallecidos} * 10)}{\text{Número de Km de red construidos}} * 10^3$	
	De acuerdo con las instrucciones definidas por la Administración de la Compañía en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 - Indicadores G4-PR1, G4-PR2" (páginas 3 y 4), las variables utilizadas para el cálculo de este índice se definen a continuación:	
	<p>a. Número de personas lesionadas: corresponde al total de personas heridas y/o intoxicadas en los accidentes presentados en la distribución de gas, para las empresas reportantes en el año de reporte, según lo registrado en el documento "Resumen incidentes, accidentes Diciembre 2013 Actualizado".</p> <p>b. Número de fallecidos: corresponde al total de personas fallecidas en los accidentes presentados en la distribución de gas, para las empresas reportantes en el año de reporte, según lo registrado en el documento "Resumen incidentes, accidentes Diciembre 2013 Actualizado".</p> <p>c. Número de kilómetros (Km) de red construidos: Corresponde a lo indicado en la sección 5b de este criterio.</p>	
	8. Índice de gravedad de accidentes en utilización:	✓
	$\frac{\text{Número de personas lesionadas} + (\text{Número de fallecidos} * 10)}{\text{Número de clientes}} * 10^6$	
	De acuerdo con las instrucciones definidas por la Administración de la Compañía en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 - Indicadores G4-PR1, G4-PR2" (páginas 3 y 4), las variables utilizadas para el cálculo de este índice se definen a continuación:	
	<p>a. Número de personas lesionadas: corresponde al total de personas heridas y/o intoxicadas en los accidentes presentados en la utilización de gas, para las empresas reportantes en el año de reporte, según lo registrado en el documento "Resumen incidentes, accidentes Diciembre 2013 Actualizado".</p> <p>b. Número de fallecidos: corresponde al total de personas fallecidas en los accidentes presentados en la utilización de gas, para las empresas reportantes en el año de reporte, según lo registrado en el documento "Resumen incidentes, accidentes Diciembre 2013 Actualizado".</p> <p>c. Número de clientes: Corresponde a lo establecido en la sección 6b de este indicador.</p>	
	El alcance del trabajo de aseguramiento está limitado a la validación, sobre bases muestrales, de la existencia de los incidentes y accidentes reportados, al cruce de la información reportada en el IRC13 con relación a las fuentes detalladas en el criterio, y al recálculo de las fórmulas definidas en el criterio con base en la información incluida en dichas fuentes; y no incluye la evaluación de la integridad de los accidentes (lesiones y fallecimientos), incidentes, clientes o kilómetros de red reportados.	

Anexo I

Indicador	Criterio	Nada llamó nuestra atención (✓) - N/A
Calidad de productos y servicios:	La Administración de la Compañía incluyó en su IRC13 los resultados de los indicadores relacionados con el proceso de Revisiones Técnico Reglamentarias (en adelante RTR) para las compañías Gas Natural S. A. E.S.P., Gas Natural del Oriente S. A. E.S.P., Gas Natural Cundiboyacense S. A. E.S.P. y Gas Natural del Cesar S. A. E.S.P. (en adelante en este criterio las empresas reportantes), durante el año de reporte, cuyas fórmulas de cálculo se presentan a continuación:	
Indicadores definidos por la Administración sobre los servicios de Revisiones Técnico Reglamentarias - RTR	Indicadores de Calidad	
	1. Número de inconsistencias identificadas durante el año:	✓
		$\left(\frac{\text{Total inconsistencias justificadas}}{\text{Cantidad de visitas auditadas en el año}} \right) * 100$
		De acuerdo con las instrucciones definidas por la Administración de la Compañía en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 - Indicador RTR", las variables utilizadas para el cálculo de este índice se definen a continuación:
		a. Total inconsistencias justificadas: Corresponde a la sumatoria de los defectos críticos, no críticos y observaciones justificadas, presentadas durante el año de reporte, para las empresas reportantes (en relación con las inspecciones realizadas por los Organismos de Inspección - ERAS), de acuerdo con lo registrado en los documentos (Sector Residencial) "INF_QC_RTR_GNESP_DICIEMBRE-RES", "INF_QC_RTR_GNCB_DICIEMBRE 2013", "INF_QC_RTR_GOR_DICIEMBRE 2013", "INF_QC_RTR_GAS_NACER_DICIEMBRE 2013" y (Sector Comercial) "INF_QC_RTR_COM_DICIEMBRE_GNESP", "INF_QC_RTR_COM_GNCB_DICIEMBRE 2013", "INF_QC_RTR_COM_GOR_DICIEMBRE_2013", "INF_QC_RTR_COM_GAS_NACER_SEPT. 2013".
		b. Cantidad de visitas auditadas en el año: Corresponde a la sumatoria de las operaciones de inspección calificadas como efectivas realizadas por la empresa interveniente Cotecna, dentro del año de reporte, para las empresas reportantes, de acuerdo con lo registrado en los documentos (Sector Residencial) "INF_QC_RTR_GNESP_DICIEMBRE-RES", "INF_QC_RTR_GNCB_DICIEMBRE 2013", "INF_QC_RTR_GOR_DICIEMBRE 2013", "INF_QC_RTR_GAS_NACER_DICIEMBRE 2013" y (Sector Comercial) "INF_QC_RTR_COM_DICIEMBRE_GNESP", "INF_QC_RTR_COM_GNCB_DICIEMBRE 2013", "INF_QC_RTR_COM_GOR_DICIEMBRE_2013", "INF_QC_RTR_COM_GAS_NACER_SEPT. 2013".
	2. Indicador nivel de clientes con defectos al cierre del año:	✓
		$\left(\frac{\text{Clientes con resultados con defectología crítica y no crítica}}{\text{Total clientes visitados}} \right) * 100$
		De acuerdo con las instrucciones definidas por la Administración de la Compañía en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 - Indicador RTR", las variables utilizadas para el cálculo de este índice se definen a continuación:
		a. Clientes con resultados con defectología crítica y no crítica: Corresponde al total de clientes, de las empresas reportantes, que presentaron al menos un defecto crítico o no crítico, durante el año de reporte, según lo registrado en el documento "Informe RTR Colombia 2013_31122013".
		b. Total Clientes visitados: Corresponde a la sumatoria de los clientes, de las empresas reportantes, que recibieron una o más RTR, durante el año de reporte, según lo registrado en el documento "Informe RTR Colombia 2013_31122013".
	3. Indicador clientes suspendidos con defectología crítica:	✓
		$\left(\frac{\text{Clientes suspendidos con defectología crítica}}{\text{Clientes con defectología crítica}} \right) * 100$
		De acuerdo con las instrucciones definidas por la Administración de la Compañía en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 - Indicador RTR", las variables utilizadas para el cálculo de este índice se definen a continuación:

Indicador	Criterio	Nada llamó nuestra atención (✓) - N/A
	a. Clientes suspendidos con defectología crítica: Corresponde al total de clientes, de las empresas reportantes, que presentaron al menos un defecto crítico en la RTR y fueron suspendidos por tal motivo, durante el año de reporte, según lo registrado en el documento "Informe RTR Colombia 2013_31122013".	
	b. Clientes con defectología crítica: Corresponde al total de clientes, de las empresas reportantes, que presentaron al menos un defecto crítico en la RTR, durante el año de reporte, según lo registrado en el documento "Informe RTR Colombia 2013_31122013".	
	Indicadores de satisfacción	
	4. Operaciones en línea:	✓
		$\left(\frac{\text{Número de operaciones finalizadas por movilidad}}{\text{Número de operaciones enviadas a movilidad}} \right) * 100$
		De acuerdo con las instrucciones definidas por la Administración de la Compañía en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 – Indicador RTR", las variables utilizadas para el cálculo de este índice se definen a continuación:
	a. Número de operaciones finalizadas por movilidad: Corresponde al total de operaciones de inspección realizadas por los Organismos de Inspección (ERAS), durante el año de reporte, que fueron registradas en los equipos TDP y enviadas exitosamente (sin errores de conectividad o errores del sistema) a los sistemas RTR Web (para clientes residenciales) y SGC (para clientes residenciales y comerciales) durante el año de reporte, según lo registrado en el documento "CONSOLIDADO CALIDAD RTR RESIDENCIAL Y COMERCIAL COLOMBIA 2013".	
	b. Número de operaciones enviadas a movilidad: Corresponde al total de operaciones de inspección programadas por movilidad, asignadas a los Organismos de Inspección (ERAS), durante el año de reporte, para las empresas reportantes, según lo registrado en el documento "CONSOLIDADO CALIDAD RTR RESIDENCIAL Y COMERCIAL COLOMBIA 2013".	
	5. Reclamos:	✓
		$\left(\frac{\text{Número de reclamos justificados}}{\text{Número de operaciones programadas}} \right) * 100$
		De acuerdo con las instrucciones definidas por la Administración de la Compañía en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 – Indicador RTR", las variables utilizadas para el cálculo de este índice se definen a continuación:
	a. Número de reclamos justificados: Corresponde al total de reclamaciones justificadas de clientes, presentadas durante el año de reporte, para las empresas reportantes (en relación con las RTR), de acuerdo con lo registrado en el documento "CONSOLIDADO CALIDAD RTR RESIDENCIAL Y COMERCIAL COLOMBIA 2013".	
	b. Número de operaciones programadas: Corresponde al total de operaciones de inspección programadas, asignadas a los Organismos de Inspección (ERAS), durante el año de reporte, para las empresas reportantes, según lo registrado en el documento "CONSOLIDADO CALIDAD RTR RESIDENCIAL Y COMERCIAL COLOMBIA 2013".	
	6. Índice de satisfacción global de clientes residenciales proceso de RTR:	✓
		De acuerdo con las instrucciones definidas en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 – Indicador G4-PR5", corresponde al resultado de la Tasa Anual Media (TAM) de satisfacción global frente al proceso de RTR, emitido por la firma especializada Consumer & Insights, en el documento "I(05-2510-07517) ESTUDIOS LOCALES RTR (DEF)", del cuarto trimestre de 2013, para la compañía Gas Natural S.A. E.S.P.
		El alcance del trabajo de aseguramiento está limitado al cruce de la información reportada en el IRC13 con relación a las fuentes mencionadas en el criterio y al recálculo de las fórmulas establecidas en el criterio con base en la información incluida en dichas fuentes; y no incluye la evaluación de la razonabilidad e integridad de la información extraída de los sistemas de información RTR Web y SGC o la evaluación del funcionamiento de las herramientas utilizadas para el cálculo de cada indicador.

Anexo I

Anexo I

Indicador	Criterio	Nada llamó nuestra atención (✓) - N/A
Calidad de productos y servicios:	<p>La Administración de la Compañía incluyó en su IRC13 los resultados del Servicio denominado Servigas prestado por Gas Natural Servicios S.A.S. (en adelante GNS), para el año de reporte, medidos a través de las fórmulas de cálculo que se presentan a continuación:</p>	
Indicadores definidos por la Administración sobre el servicio Servigas.	<p>1. Número de contratos activos al 31 de diciembre de 2013: De acuerdo con lo establecido por la Administración en el "Informe Anual 2013 - Gas Natural Fenosa" (páginas 14, 15 y 16), corresponde al total de contratos activos para obtener el servicio Servigas desde el 1 de octubre de 2008 hasta el 31 de diciembre de 2013 por parte de GNS, según lo registrado en el documento denominado "Extracción general de clientes" con corte al 31 de diciembre de 2013. Se entiende por contrato activo aquel que desde su suscripción no ha sido cancelado por parte del cliente o suspendido por parte de Gas Natural.</p> <p>2. Incremento neto de contratos de Servigas al 2013 para GNS: De acuerdo con lo establecido por la Administración en el "Informe Anual 2013 - Gas Natural Fenosa" (páginas 14, 15 y 16), el incremento neto se calcula aplicando la siguiente fórmula:</p> <p>(Sumatoria de contratos activos acumulados al 31 de diciembre de 2013, de acuerdo con lo registrado en el documento "Extracción general de clientes") - (Sumatoria de contratos activos acumulados al 31 de diciembre de 2012 de acuerdo con lo registrado en el documento "Extracción general de clientes")</p> <p>3. Cantidad de revisiones preventivas realizadas en 2013: De acuerdo con lo establecido por la Administración en el "Informe Anual 2013 – Gas Natural Fenosa" (páginas 14, 15 y 16), corresponde al total de las revisiones preventivas realizadas en el año de reporte por GNS, según lo registrado en el informe consolidado al 31 de diciembre de 2013 denominado "Informe mensual de operaciones", suministrado por el proveedor Serviconfort.</p> <p>El alcance del trabajo de aseguramiento está limitado al cruce de la información reportada en el IRC13 con relación a la información registrada en las fuentes mencionadas en el criterio y no incluye la evaluación de la razonabilidad e integridad de la información incluida en dichas fuentes, como tampoco de la metodología usada por Serviconfort para llevar a cabo las revisiones preventivas reportadas.</p>	✓
Medio ambiente: G4-EN19	<p>La Administración de la Compañía incluyó en su IRC13 el resultado del indicador G4-EN19 relativo a la "Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero" para las compañías 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 S. A. ESP y Gas Natural Servicios Integrales S. A. ESP (en adelante en este criterio las empresas reportantes), durante el año de reporte, tomando como fundamento lo establecido en la sección 4.2 "Contenidos básicos específicos" del Manual de Aplicación de la Guía GRI Versión G4 (página 119) y lo establecido en las instrucciones definidas en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 - Indicador G4-EN19" con respecto a las fórmulas y variables de cálculo, como se presenta a continuación:</p>	
Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	<p>1. Reducción de emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI), en Kg de CO₂ equivalente, entre los años 2012 y 2013, asociada a la campaña "Deja tu Huella Positiva Natural - Ahorro de Energía" (Alcance 2):</p> <p>[(Consumo de energía eléctrica en los centros de trabajo en el 2013) * (Factor de emisión energía eléctrica 2013)] - Dato de emisiones indirectas (Kg CO₂ por centros de trabajo reportado en el IRC2012)]</p> <p>En donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Consumo de energía eléctrica en los centros de trabajo: corresponde a la sumatoria del consumo de energía en Kilovatios (KWh) de todos los centros de trabajo de las empresas reportantes durante 2013, tomado de facturas o de promedios de datos de 2013 calculados por el área de Medios Internos de la Compañía, como se registra en el documento "Datos faltantes EN19 electricidad GN.xls". b. Factor de emisión energía eléctrica 2013: Corresponde a 0,108 Kg CO₂/Kwh, según lo registrado en el documento "GN-Matriz de Indicadores Ambientales.xls", (hoja de trabajo "E"), para el año 2013. c. Dato de emisiones indirectas (Kg CO₂ por centros de trabajo reportado en el IRC2012): corresponde a las emisiones de CO₂ generadas por el consumo de energía eléctrica en Kg CO₂ en los centros de trabajo. <p>Véase explicación en el Anexo II.</p>	✓

Anexo I

Indicador	Criterio	Nada llamó nuestra atención (✓) - N/A
	<p>2. Reducción de emisiones de GEI, en Kg de CO₂ equivalente, entre los años 2012 y 2013, asociada a la iniciativa de "Ahorro en el consumo de combustible de la flota vehicular" (Alcance 1):</p> <p><math display="block">\sum_{i=1}^n [(Consumo de gasolina de la flota vehicular durante 2013) * (Factor de conversión gasolina) * (Densidad gasolina) * (Poder calorífico gasolina) * (Factor de emisión gasolina)] + [(Consumo de diésel de la flota vehicular durante 2013) * (Factor de conversión diésel) * (Densidad diésel) * (Poder calorífico diésel) * (Factor de emisión diésel)] + [(Consumo de gas natural vehicular de la flota vehicular durante 2013) * (Factor de conversión gas natural vehicular) * (Densidad gas natural vehicular) * (Poder calorífico gas natural vehicular) * (Factor de emisión gas natural vehicular)] - (Dato de emisiones (Kg CO₂) por el consumo de combustible en fuentes móviles reportado en el IRC2012)]</math></p> <p>En donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Consumo de gasolina de la flota vehicular: corresponde a la sumatoria del consumo de gasolina en galones (gal) de toda la flota vehicular de las empresas reportantes durante 2013, de acuerdo con lo registrado en los documentos referenciados en la tabla 1. b. Consumo de diésel de la flota vehicular: corresponde a la sumatoria del consumo de diésel en galones (gal) de toda la flota vehicular de las empresas reportantes durante 2013, de acuerdo con lo registrado en los documentos referenciados en la tabla 1. c. Consumo de gas natural vehicular (GNV) de la flota vehicular: corresponde a la sumatoria del consumo de GNV en metros cúbicos (m³) de toda la flota vehicular de las empresas reportantes durante el año correspondiente (2013), de acuerdo con lo registrado en los documentos referenciados en la tabla 1. d. Factor de conversión, densidad, poder Calorífico y factor de emisión de cada combustible (diésel, gasolina, GNV): Corresponden a los valores presentados en la Tabla 2, según lo registrado en el documento "GN-Matriz de Indicadores Ambientales.xls", para 2013. 	✓
Tabla 1		
Documentos		
1. GN-Matriz de Indicadores Ambientales.xls		
2. Suministro de bonos 2013 sin formulas.xlsx		
3. Consolidado Gasoriente y Gasnacer 2013.xlsx		
4. Consumo de GNV credito 2013.xlsx		
5. Bonos diciembre 2013.xlsx		
Tabla 2		
Combustible		
Diésel		
3,7854 l/gal		
Densidad		
0,845 kg/l		
Poder calorífico		
43,0 MJ/kg		
Factor de emisión		
74,1 kg CO ₂ /GJ		
Gasolina		
3,7854 l/gal		
Densidad		
0,72 kg/l		
Poder calorífico		
44,3 MJ/kg		
Factor de emisión		
69,3 kg CO ₂ /GJ		
GNV		
2,98 m ³ /gal		
Densidad		
0,8076 kg/m ³		
Poder calorífico		
52,873 MJ/kg		
Factor de emisión		
56,1 kg CO ₂ /GJ		
3. Reducción de emisiones de GEI, en Kg de CO₂ equivalente, en 2013, asociado a la iniciativa de "Conversión de la flota vehicular a Gas Natural Vehicular (GNV)" (Alcance 1):		
[(Consumo estimado de gasolina de la flota vehicular durante 2013 en m ³) * (Densidad GNV) * (Poder calorífico GNV) * (Factor de emisión gasolina)]/(factor de conversión de MJ a GJ)] - [(Consumo de GNV de la flota vehicular durante 2013 en m ³) * (Densidad GNV) * (Poder calorífico GNV) * (Factor de emisión GNV)]/(factor de conversión de MJ a GJ)]		
En donde:		
a. Consumo estimado de gasolina de la flota vehicular durante 2013: es el mismo volumen de GNV consumido en m ³ de la flota vehicular de las empresas reportantes, asumiendo que toda la flota vehicular consumió sólo gasolina en lugar de GNV durante el año 2013, de acuerdo con lo registrado en el documento "GN-Matriz de Indicadores Ambientales.xls". Para obtener las emisiones correspondientes, el consumo estimado de gasolina debe ser multiplicado por la densidad del GNV,		

Anexo I

Indicador	Criterio	Nada llamó nuestra atención (✓) - N/A
	el poder calorífico del GNV, el factor de emisión de la gasolina y dividido por el factor de conversión de MJ a GJ.	
b.	Consumo real de GNV de la flota vehicular durante 2013: Corresponde a lo indicado en la sección 2.c. de este criterio para el año 2013.	
c.	Factor de Conversión, Densidad, Poder Calorífico y Factor de Emisión de cada combustible (Gasolina, GNV): Corresponden a lo indicado en la sección 2.d. de este criterio.	
	La reducción de emisiones de GEI, en Kg de CO2 equivalente, en 2013, asociado a la iniciativa de "Conversión de la flota vehicular a Gas Natural Vehicular (GNV)" (Alcance 1) es una estimación, ya que no se tienen en cuenta la eficiencia por kilómetro de los motores operando con cada combustible, ni criterios como densidad y poder calorífico.	
4.	Reducción de emisiones de GEI, en Kg de CO2 equivalente, entre los años 2012 y 2013, asociada a la iniciativa de "Disminución de trayectos de viajes aéreos" (Alcance 3): [(No. Trayectos avión cortos) * (Distancia media de viajes cortos durante 2013)*(Factor de emisión de CO2 por Km) + (No. Trayectos avión medios) * (Distancia media de viajes medios durante 2013)*(Factor de emisión de CO2 por Km) + (No. Trayectos avión largos) * (Distancia media de viajes largos durante 2013)*(Factor de emisión de CO2 por Km)] - (Datos reportados en Enablon en el 2012)]	✓
	En donde:	
a.	No. de trayectos cortos en avión: corresponde al número de viajes o trayectos realizados con distancias menores a 500 Kilómetros (Km), establecidos para cada trayecto de viajes aéreos, realizados en las empresas reportantes durante el año correspondiente (2013), de acuerdo con lo registrado en el documento "viajes calidad 2013_prueba_V1.xlsx".	
b.	No. de trayectos medios en avión: corresponde al número de viajes o trayectos realizados con distancias entre 500 y 1,600 Kilómetros (Km), establecidos para cada trayecto de viajes aéreos, realizados en las empresas reportantes durante el año correspondiente (2013), de acuerdo con lo registrado en el documento "viajes calidad 2013_prueba_V1.xlsx".	
c.	No. de trayectos largos en avión: corresponde al número de viajes o trayectos realizados con distancias mayores a 1.600 Kilómetros (Km), establecidos para cada trayecto de viajes aéreos, realizados en las empresas reportantes durante el año correspondiente (2013), de acuerdo con lo registrado en el documento "viajes calidad 2013_prueba_V1.xlsx".	
d.	Distancia media de viajes con trayectos cortos, medios y largos durante 2013: para efectos del cálculo se toman las siguientes distancias medias, las cuales serán incluidas en la fórmula:	
	- Trayectos cortos: 500 kms de distancia media. - Trayectos medios: 1,600 kms de distancia media. - Trayectos largos: 6,000 kms de distancia media.	
e.	Factor de emisión, distancias medias en viajes aéreos: Corresponde a los factores presentados en la Tabla 3, establecidos en la plataforma ENABLON y en el Manual de Indicadores Ambientales (diciembre del 2013) para el indicador EN17 con factor de emisión equivalente en Kg de CO2 por kilómetro (viajes).	

Tabla 3

Distancia media por tipo de trayecto	Factor de emisión
Corta (500 km)	0,15 Kg CO2/km
Media (1.600 km)	0,12 Kg CO2/km
Larga (6.000 km)	0,11 Kg CO2/km

El alcance del trabajo de aseguramiento está limitado al cruce de la información reportada en el IRC13 con relación a la fuente mencionada en el criterio y al recálculo de las fórmulas establecidas en el criterio; y no incluye la evaluación de la razonabilidad e integridad de la información presentada en la fuente mencionada en el criterio ni de la extractada (en lo pertinente) del sistema de información ENABLON o la evaluación del funcionamiento de las herramientas utilizadas para el cálculo del indicador.

Anexo I

Indicador	Criterio	Nada llamó nuestra atención (✓) - N/A
	La Administración de la Compañía incluyó en su IRC13 una descripción de las principales funciones del área de Auditoría Interna, así como la cantidad de proyectos desarrollados por la misma, para las compañías Gas Natural S. A. E.S.P., Gas Natural Cundiboyacense S. A., E.S.P., Gas Natural del Oriente S. A., E.S.P., Gas Natural del Cesar S. A., E.S.P. (en adelante en este criterio las empresas reportantes), durante el año de reporte, conforme se presenta a continuación:	
1.	Descripción del área de Auditoría Interna: De acuerdo con las instrucciones definidas en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 Indicador Auditoría Interna Colombia", corresponde a la descripción de las principales funciones del área de Auditoría Interna, de las empresas reportantes, según lo registrado en el documento "Contenidos Conjuntos para Informes de Responsabilidad Corporativa 2013", suministrado por el área de Reputación y Sostenibilidad de Gas Natural Fenosa, España.	✓
2.	Cantidad de proyectos de auditoría interna: De acuerdo con las instrucciones definidas en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 Indicador Auditoría Interna Colombia", corresponde al número total de proyectos de auditoría interna desarrollados en Colombia por el área de Auditoría Interna, para las empresas reportantes, durante el año de reporte, según lo registrado en las Actas del Comité de Auditoría Interna No. 28, 29, 30 y 31 de 2013 de Gas Natural S. A. E.S.P. y en las Actas del Comité de Auditoría Interna No. 29, 30, 31 y 32 de Gas Natural del Oriente S. A. E.S.P.	✓
3.	Cantidad de proyectos de auditoría asociados a riesgos relevantes: De acuerdo con las instrucciones definidas en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 Indicador Auditoría Interna Colombia", corresponde al número de proyectos desarrollados por el área de Auditoría Interna vinculados a los principales riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales de las direcciones generales de negocio y corporativas, desarrollados en Colombia (proyectos con un alcance de auditoría completa), para las empresas reportantes, durante el año de reporte, según lo registrado en las Actas del Comité de Auditoría Interna No. 28, 29, 30 y 31 de 2013 de Gas Natural S. A. E.S.P. y en las Actas del Comité de Auditoría Interna No. 29, 30, 31 y 32 de Gas Natural del Oriente S.A. E.S.P.	✓
	El alcance del trabajo de aseguramiento está limitado al cruce de la información reportada en el IRC13 con relación a la información registrada en los documentos fuente mencionados en el criterio y no incluye la evaluación de la razonabilidad e integridad de la información incluida en dichas fuentes.	
	La Administración de la Compañía incluyó en su IRC13 el resultado del indicador G4-LA11 relativo al "Porcentaje de los empleados que recibió evaluación anual de desempeño, desglosado por sexo y por categoría profesional" para las compañías Gas Natural S. A., E.S.P., Gas Natural del Oriente S. A., E.S.P., Gas Natural Cundiboyacense S. A., E.S.P., Gas Natural del Cesar S. A., E.S.P y Gas Natural Servicios S.A.S. (en adelante las empresas reportantes) durante el año de reporte, cuyo resultado fue determinado tomando como fundamento lo establecido en la sección 4.2 "Contenidos básicos específicos" del Manual de Aplicación de la Guía GRI Versión G4 (página 166), tal como se presentan a continuación:	
1.	Cantidad de personas evaluadas bajo el esquema "Sistema de Gestión del Desempeño" (SGD) desglosadas por género y categoría profesional: corresponde a la sumatoria de los trabajadores directos, activos en las empresas reportantes al 31 de diciembre de 2013, desglosados en hombres y mujeres para las siguientes categorías, que presentaron evaluación finalizada bajo el esquema SGD durante el año de reporte, según lo registrado en el documento "REPORTE SEGUIMIENTO SGS 2013":	✓
	<ul style="list-style-type: none"> Administrativo. Operativo. Técnico Administrativo Operativo. Técnico Especialista Profesional. 	
2.	Cantidad de personas evaluadas bajo el esquema "Dirección Por Objetivos" (DPO) desglosadas por género y categoría profesional: corresponde a la sumatoria de los trabajadores directos, activos en las empresas reportantes al 31 de diciembre de 2013, desglosados en hombres y mujeres para las siguientes categorías, que presentaron evaluación finalizada bajo el esquema DPO durante el año de reporte, según lo registrado en el documento "DPO.XLS":	✓
	<ul style="list-style-type: none"> Excluidos. Gerentes. Directores. Subdirectores. 	

Anexo I

Indicador	Criterio	Nada llamó nuestra atención (✓) - N/A
	3. Cantidad de personas evaluadas bajo el "Esquema Variable" desglosadas por género y categoría profesional: corresponde a la sumatoria de los trabajadores directos, activos en las empresas reportantes al 31 de diciembre de 2013, desglosados en hombres y mujeres para las siguientes categorías, que presentaron evaluación finalizada bajo el Esquema Variable durante el año de reporte, según lo registrado en el documento "ARCHIVO LIQUIDACION VARIABLES 2013.XLS":	✓
	<ul style="list-style-type: none"> • Excluidos. • Gerentes. • Directores. • Subdirectores. 	
	4. Porcentaje de los empleados que ha recibido una evaluación periódica de su desempeño:	✓
	$\left(\frac{\sum \text{numerales 1, 2 y 3 del criterio}}{\text{Plantilla}} \right) * 100$	
	De acuerdo con las instrucciones definidas en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 – Indicador G4-LA11", las variables utilizadas para el cálculo de este porcentaje son las que se definen a continuación:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Sumatoria numerales 1, 2 y 3 del criterio: Corresponde a la sumatoria de lo indicado en las secciones 1, 2 y 3 de este criterio. • Plantilla: Corresponde al total de trabajadores directos, activos en las empresas reportantes al 31 de diciembre de 2013, presentados en el documento "INFORME CIERRE DICIEMBRE 2013" generado por el área de Recursos Humanos. 	
	El alcance del trabajo de aseguramiento está limitado al cruce de la información reportada en el IRC13 con relación a las fuentes mencionadas en el criterio; a la validación, sobre bases muestrales, de la existencia de las evaluaciones reportadas bajo los esquemas SGD, DPO y variable reportados en el IRC13; y al recálculo de las fórmulas establecidas en el criterio con base en la información incluida en dichas fuentes y no incluye la evaluación de la razonabilidad e integridad de las evaluaciones y plantilla reportadas.	
Economía: G4-EC7	La Administración de la Compañía incluyó en su IRC13 el resultado del indicador G4-EC7 relativo al "desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios" para la compañía Gas Natural S.A. ESP. (en adelante en este criterio la Compañía Seleccionada), durante el año de reporte, tomando como fundamento lo establecido en la sección 4.2 "Contenidos básicos específicos" del Manual de Aplicación de la Guía GRI Versión G4 (página 82) tal como se presenta a continuación:	
Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metros de red de distribución de gas construidos en el año 2013 en los municipios de La Mesa y Anapoima: De acuerdo con lo establecido por la Administración de la Compañía en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 – indicador G4-EC7 y G4-SO2 (páginas 2-4)", corresponden al total de metros de red de distribución de gas reportados como construidos en los municipios de La Mesa y Anapoima, durante el año de reporte, por parte de la Compañía Seleccionada, según lo registrado en los documentos "Resumen 2014 La Mesa" y "Resumen 2014 Anapoima", suministrados por el área de Operaciones. 2. Valor total del convenio SME 004 de 2012 firmado entre Gas Natural S.A. ESP., el Departamento de Cundinamarca y los municipios de La Mesa, Anapoima, El Colegio y Viotá (en adelante, Convenio SME 004): De acuerdo con lo establecido por la Administración de la Compañía en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 – indicador G4-EC7 y G4-SO2 (páginas 2-4)", corresponde al valor total de los subsidios de los cargos por conexión de los clientes estrato 1 y 2 de estos municipios, según lo registrado en el Convenio SME 004. 3. Valor del Convenio SME 004 a ser aportado por el Departamento de Cundinamarca y por los municipios de La Mesa, Anapoima, El Colegio y Viotá: De acuerdo con lo establecido por la Administración de la Compañía en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 – indicador G4-EC7 y G4-SO2 (páginas 2-4)", corresponde al valor definido en el Convenio SME 004 que será aportado por el Departamento de Cundinamarca - Secretaría de Minas y Energía y al valor que será aportado por las Alcaldías Municipales de La Mesa, Anapoima, El Colegio y Viotá. 	✓

Anexo I

Indicador	Criterio	Nada llamó nuestra atención (✓) - N/A
	4. Porcentaje de los derechos de conexión a ser subsidiado por el Departamento de Cundinamarca y por los municipios de La Mesa, Anapoima, El Colegio y Viotá de acuerdo con el Convenio SME 004: De acuerdo con lo establecido por la Administración de la Compañía en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 - indicador G4-EC7 y G4-SO2 (páginas 2-4)", corresponde al porcentaje definido registrado en el Convenio SME 004 como los derechos de conexión a ser subsidiado a cada usuario estrato 1 y 2 de los municipios de La Mesa, Anapoima, El Colegio y Viotá, por parte del Departamento de Cundinamarca - Secretaría de Minas y Energía, así como por las alcaldías de estos municipios.	✓
	5. Valor aportado en el año 2013 del Convenio SME 004: De acuerdo con lo establecido por la Administración de la Compañía en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 – indicador G4-EC7 y G4-SO2 (páginas 2-4)", corresponde al valor definido en el Convenio SME 004 como aporte total, durante el año de reporte por parte de: el Departamento de Cundinamarca – Secretaría de Minas y Energía, y las Alcaldías Municipales de La Mesa y Anapoima a estos municipios, el cual es extractado de los documentos "Clientes beneficiarios subsidio por conexión municipio de la Mesa año 2013" y "Clientes beneficiarios subsidio por conexión municipio de la Anapoima año 2013".	✓
	6. Cantidad de clientes beneficiados en el año 2013 por el Convenio SME 004: De acuerdo con lo establecido por la Administración de la Compañía en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 – indicador G4-EC7 y G4-SO2 (páginas 2-4)", corresponde al total de clientes de los estratos 1 y 2 de los municipios de La Mesa y Anapoima beneficiados por el Convenio SME 004 (clientes que recibieron subsidio de conexión), durante el año de reporte, según lo registrado en los documentos "Clientes beneficiarios subsidio por conexión municipio de la Mesa año 2013" y "Clientes beneficiarios subsidio por conexión municipio de la Anapoima año 2013".	✓
	7. Valor total del convenio No. 104 firmado entre Gas Natural S.A. ESP y el Ministerio de Minas y Energía - Fondo Especial Cuota de Fomento (en adelante, Convenio No. 104): De acuerdo con lo establecido por la Administración de la Compañía en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 – indicador G4-EC7 y G4-SO2 (páginas 2-4)", corresponde al valor total definido en el Convenio No. 104, en relación con los subsidios de los cargos por conexión de los clientes estrato 1 y 2 de los municipios de La Mesa, Anapoima, El Colegio, Viotá, Anolaima, Cachipav, Choachi, Fómeque y Ubaque.	✓
	8. Porcentaje de los derechos de conexión a ser subsidiado por el Ministerio de Minas y Energía - Fondo Especial Cuota de Fomento de acuerdo con el Convenio No. 104: De acuerdo con lo establecido por la Administración de la Compañía en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 – indicador G4-EC7 y G4-SO2 (páginas 2-4)" y lo registrado en el Convenio No. 104, corresponde al porcentaje de los derechos de conexión a ser subsidiado a cada usuario según su estrato (1 y 2) de los municipios de La Mesa, Anapoima, El Colegio, Viotá, Anolaima, Cachipav, Choachi, Fómeque y Ubaque, por parte del Ministerio de Minas y Energía - Fondo Especial Cuota de Fomento.	✓
	9. Valor aportado en el año 2013 del Convenio No. 104: De acuerdo con lo establecido por la Administración de la Compañía en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 – indicador G4-EC7 y G4-SO2 (páginas 2-4)", corresponde al valor definido en el Convenio No. 104 que aportó el Ministerio de Minas y Energía - Fondo Especial Cuota de Fomento a los municipios de La Mesa y Anapoima, según lo registrado en los documentos "Clientes beneficiarios subsidio por conexión municipio de la Mesa año 2013" y "Clientes beneficiarios subsidio por conexión municipio de la Anapoima año 2013" para el año de reporte.	✓
	10. Cantidad de clientes beneficiados en el año 2013 por el Convenio No. 104: De acuerdo con lo establecido por la Administración de la Compañía en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 – indicador G4-EC7 y G4-SO2 (páginas 2-4)", corresponde al total de clientes de los estratos 1 y 2 de los municipios de La Mesa y Anapoima, beneficiados por el convenio No. 104 (clientes que recibieron subsidio de conexión), durante el año de reporte, según lo registrado en los documentos "Clientes beneficiarios subsidio por conexión municipio de la Mesa año 2013" y "Clientes beneficiarios subsidio por conexión municipio de la Anapoima año 2013".	✓
	El alcance del trabajo de aseguramiento está limitado al cruce de la información reportada en el IRC13 con relación a las fuentes mencionadas en el criterio y no incluye la evaluación de la razonabilidad e integridad de la información incluida en dichas fuentes.	

Anexo I

Indicador	Criterio	Nada llamó nuestra atención (✓) - N/A
Responsabilidad sobre productos: G4-PR5	La Administración de la Compañía incluyó en su IRC13 el resultado del indicador G4-PR5 relativo a los resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes, durante el periodo comprendido entre el 1 de diciembre de 2012 y el 31 de diciembre de 2013, en los segmentos residencial e industrial, de acuerdo a lo definido en la sección 4.2 "Contenidos básicos específicos" del Manual de Aplicación de la Guía GRI Versión G4 (página 233):	
Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Segmento residencial 1. Índice de calidad global del servicio del negocio de gas en Colombia y por compañía: De acuerdo con las instrucciones definidas en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 – Indicador G4-PR5", corresponde a los resultados de las siguientes tasas presentados en el Informe de Experiencia del Cliente emitido por la firma especializada GFK - "GNF IG4t2013Informe ColombiaGas V02.pdf" del cuarto trimestre de 2013: a. Tasa Anual Media (TAM) de satisfacción global del servicio para clientes residenciales del negocio de gas en Colombia. b. Tasa Anual Media (TAM) de satisfacción global del servicio para Gas Natural S. A. E S P. c. Tasa Anual Media (TAM) de satisfacción global del servicio para Gas Natural del Oriente S. A. E.S.P. d. Tasa Anual Media (TAM) de satisfacción global del servicio para Gas Natural Cundiboyacense S. A. E.S.P. 2. Índice de atributos globales de calidad del servicio: De acuerdo con las instrucciones definidas en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 - Indicador G4-PR5", corresponde a los resultados de las tasas relacionadas con los siguientes atributos globales de calidad del servicio para el negocio de gas en Colombia, presentados en el Informe de Experiencia del Cliente emitido por la firma especializada GFK - "GNF IG4t2013Informe ColombiaGas V02.pdf" del cuarto trimestre de 2013: a. Tasa Anual Media (TAM) de satisfacción global frente al atributo denominado Suministro. b. Tasa Anual Media (TAM) de satisfacción global frente al atributo denominado Imagen. c. Tasa Anual Media (TAM) de satisfacción global frente al atributo denominado Factura. d. Tasa Anual Media (TAM) de satisfacción global frente al atributo denominado Precio. 3. Índice de calidad global por procesos: De acuerdo con las instrucciones definidas en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 - Indicador G4-PR5", corresponde a los resultados de las siguientes tasas, por proceso de atención al cliente, para el negocio de gas en Colombia: a. Tasa Anual Media (TAM) de satisfacción global frente al proceso denominado Atención Presencial, incluida en el Informe de Experiencia del Cliente emitido por la firma especializada GFK - "GNFPROLAT4T2013COLGAS-Atenciónpresencial-V01.pdf", del cuarto trimestre de 2013. b. Tasa Anual Media (TAM) de satisfacción global frente al proceso denominado Atención Telefónica, incluida en el Informe de Experiencia del Cliente emitido por la firma especializada GFK - "GNFPROLAT4T2013COLGAS-Atencióntelefonica-V01.pdf", del cuarto trimestre de 2013. c. Tasa Anual Media (TAM) de satisfacción global frente al proceso denominado Reclamaciones, incluida en el Informe de Experiencia del Cliente emitido por la firma especializada GFK - "GNFPROLAT4T2013COLGASReclamos-V01.pdf", del cuarto trimestre de 2013. d. Tasa Anual Media (TAM) de satisfacción global frente al proceso denominado Urgencias, incluida en el Informe de Experiencia del Cliente emitido por la firma especializada GFK - "GNF-2013-4T-PRO-LAT-COL-Urgencias-V01.pdf", del cuarto trimestre de 2013. e. Tasa Anual Media (TAM) de satisfacción global frente al proceso denominado Facturación y Cobro, incluida en el Informe de Experiencia del Cliente emitido por la firma especializada GFK - "GNFPROLAT4T2013Facturaciónycobro-ColombiaGasV02.pdf", del cuarto trimestre de 2013. 4. Índice de satisfacción global de clientes residenciales por procesos: De acuerdo con las instrucciones definidas en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 – Indicador G4-PR5", corresponde a los resultados de las siguientes tasas, por proceso: a. Tasa Anual Media (TAM) de satisfacción global frente al proceso denominado Revisión Técnico Reglamentaria (RTR), emitido por la firma especializada Consumer & Insights - "I(-05-2510-07517) ESTUDIOS LOCALES RTR (DEF)", del cuarto trimestre de 2013, para Gas Natural S.A. ESP.	✓
Indicadores definidos por la Administración sobre la entrega de incentivos comerciales para la instalación de Gas Natural Vehicular – GNV.		

Anexo I

Indicador	Criterio	Nada llamó nuestra atención (✓) - N/A
	b. Tasa Anual Media (TAM) de satisfacción global frente al proceso denominado Reinstalaciones, emitido por la firma especializada Consumer & Insights - "I(-05-2510-07517) ESTUDIOS LOCALES REINSTALACION (DEF)", del cuarto trimestre de 2013, para Gas Natural S.A. ESP.	
	c. Tasa Anual Media (TAM) de satisfacción global frente al proceso denominado Nuevos Clientes, emitido por la firma especializada Consumer & Insights - "I(-05-2510-07517) ESTUDIOS LOCALES NUEVOS CLIENTES (DEF)", del cuarto trimestre de 2013, para el negocio de gas en Colombia.	
	d. Tasa Anual Media (TAM) de satisfacción global frente al proceso denominado Reconexiones, emitido por la firma especializada Consumer & Insights - "I(-05-2510-07517) ESTUDIOS LOCALES RECONEXION (DEF)", del cuarto trimestre de 2013, para el negocio de gas en Colombia.	
	Segmento Industrial	✓
	5. Índice de satisfacción global de clientes industriales: De acuerdo con las instrucciones definidas en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 – Indicador G4-PR5", corresponde al resultado de la Tasa ponderada de satisfacción global del servicio para clientes industriales del negocio de gas en Bogotá y zonas aledañas incluida en el informe emitido por la firma especializada Consumer & Insights - "I(-05-2210-07515) CLIENTES INDUSTRIALES (V02)", estudio semestre II de 2013.	
	El alcance del trabajo de aseguramiento está limitado al cruce de los resultados de las encuestas de satisfacción con relación a lo reportado en el IRC 13, y no incluye la evaluación de la razonabilidad de la selección de compañías y la integridad de las encuestas a ser incluidas en el indicador, como tampoco la metodología usada por los proveedores externos para llevar a cabo las encuestas seleccionadas por la Administración.	
	La Administración de la Compañía incluyó en su IRC13 los resultados de los indicadores relacionados con los incentivos comerciales entregados durante los períodos que se mencionan en cada numeral a continuación, para la conversión a Gas Natural Vehicular (GNV) para las compañías Gas Natural S.A. ESP en Bogotá y sus zonas de influencia (Soacha, Chía, Funza Madrid, Mosquera, Zipaquirá) y Gas Natural del Oriente S.A. ESP. en Bucaramanga, cuyos parámetros de cálculo se definen a continuación:	
	1. Incentivos comerciales entregados en la ciudad de Bogotá y sus zonas de influencia: De acuerdo con lo establecido por la Administración en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 – indicador GNV", corresponde a la cantidad de incentivos comerciales liquidados por Gas Natural S. A. E.S.P., entre el 28 de diciembre de 2012 y el 2 de diciembre de 2013, de acuerdo con el total de vehículos registrados, según su número de placa, en el documento denominado "Informe auditoria expedientes 2013 GN S. A. E.S.P.xlsx".	✓
	2. Valor de los incentivos comerciales entregados en la ciudad de Bogotá y sus zonas de influencia: De acuerdo con lo establecido por la Administración en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 – indicador GNV", corresponde al valor de los incentivos comerciales liquidados por Gas Natural S. A. E.S.P., entre el 28 de diciembre de 2012 y el 2 de diciembre de 2013, de acuerdo con la sumatoria del valor total de los incentivos, por concepto de fiducia y recursos propios, según lo registrado en el documento denominado "Informe auditoria expedientes 2013 GN S. A. E.S.P. xlsx".	✓
	3. Incentivos comerciales entregados en la ciudad de Bucaramanga: De acuerdo con lo establecido por la Administración en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 – indicador GNV", corresponde a la cantidad de incentivos comerciales liquidados por Gas Natural del Oriente S. A. E.S.P., entre el 15 de enero de 2013 y el 2 de diciembre de 2013, de acuerdo con el total de vehículos registrados, según su número de placa, en el documento denominado "informe auditoria expedientes GOR 2013.xlsx".	✓
	4. Valor de los incentivos comerciales entregados en la ciudad de Bucaramanga: De acuerdo con lo establecido por la Administración en el "Formato de recolección de información, Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 – indicador GNV", corresponde al valor de los incentivos comerciales liquidados por Gas Natural del Oriente S.A. ESP, entre el 15 de enero de 2013 y el 2 de diciembre de 2013, de acuerdo con la sumatoria del valor total de los incentivos, por concepto de fiducia y recursos propios, según lo registrado en el documento denominado "informe auditoria expedientes GOR 2013.xlsx".	✓
	El alcance del trabajo de aseguramiento está limitado a la validación, sobre bases muestrales, de la existencia de los incentivos reportados y al cruce de la información consultada en los archivos fuente con la información presentada en el IRC13; y no incluye la evaluación de la razonabilidad e integridad de la información incluida en las fuentes mencionadas en el criterio o de la metodología utilizada para la entrega y liquidación de los incentivos comerciales aplicada en 2013.	

Anexo I

Indicador	Criterio	Nada llamó nuestra atención (✓) - N/A																																
Transparencia en la gestión:	La Administración de la Compañía incluyó en su IRC13 los resultados de la Medición de Políticas y Mecanismos de Transparencia Empresarial - Empresas de Servicios Públicos, realizada por la organización Transparencia por Colombia, para el año 2013 en relación con la gestión de Gas Natural S.A. E.S.P en el año 2012, conforme se presentan a continuación:																																	
Indicadores definidos por la Administración sobre la medición "Transparencia por Colombia 2013".	<p>1. Calificación total de la empresa en relación con la calificación del sector: Corresponde al resultado de la Calificación Total de la empresa Gas Natural S. A. E.S.P. para el año 2013, comparado con la Calificación Total del sector Energía y Gas para el mismo año, según lo registrado en el informe final denominado "Medición de Políticas y Mecanismos de Transparencia Empresarial - Empresas de Servicios Públicos 2013" en la página No. 1, enviado por Transparencia por Colombia en el documento GAS NATURAL S. A. Resultados. pdf.</p> <p>2. Calificación total de los componentes en relación con el periodo anterior: Corresponde a los resultados de la Calificación Empresa Gas Natural S. A. E.S.P., en los siguientes componentes para el año 2013, comparados con la Calificación Empresa de los mismos componentes obtenida en el año 2012, según lo registrado en el informe final denominado "Medición de Políticas y Mecanismos de Transparencia Empresarial - Empresas de Servicios Públicos 2013" en la página No. 1, enviado por Transparencia por Colombia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apertura. • Diálogo. • Reglas claras. • Control. 	✓ ✓																																
Presentación del IRC13 de conformidad con la opción "Esencial" de la versión G4 2013 de la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" de la Global Reporting Initiative (GRI).	<p>El alcance del trabajo de aseguramiento está limitado al cruce de la información reportada en el IRC13 y la contenida en la fuente mencionada en el criterio, y no incluye la evaluación de los resultados o de la metodología aplicada por Transparencia por Colombia para llevar a cabo la Medición de Políticas y Mecanismos de Transparencia Empresarial - Empresas de Servicios Públicos 2013.</p> <p>1. La Administración de Gas Natural S. A. E.S.P. y filiales (en adelante la Compañía) reporta en su Informe de Responsabilidad Corporativa del año 2013 (en adelante IRC13) los siguientes contenidos básicos generales aplicables para el nivel de conformidad "Esencial" definidos en el "Manual de Aplicación" de la Guía GRI Versión G4 (páginas 24 a 63) o la justificación de omisión correspondiente definida en los "Principios y Conceptos Básicos" de la Guía GRI Versión G4 (página 13):</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Contenidos básicos generales aplicables para el nivel de conformidad "Esencial"</th><th>No. del contenido básico general</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Estrategia y análisis</td><td>G4-1</td></tr> <tr> <td>Perfil de la organización</td><td>G4-3 a G4-16</td></tr> <tr> <td>Aspectos materiales y Cobertura</td><td>G4-17 a G4-23</td></tr> <tr> <td>Participación de los grupos de interés</td><td>G4-24 a G4-27</td></tr> <tr> <td>Perfil de la memoria</td><td>G4-28 a G4-33</td></tr> <tr> <td>Gobierno</td><td>G4-34</td></tr> <tr> <td>Ética e integridad</td><td>G4-56</td></tr> <tr> <td>Contenidos básicos generales sectoriales</td><td>Información adicional solicitada por el suplemento del sector Oil and Gas, para los contenidos básicos generales</td></tr> </tbody> </table> <p>2. La Administración de la Compañía reporta en su IRC13, la información correspondiente a los enfoques de gestión generales, o la justificación de omisión correspondiente, definidos en los "Principios y Conceptos Básicos" de la Guía GRI Versión G4 (páginas 13 y 46) para cada uno de los siguientes aspectos materiales:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Aspecto material</th><th>Información del enfoque de gestión general a reportar por cada aspecto material</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Seguridad en la prestación del servicio</td><td>a. Impactos que hacen que el aspecto sea material.</td></tr> <tr> <td>Atención al cliente</td><td>b. Cómo gestiona la Compañía el aspecto material o sus efectos.</td></tr> <tr> <td>Cobertura</td><td>c. Mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión; los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.</td></tr> <tr> <td>Calidad de productos y servicios</td><td></td></tr> <tr> <td>Promoción del uso de gas natural con clientes</td><td></td></tr> <tr> <td>Gestión de riesgos e impactos</td><td></td></tr> </tbody> </table>	Contenidos básicos generales aplicables para el nivel de conformidad "Esencial"	No. del contenido básico general	Estrategia y análisis	G4-1	Perfil de la organización	G4-3 a G4-16	Aspectos materiales y Cobertura	G4-17 a G4-23	Participación de los grupos de interés	G4-24 a G4-27	Perfil de la memoria	G4-28 a G4-33	Gobierno	G4-34	Ética e integridad	G4-56	Contenidos básicos generales sectoriales	Información adicional solicitada por el suplemento del sector Oil and Gas, para los contenidos básicos generales	Aspecto material	Información del enfoque de gestión general a reportar por cada aspecto material	Seguridad en la prestación del servicio	a. Impactos que hacen que el aspecto sea material.	Atención al cliente	b. Cómo gestiona la Compañía el aspecto material o sus efectos.	Cobertura	c. Mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión; los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.	Calidad de productos y servicios		Promoción del uso de gas natural con clientes		Gestión de riesgos e impactos		✓ ✓
Contenidos básicos generales aplicables para el nivel de conformidad "Esencial"	No. del contenido básico general																																	
Estrategia y análisis	G4-1																																	
Perfil de la organización	G4-3 a G4-16																																	
Aspectos materiales y Cobertura	G4-17 a G4-23																																	
Participación de los grupos de interés	G4-24 a G4-27																																	
Perfil de la memoria	G4-28 a G4-33																																	
Gobierno	G4-34																																	
Ética e integridad	G4-56																																	
Contenidos básicos generales sectoriales	Información adicional solicitada por el suplemento del sector Oil and Gas, para los contenidos básicos generales																																	
Aspecto material	Información del enfoque de gestión general a reportar por cada aspecto material																																	
Seguridad en la prestación del servicio	a. Impactos que hacen que el aspecto sea material.																																	
Atención al cliente	b. Cómo gestiona la Compañía el aspecto material o sus efectos.																																	
Cobertura	c. Mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión; los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.																																	
Calidad de productos y servicios																																		
Promoción del uso de gas natural con clientes																																		
Gestión de riesgos e impactos																																		

Indicador	Criterio	Nada llamó nuestra atención (✓) - N/A
	3. La Administración de la Compañía reporta en su IRC13, para cada uno de los aspectos materiales relacionados en la sección 2 de este criterio, por lo menos un (1) indicador de desempeño asociado. Estos indicadores pueden ser definidos según el "Manual de Aplicación" de la Guía GRI Versión G4 (páginas 70 a 240) o construidos por la Compañía.	
	4. La Administración de la Compañía reporta en su IRC13 los contenidos básicos específicos del sector Oil and Gas, para los indicadores de desempeño asociados a aspectos materiales relacionados en la sección 2 de este criterio, según lo definido en el protocolo sectorial "G4 – Sector Disclosures: Oil and Gas" de la Guía GRI Versión G4 (páginas 12 a 39), o la justificación de omisión correspondiente definida en los "Principios y Conceptos Básicos" de la Guía GRI Versión G4 (página 13).	✓
	5. La Administración de la Compañía reporta en su IRC13, para cada uno de los aspectos materiales relacionados en la sección 2 de este criterio, por lo menos un (1) indicador de desempeño del protocolo sectorial, siempre y cuando se cuente con información disponible, según lo definido en el protocolo sectorial "G4 - Sector Disclosures: Oil and Gas" de la Guía GRI Versión G4 (páginas 40 a 55), o la justificación de omisión correspondiente definida en los "Principios y Conceptos Básicos" de la Guía GRI Versión G4 (página 13).	✓
	El alcance del trabajo de aseguramiento está limitado a la validación de la existencia de la información mencionada en el criterio dentro del IRC13 y no incluye la evaluación de la razonabilidad e integridad de la información reportada.	

Anexo I

Anexo II

Explicación al reporte

El criterio de cálculo del indicador GRI G4-EN19 relativo a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), en Kg de CO₂ equivalente, asociada a la campaña “Deja tu Huella Positiva Natural - Ahorro de Energía” (Alcance 2), establece en su Literal “a” lo siguiente:

Consumo de energía eléctrica en los centros de trabajo: corresponde a la sumatoria del consumo de energía en Kilovatios (KWh) de todos los centros de trabajo de las empresas reportantes durante 2013, tomado de facturas o de promedios de datos de 2013 calculados por el área de Medios Internos de la Compañía, como se registra en el documento “Datos faltantes EN19 electricidad GN.xlsx”.

De acuerdo con nuestras pruebas identificamos:

1. El archivo inicial que nos suministraron como respaldo de la información del total de KWh tomados para el cálculo del indicador presentaba información incompleta en cuanto a los consumos de energía eléctrica en algunos centros de trabajo.
2. En un segundo archivo que recibimos ajustado por la Administración de la Compañía, identificamos que los consumos de energía eléctrica de los siguientes centros de trabajo detallados en el documento “Datos faltantes EN19 electricidad GN.xlsx” por el área de Medios Internos de la Compañía presentaban las siguientes situaciones:
 - a. Centro del Gas Barrancabermeja: Consumo de energía eléctrica de 16,300 KWh en julio de 2013 de la empresa reportante Gas Natural del Oriente S. A. E. S. P., el cual debió haber sido 15,300 KWh según se estipula en la factura con Número de Cuenta No. 707677-0 de julio de 2013.
 - b. Centro del Gas Zipaquirá: Consumo de energía eléctrica de 402 KWh en marzo de 2013 de la empresa reportante Gas Natural Cundiboyacense S. A. E. S. P., el cual debió haber sido 12 KWh según se estipula en la factura con Número de Cuenta No. 0838085-2 de marzo de 2013.

Con base en lo anterior y con base en las normas generalmente aceptadas para trabajos de aseguramiento, no nos fue posible aceptar que el documento “Datos faltantes EN19 electricidad GN.xlsx” correspondía a facturas o promedios de datos de 2013. Por lo anterior no podemos concluir que nada nos llamó la atención que pudiese hacernos creer que el indicador GRI G4-EN19 en lo relativo a la campaña de reducción de emisiones de gases efecto invernadero (GEI) “Deja tu Huella Positiva Natural - Ahorro de Energía” no está presentado, en todo aspecto material, de acuerdo con el criterio en el Anexo I adjunto.



www.gasnaturalfenosa.com