

1

2

3

4

5

6



Gas Natural S.A., ESP

Calle 71A N° 5-38

Teléfonos: 314 4500 - 348 5500

Bogotá, D.C.

Colombia

Edición

Gerencia de Relaciones Externas

Área de Imagen Corporativa

Investigación y contenidos

Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial

Diseño y diagramación

Gatos Gemelos Comunicación

www.gatosgemelos.com

Impresión

Panamericana Formas e Impresos S.A.



2005 Informe de Responsabilidad Corporativa



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



:Contenido

06	Carta del Presidente
08	Alcance y enfoque del informe
10	Gas Natural S.A., ESP
10	Perfil de la organización
13	Breve reseña histórica de Gas Natural S.A., ESP
14	Principales magnitudes de Gas Natural S.A., ESP y sus filiales
16	Misión, visión y valores
17	Principios de actuación
18	La esencia de nuestro servicio
18	Estrategia de Gas Natural S.A., ESP
19	Gobierno corporativo
21	Nuestra marca
22	La responsabilidad corporativa y Gas Natural S.A., ESP
22	Compromisos de responsabilidad corporativa
26	Gobierno de la responsabilidad corporativa
29	Fundación Gas Natural
29	Contribución económica de Gas Natural S.A., ESP a la sociedad
31	Valor medioambiental del gas
32	Diálogo con grupos de interés
35	Grupos de interés
36	Los clientes y Gas Natural S.A., ESP
54	Los accionistas e inversores y Gas Natural S.A., ESP
58	Los empleados y Gas Natural S.A., ESP
72	Los proveedores y Gas Natural S.A., ESP
80	La sociedad y Gas Natural S.A., ESP: el medio ambiente
90	La sociedad y Gas Natural S.A., ESP: la ciudadanía
102	Acciones 2006
107	Informe de verificación
114	Índice de contenidos e indicadores GRI
123	Anexos
124	Glosario
133	Conversión de moneda en miles de euros y miles de dólares
137	Los diez principios universales del Pacto Mundial

:Carta del Presidente

SEÑORAS Y SEÑORES ACCIONISTAS:

En este Informe de Responsabilidad Corporativa, les comunicamos a nuestros accionistas y empleados, a los mercados y a todos los grupos de interés con los que a diario interactuamos, la manera como entendemos y cumplimos con nuestros compromisos. Pero también les estamos proponiendo una plataforma a partir de la cual podemos todos hacer parte de la revolución social del gas natural en Colombia. En este informe, queremos mostrar cómo pasamos de las palabras a los hechos en la transformación de la vida de las personas, al contribuir en la construcción de un futuro promisorio y sostenible para la gente.

En la última década, la industria del gas ha venido contribuyendo activamente a la estrategia de sustitución de combustibles y a la masificación del consumo en los principales centros urbanos del país. En 2005, Gas Natural S.A., ESP amplió su cobertura de suministro y comercialización incrementando el número de clientes en un 7,2%, alcanzando así la cifra de 1.299.796 clientes. Además de su esfuerzo por ofrecer sus servicios a un mayor número de usuarios en Bogotá, Soacha y Sibaté, se orientó a ampliar la cobertura regional a través de sus empresas afiliadas, llegando a 70 municipios y alcanzando un total de 314.175 clientes en los departamentos de Boyacá, Cundinamarca y Santander.

Pero el crecimiento no lo es todo. Éste es tan solo la antesala de un cambio fundamental que impacta la vida económica y ambiental, así como la conducta y las costumbres de la sociedad. Con el objeto de orientar estas transformaciones al beneficio colectivo, deseamos consultar a los grupos interesados en nuestra labor para escuchar sus opiniones y responder a ellas. Nos interesa no solo el beneficio de nuestros accionistas y nuestros clientes, sino el progreso de nuestros trabajadores, aliados, proveedores y contratistas, y de la comunidad en general. Pensamos que así contribuiremos a construir un mundo sostenible, de beneficio para las generaciones futuras.

Por ello, Gas Natural S.A., ESP reitera su voluntad de actuación responsable en el entorno en el que opera, así como la certeza de que, por esta vía, estaremos ofreciendo una respuesta integral a las expectativas de todos los actores que se relacionan con la empresa.

Como muestra de esta convicción que tenemos en una sociedad y un mundo mejor, y de nuestra responsabilidad como ciudadanos corporativos, hemos adelantado varias acciones, entre las que deseo destacar las siguientes:

Durante 2005, continuamos nuestros programas de estímulo a la educación de los niños y jóvenes bogotanos. Sabemos que el progreso ocurre, entre otros factores, cuando la sociedad dispone del capital intelectual y científico requerido para impulsar el cambio. Por ello, en asociación con la Alcaldía Mayor de Bogotá y de prestigiosas universidades del país e instituciones educativas distritales, hemos llevado a cabo programas innovadores en lo pedagógico, divertidos para los educandos y útiles para la sociedad. Pequeños Científicos es una muestra de cómo más de doce mil quinientos niños y niñas acceden a la ciencia y la tecnología, apropiándose de ella.



**José María Almacellas
González**
Presidente de la Junta
Directiva

La generación de empleo digno, especialmente en las comunidades vulnerables, es también uno de los pilares de nuestra acción social. Por medio de Ecobosco, proyecto que facilita oportunidades laborales para los jóvenes, hemos vinculado nuestro negocio a la generación de trabajo útil y rentable localmente.

Por tercer año consecutivo, hemos visto el crecimiento de los programas de Gas Natural Vehicular, superando nuestras previsiones. Sumado a las campañas de comunicación y al apoyo decidido del Ministerio de Minas y Energía, la masificación del gas natural vehicular será en breve una realidad que beneficiará a la sociedad, al procurar un medio ambiente sano. Gas Natural S.A., ESP, a través del Fondo de Conversiones de GNV, puede reportar que hoy circulan 4.684 nuevos vehículos movidos por gas natural, para un total de 32.612 en Bogotá, los cuales representan, además de un ahorro en combustibles para sus clientes, una importante contribución a tener un medio ambiente sano.

Éstas y otras iniciativas, que nuestros grupos de interés podrán consultar en este informe, evidencian la relevancia y el alcance estratégico que le hemos dado a la Responsabilidad Social dentro de nuestra compañía, pasando a ser un tema intrínseco en nuestra misión, visión y planes de negocio. Ello se acompaña de un gran esfuerzo por fortalecer nuestra cultura de integridad, transparencia y equidad, con el apoyo del nivel directivo de la compañía y de todos nuestros trabajadores, quienes asumen el tema como propio.

El presente Informe de Responsabilidad Corporativa constituye para Gas Natural S.A., ESP un instrumento de la mayor importancia, pues establece las pautas por medio de las cuales aspira a cumplir con sus compromisos a través de un proceso participativo. Seguimos el ejemplo y construimos sobre la experiencia corporativa de Gas Natural SDG, S.A., para acogernos a los más altos estándares internacionales en la materia.

Dado que este informe es el primer escalón de un proceso extenso de consulta, que iremos perfeccionando con los años, hemos introducido cambios significativos en su estructura. Ante todo, hemos adoptado la Guía 2002 del Global Reporting Initiative (GRI) para construir nuestro reporte, el cual también responde a los lineamientos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En consecuencia, presentamos una descripción lo más equilibrada posible de nuestras actividades económicas, sociales y ambientales a través de una serie de capítulos en los que damos a conocer nuestra organización, historia y actividades, así como nuestra filosofía y los hitos principales de nuestra gestión con relación a los principales grupos de interés de la empresa.

Queremos que la información que presentamos sea lo más relevante y sólida posible y que complemente nuestro Informe económico y los estados financieros de 2005. Por ello, hemos buscado su verificación independiente por medio de una entidad auditora del más alto prestigio, como lo es PriceWaterhouseCoopers. La calidad de la información proporcionada nos permitirá reportar en el futuro nuestro desempeño frente a los compromisos contraídos y, en particular, el modo como nos constituimos en un socio privilegiado en la revolución social del gas natural en Colombia.



:Alcance y enfoque del informe

El presente Informe de Responsabilidad Corporativa es el primer ejercicio que realiza Gas Natural S.A., ESP para reportar las actividades de responsabilidad social adelantadas durante el año 2005, y representa para la compañía el establecimiento de una línea de base o plataforma para futuros informes.

Este documento ha sido preparado teniendo en cuenta las directrices establecidas en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI)¹. Esta Guía es el resultado de un proceso internacional de largo plazo, en el que han participado diversas partes interesadas, y agrupa los lineamientos base para la construcción de las memorias o informes de responsabilidad social por parte de las empresas y organizaciones alrededor del mundo, en términos de su desempeño económico, ambiental y social.

En este contexto, Gas Natural S.A., ESP espera ir adecuando y fortaleciendo sus sistemas de información y reporte frente a su gestión, de manera consistente con los lineamientos y actualizaciones propuestos por el GRI.

Este informe compila los resultados más relevantes de Gas Natural S.A., ESP del periodo comprendido entre enero y diciembre de 2005, e incluye, en casos en los que fue posible, datos comparativos con años anteriores y datos de la gestión de las empresas filiales. De esta forma, se presentan las principales actividades, proyectos y gestiones que la empresa desarrolló en el ámbito de la Responsabilidad Social, con el objetivo de contribuir al desarrollo y progreso de las distintas zonas en donde opera.

Al ser éste el primer informe que elabora la compañía en esta materia, ha requerido del trabajo y esfuerzo de las distintas áreas para el levantamiento de la información, lo cual subraya el deseo de los directivos y los trabajadores para que todos los grupos de interés tengan un mayor conocimiento sobre la gestión, así como sobre los distintos aportes que esta organización ha venido llevando a cabo en el país.

Este trabajo inicial establece para la compañía la necesidad de adoptar de forma rigurosa y completa la metodología propuesta, de manera que se establezcan mejores sistemas de información e indicadores que garanticen la periodicidad de este informe. Por esta razón, se espera que en la elaboración de los Informes de RSC posteriores, la empresa recoja disciplinadamente los datos de los informes anteriores con el objeto de dar cuenta de los cambios ocurridos, y amplíe a sus filiales la metodología, a fin de integrar en un solo documento información completa de la actividad de Gas Natural S.A., ESP y en su caso sus filiales de manera diferenciada. Así, se podrá fortalecer, ampliar y mejorar cuantitativa y cualitativamente la información disponible de la compañía, para compartirla con las partes interesadas.

Igualmente, se pretende, a futuro, desarrollar procesos de consulta con los diferentes grupos de interés e incluir claramente la opinión de éstos, identificando y reportando las actividades de la empresa que responden a sus expectativas.

La empresa Gas Natural S.A., ESP, interesada en el fortalecimiento del diálogo y la transparencia en las relaciones con sus grupos de interés y atendiendo a los lineamientos de la matriz del grupo económico al cual pertenece, Gas Natural SDG, S.A. de España, desarrolló a través de una organización externa independiente, un proceso de verificación de la información de los indicadores más pertinentes en los ámbitos social, ambiental y económico. De esta forma, se pretende informar de manera precisa y clara sobre los compromisos y las responsabilidades que la compañía ha asumido, y las prácticas que ha desarrollado en el marco de la responsabilidad social.

La información y los indicadores aquí presentados se enmarcan dentro del contexto de sostenibilidad y responden a las necesidades de información de los grupos de interés, así como a las prioridades de la compañía y posibilidades en la recolección de los datos para este primer informe.

Gas Natural S.A., ESP ha elaborado también su Informe Anual para 2005, en el que se complementa la información sobre su gestión anual y pone a disposición de sus grupos de interés información actualizada sobre la compañía a través de su página web (www.gasnatural.com.co).

Cualquier consulta o información adicional, puede obtenerse contactando a la Gerencia de Relaciones Externas de Gas Natural S.A., ESP a través del correo electrónico: pgomezf@gasnatural.com.

¹ <http://www.globalreporting.org/guidelines/2002.asp>

Gas Natural S.A., ESP

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Gas Natural S.A., ESP es una empresa, de naturaleza privada, prestadora del servicio público domiciliario de distribución y comercialización de gas natural por redes de tubería en la ciudad de Bogotá y en los municipios de Soacha y Sibaté, este último gracias al proceso de ampliación de cobertura del servicio, desarrollado durante 2005.



Actualmente, la compañía presta sus servicios de distribución y comercialización de gas natural en los segmentos de mercado residencial, comercial, industrial y vehicular. Así mismo, ofrece productos y servicios asociados a su actividad comercial, para cada uno de estos segmentos que complementan y fortalecen su portafolio.

Gas Natural S.A., ESP es sociedad anónima que se rige por las leyes colombianas y que se encuentra inscrita en la Bolsa de Valores de Colombia. Sus principales accionistas a 31 de diciembre de 2005 son:

Principales accionistas de la compañía

Gas Natural Internacional SDG, S.A. ¹	59,1%
Empresa de Energía de Bogotá S.A., ESP	25,0%
Fondo de Pensiones Obligatorias Porvenir	9,7%
Corporación Financiera del Valle	1,7%
Fondo de Cesantías Porvenir	1,5%

Gas Natural Internacional SDG, S.A., accionista mayoritario de Gas Natural S.A., ESP

Gas Natural Internacional SDG, S.A., accionista mayoritario de Gas Natural S.A., ESP, pertenece en un 100% a Gas natural SDG, S.A., principal empresa distribuidora de gas natural en España, con cinco millones ciento treinta y cuatro mil (5.134.000) clientes.

Los principales accionistas de Gas Natural SDG, S.A. son La Caixa y Repsol YPF, que tienen el 33% y el 30,8% de las acciones, respectivamente; así mismo, hacen parte de sus accionistas, con una participación inferior, las empresas Holding de

Infraestructuras y Servicios Urbanos S.A. - Hisusa con el 5%, y Caixa d'Estalvis de Catalunya con el 3%. El número restante de acciones se encuentra en el mercado libre en manos de cerca de 40.000 accionistas.

La creación de Gas Natural SDG, S.A., primera empresa del Grupo Gas Natural, fue el resultado del proceso de fusión entre las empresas Catalana de Gas y Gas Madrid (más los activos de distribución de gas canalizado de Repsol Butano), las cuales, con sus más de 150 años de experiencia y trayectoria en el sector del gas natural, le permitieron llegar a ser hoy en día la compañía matriz del Grupo Gas Natural, uno de los mayores grupos empresariales de España y Latinoamérica.

El Grupo Gas Natural, empresa multinacional de servicios energéticos, tiene como principal actividad el aprovisionamiento, comercialización y distribución del gas natural en España, Italia, Puerto Rico, México, Colombia, Brasil y Argentina, en donde, al finalizar el año 2005, llegó a tener más de 10 millones de clientes.

Esta multinacional también participa en negocios de otras empresas de servicios complementarios o relacionados con su actividad, como son empresas de aprovisionamiento, trading y comercialización de energía, así como sociedades de servicio, e-business y otras empresas de apoyo.

¹ Compañía española que pertenece en un 100% a la también española Gas Natural SDG, S.A., empresa matriz del grupo económico conocido como Gas Natural de España..



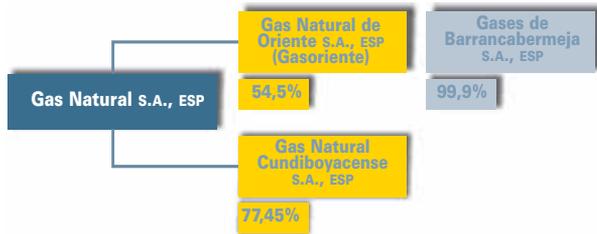
Presencia Internacional del Grupo Gas Natural



El Grupo Gas Natural tiene presencia internacional en América, Europa y África a través de importantes compañías como Gas Natural BAN en Argentina, CEG, CEG Río y Gas Natural SPS en Brasil, Gas Natural en México, Ecoeléctrica en Puerto Rico, Gas Natural S.A., ESP en Colombia, Gas Natural Vendita en Italia, Gas Natural Commercialisation France en Francia, y Metragaz y EMPL en Marruecos y Argelia, entre otras.

El Grupo Gas Natural es una organización internacional que cuenta con una vasta trayectoria en el sector energético y que día a día fortalece su posición competitiva en los mercados internacionales, manteniendo elevados estándares de calidad de sus productos y servicios. Todo esto soporta la gestión que Gas Natural S.A., ESP realiza en Colombia de manera directa y a través de sus empresas filiales.

Empresas filiales de Gas Natural S.A., ESP



Empresas filiales de Gas Natural S.A., ESP

La presencia comercial de Gas Natural S.A., ESP en Colombia se extiende más allá de Bogotá, Soacha y Sibaté, distribuyendo y comercializando gas natural en 26 municipios del departamento de Cundinamarca, 28 del departamento de Boyacá y 16 del departamento de Santander, a través de sus compañías filiales² Gas Natural del Oriente S.A., ESP (Gasorient S.A., ESP), Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP y Gases de Barrancabermeja S.A., ESP, ésta última compañía subsidiaria a través de su filial Gasorient S.A., ESP.

² Todas aquellas compañías en las que Gas Natural S.A., ESP tiene una participación mayoritaria en las acciones y posee el control administrativo.

Empresas participadas directamente	Actividad	(%)
Transportadora Colombiana de Gas S.A., ESP - Transcogás	Transporte	25,00
Gasoducto del Tolima S.A. –Trangastol	Transporte	7,13
Yazaki Metrex S.A.	P. medidores	31,42
Colombiana de Extrusión S.A. – Extrucol	P. tubería	15,00
Empresas participadas a través de Gas Natural del Oriente S.A., ESP	Actividad	(%)
Gas Natural del Cesar S.A., ESP – Gasnacer	Distribución	31,11
Transoriente S.A., ESP	Transporte	20,00
Gasoducto del Tolima S.A. –Trangastol	Transporte	17,87
Transgás de Occidente S.A.	Transporte	14,00
Colombiana de Extrusión S.A. – Extrucol	P. tubería	10,00
Otras sociedades		8,40
Empresas participadas a través de Gases de Barrancabermeja S.A., ESP	Actividad	(%)
Gas Natural del Cesar S.A., ESP – Gasnacer	Distribución	15,56
Otras sociedades		1,97

Estas empresas, que junto a Gas Natural S.A., ESP conforman el Grupo Gas Natural Colombia, desarrollan las políticas y gestionan territorialmente la prestación del servicio de gas natural.

Otras empresas relacionadas con Gas Natural S.A., ESP

Gas Natural S.A., ESP cuenta también con un porcentaje minoritario de acciones en siete (7) empresas más, de manera directa y a través de sus filiales. Estas compañías, que conforman el grupo de empresas participadas³, desarrollan actividades de distribución, transporte y otras relacionadas con el negocio.

Para el logro efectivo de sus objetivos, Gas Natural S.A., ESP ha adecuado su estructura organizacional conforme a las necesidades del mercado y a su estrategia de competitividad, crecimiento y calidad. La estructura organizacional bajo la cual desarrolló su gestión fue la siguiente:

BREVE RESEÑA HISTÓRICA DE GAS NATURAL S.A., ESP

Gas Natural S.A., ESP fue constituida el 13 de abril de 1987 a instancias de ECOPETROL, cuando la empresa vio la necesidad de construir una infraestructura que permitiera llevarles gas natural a hogares y empresas de la ciudad de Bogotá.

Fue así como, con la construcción del gasoducto de Usme en 1989, se logró la conexión de gas

natural al primer hogar bogotano. Desde entonces, la demanda creció de manera significativa, adquiriendo un ritmo vertiginoso a partir de 1998.

Con el "Plan de Gas" aprobado por el CONPES en 1991, se culminó el proceso de masificación del gas en la Costa Atlántica y se impulsó decisivamente su uso en el interior del país. Los descubrimientos de Cusiana y Cupiagua en el piedemonte llanero y la construcción del sistema de gasoductos troncales Ballenas-Barrancabermeja, Mariquita-Cali y Centro-Oriente, han asegurado el abastecimiento de gas natural para esta región del país.

No solo se amplió la canasta de energéticos mediante la promoción del uso masivo del gas natural, sino que los colombianos le otorgaron un valor superior al incorporarlo dentro de los servicios públicos esenciales, con lo cual, y para darle cumplimiento a la ley 142 de 1994, la compañía adoptó la forma de empresa de servicios públicos.

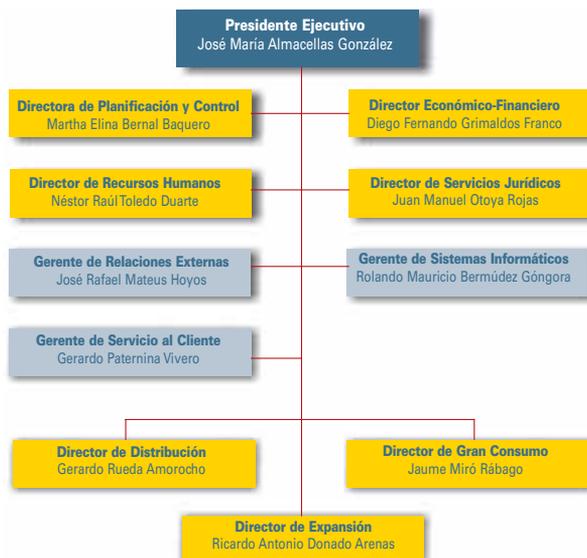
Para junio de 1997, se llevó a cabo la enajenación de la participación accionaria de ECOPETROL. De tal modo, la compañía Gas Natural Internacional SDG S.A. se incorporó a la empresa como socio mayoritario y operador de Gas Natural S.A., ESP.

En la actualidad, Gas Natural S.A., ESP es una empresa ampliamente reconocida por la calidad de su servicio y la transparencia de sus actuaciones, que facilita el acceso a un combustible seguro, de bajo costo y ambientalmente sano.

³ Todas aquellas compañías en las que Gas Natural S.A., ESP tiene una participación minoritaria en las acciones.



Organigrama a diciembre de 2005



PRINCIPALES MAGNITUDES DE GAS NATURAL S.A., ESP Y SUS FILIALES⁴**Gas Natural S.A., ESP**

De operación	2005	2004
Incremento en redes (km)	465	373
Longitud final red de distribución (km)	11.236	10.771
Inversión red de distribución (millones de \$)	20.917	14.206
Clientes/puntos de suministro (miles)	1.299,8	1.212,5
Cubrimiento del mercado (%)	88,9	85,2

De personal	2005	2004
Número de empleados	445	445
Gastos de personal (millones de \$)	24.685	21.734

Financieras (millones de \$)	2005	2004
Ingresos de operación	552.995	492.792
Beneficio operativo bruto (EBITDA)	198.067	160.497
Ganancia neta al año	122.700	91.527
Inversiones totales ⁵	42.648	27.095
Efectivo y equivalente de efectivo al final del año	67.034	141.051
Obligaciones financieras	151.280	154.084
Patrimonio de los accionistas	560.884	598.245
Impuestos sobre la renta	68.296	49.508
Otros impuestos y contribuciones pagados	11.988	12.119
Donaciones	197	375

Filiales (Gas Natural de Oriente S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP y Gases de Barrancabermeja S.A., ESP)

Operación	2005	2004	2005	2004	2005	2004
	Gas Natural de Oriente S.A., ESP	Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	Gases de Barrancabermeja S.A., ESP	Gases de Barrancabermeja S.A., ESP
Incremento en redes (km)	18	21	349	440	4	4
Red de distribución (km)	1.683	1.665	2.001	1.652	574	570
Inversión red de distrib. (millones de \$)	2.511	1.618	10.896	8.381	123	47
Clientes/puntos de suministro (miles)	162	158	112	84	40	40
Cubrimiento del mercado (%)	95,6	94,4	56,7	49,0	92,9	92,7

4 Datos redondeados

5 Incluye inversiones en red de distribución, otras inversiones materiales e inversiones financieras e inmateriales.

Personal	2005	2004	2005	2004	2005	2004
	Gas Natural de Oriente S.A., ESP		Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP		Gases de Barrancabermeja S.A., ESP	
Número de empleados	69	80	30	23	25	26
Gastos de personal (millones de \$)	2.156	2.239	1.284	743	461	423

Financieros (millones de \$)	2005	2004	2005	2004	2005	2004
	Gas Natural de Oriente S.A., ESP ⁶		Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP		Gases de Barrancabermeja S.A., ESP	
Ingresos de operación	71.101	56.226	39.890	40.825	8.024	7.050
Beneficio operativo bruto (EBITDA)	30.764	22.201	12.641	10.481	1.655	1.273
Ganancia neta al año	20.195	17.021	7.347	5.675	729	497
Inversiones totales ⁷	6.528	3.737	11.251	8.428	454	200
Efectivo y equivalente al final del año	5.941	4.699	3.355	3.291	584	424
Obligaciones financieras	38.420	41.242	34.650	29.286	150	450
Patrimonio de los accionistas	144.720	127.934	27.313	18.937	19.780	18.227
Impuestos sobre la renta	10.700	7.366	3.113	2.639	548	323

Consolidado Gas Natural S.A., ESP

De operación	2005	2004
Incremento en redes (km)	837	843
Longitud final red de distribución (km)	15.493	14.658
Inversión red de distribución (millones de \$)	34.447	24.252
Clientes/puntos de suministro (miles)	1.614	1.495

De personal	2005	2004
Número de empleados	569	574
Gastos de personal (millones de \$)	26.499	23.427

Financieras (millones de \$)	2005	2004
Ingresos de operación	599.371	547.077
Beneficio operativo bruto (EBITDA)	219.442	178.219
Ganancia neta al año	113.962	84.028
Efectivo y equivalente de efectivo al final del año	84.649	156.657
Obligaciones financieras	224.500	225.062
Patrimonio de los accionistas	567.617	604.953
Impuestos sobre la renta	74.330	54.468

6 Para efectos del presente informe, las cifras presentadas para Gas Natural de Oriente S.A., ESP corresponden a datos consolidados para todo el año, calculados a partir de la sumatoria del período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre, y el período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre. Se excluyen los rubros que para el período del 1 de octubre al 31 de diciembre están acumulados, como son: efectivo y equivalente de efectivo al final del período, obligaciones financieras y patrimonio de los accionistas.

7 Incluye inversiones en red de distribución, otras inversiones materiales e inversiones financieras e inmateriales.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Para el desarrollo de sus actividades en Colombia, Gas Natural S.A., ESP adopta la misión, visión y valores del Grupo Gas Natural.

Misión

Atender las necesidades energéticas de la sociedad, proporcionando a nuestros clientes servicios y productos de calidad respetuosos con el medio ambiente, a nuestros accionistas una rentabilidad creciente y sostenible, y a nuestros empleados la posibilidad de desarrollar sus competencias profesionales.

Visión

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 nuestros clientes, una rentabilidad sostenida a nuestros accionistas, una ampliación de oportunidades de desarrollo profesional y personal a nuestros empleados y una contribución positiva a la sociedad, actuando con un compromiso de ciudadanía global.

Valores

Orientación al cliente

Dedicamos nuestros esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Queremos proporcionarles un servicio excelente y ser capaces de darles una respuesta inmediata y eficaz.

Compromiso con los resultados

Elaboramos planes, fijamos objetivos colectivos e individuales y tomamos decisiones en función de su impacto en la consecución de los objetivos de nuestra visión, asegurando el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Sostenibilidad

Desarrollamos nuestros negocios con un horizonte estratégico que trasciende los intereses económicos inmediatos, contribuyendo al desarrollo económico, medioambiental y social, tanto a corto como a largo plazo.

Interés por las personas

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

Responsabilidad social

Aceptamos nuestra responsabilidad social corporativa, aportando nuestros conocimientos, capacidad de gestión y creatividad. Dedicamos parte de nuestros beneficios a la acción social, manteniendo un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción, de tal forma que incremente la credibilidad y prestigio de nuestro Grupo.

Integridad

Todas las personas del Grupo debemos comportarnos con honestidad, rectitud, dignidad y ética, contribuyendo así al aumento de la confianza de la sociedad respecto a nuestra empresa. La Dirección del Grupo actuará con transparencia.

Durante 2005, Gas Natural S.A., ESP hizo un énfasis especial en el desarrollo y apropiación de los valores de "orientación al cliente" e "integridad" en todos los empleados.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

La filosofía empresarial del Grupo Gas Natural se construyó sobre la base de una misión y visión orientadas a satisfacer las necesidades energéticas de la sociedad, en armonía con los intereses de sus accionistas, empleados y el medio ambiente. Esta filosofía es también tomada del Grupo Gas Natural pues como una de sus unidades debe llevar a cabo prácticas consistentes con los principios de actuación en Colombia.

Con los clientes

- Construimos relaciones de confianza través de un trato cercano y accesible.
- Escuchamos sus opiniones para poder anticiparnos a sus necesidades.
- Cumplimos los compromisos adquiridos actuando con integridad en cualquier circunstancia.
- Trabajamos para mejorar continuamente la calidad y seguridad de nuestros productos y servicios.

Con los accionistas

- Creamos valor sostenible para nuestros accionistas, dedicando especial atención a cuidar la relación con los accionistas minoritarios.
- Trabajamos para obtener una rentabilidad superior al coste de capital, adecuada a las expectativas del mercado.
- Aplicamos criterios de transparencia informativa en todas nuestras interacciones con el mercado y con los agentes con intereses en el Grupo, a fin de construir y mantener una reputación que genere confianza.

Con los empleados

- Proporcionamos a nuestros empleados oportunidades de desarrollo profesional adecuadas a sus competencias.
- Promovemos un entorno de trabajo motivador, en el que se asegure el respeto al empleado y la aportación responsable de sus iniciativas.
- Fomentamos la claridad de objetivos, el liderazgo eficaz, las compensaciones competitivas y el reconocimiento de los logros.
- Impulsamos organizaciones eficientes y flexibles, capaces de adaptarse con agilidad a los cambios del entorno y orientadas permanentemente al cliente, a la calidad, la rentabilidad y al crecimiento.
- Hacemos hincapié en que todos los empleados actúen con ética, honestidad e integridad, respetando los valores del Grupo, y los principios y códigos de conducta profesional a los cuales el Grupo se declara adherido.

Con la sociedad

- Respetamos el medio ambiente en nuestras acciones, llevando a cabo iniciativas de conservación del mismo.
- Nos integramos de forma positiva en la sociedad de los países en los que desarrollamos nuestra actividad, respetando su cultura, sus normas y entorno.
- Aportamos valor a través de nuestra acción social, especialmente en aquellos países donde el grupo esté presente.
- Declaramos nuestra adhesión a los principios del Global Compact de las Empresas, organizado por la ONU, así como los del Código de Gobierno para la empresa sostenible.

LA ESENCIA DE NUESTRO SERVICIO

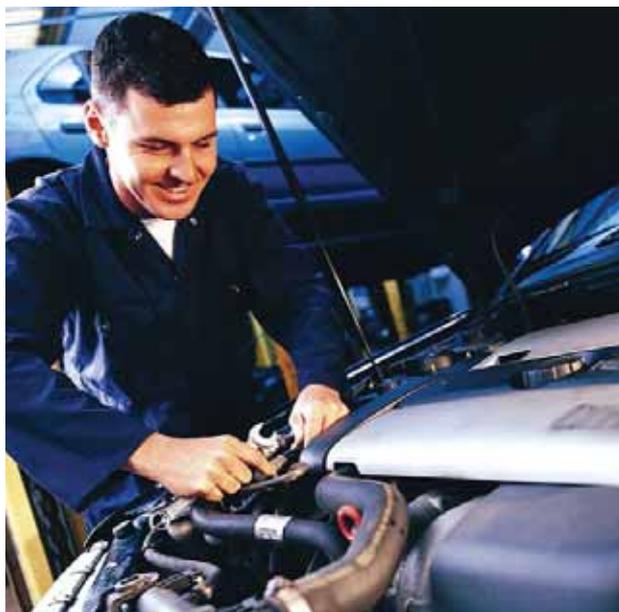
El gas natural es una mezcla combustible rica en gases de gran poder calorífico, compuesta en su gran mayoría de gas metano y de pequeñas cantidades de gas etano y propano, de dióxido de carbono y de vapor de agua.

El gas natural se caracteriza por no tener olor ni color, por no ser tóxico y por no producir ni humo ni hollín. Su poder calorífico y su baja presión de trabajo hacen del gas natural un combustible seguro y de bajo riesgo.

Entre los beneficios que trae consigo el uso del gas natural se encuentran:

- **El ahorro:** es el combustible más económico de uso doméstico y reduce a la mitad los costos de operación en uso vehicular
- **La seguridad:** se transporta y distribuye a través de redes que resisten la corrosión y están unidas por termofusión para evitar escapes.
- **La accesibilidad:** llega directamente a hogares y empresas.
- **La productividad:** genera un mayor rendimiento y vida útil de los motores de los vehículos.

Así mismo, el gas natural contribuye a mejorar las condiciones ambientales de la sociedad, al



no dejar partículas ni producir residuos contaminantes en su combustión y al reducir los contaminantes atmosféricos ocasionados por fuentes móviles.

Estos atributos propios del gas natural han hecho que sea catalogado como una de las fuentes de energía más limpia, segura y útil, posicionándolo como una alternativa energética atractiva.

ESTRATEGIA DE GAS NATURAL S.A., ESP

Gas Natural S.A., ESP recoge la estrategia del Grupo Gas Natural, la cual establece un compromiso con la sociedad que va más allá de la cobertura de sus necesidades energéticas, demostrando en su actuación a lo largo de toda su historia, que es un grupo comprometido con el desarrollo sostenible.

Desde el Grupo Gas Natural se reconoce que el éxito de una gran compañía recae en la confianza depositada por todos los que la hacen posible. Así, el compromiso con la sociedad se concreta en la voluntad de proporcionar servicios y productos de calidad a los clientes, una rentabilidad creciente y sostenible a los accionistas, y la posibilidad de desarrollar las competencias profesionales de los empleados.

En este contexto, en Colombia, las líneas estratégicas se enfocan hacia la fidelización de los clientes mediante la prestación de un servicio con altos estándares de calidad, así como la creación de nuevos productos y servicios que a su vez logren maximizar el retorno de esta gran base de clientes actuales, cumpliendo con el objetivo de creación de valor. El mayor potencial de crecimiento lo constituye el mercado de gas vehicular, donde la empresa concentrará sus esfuerzos buscando consolidar el uso del gas natural como fuente energética alternativa en el sector del transporte.

De esta forma la estrategia durante el 2005 se concentró en tres aspectos fundamentales:

- *Lograr un crecimiento en términos del número de clientes a través de la masificación de los mercados residencial, comercial e industrial y de la consolidación del proyecto de Gas Natural Vehicular (GNV).*

- *Incrementar la rentabilidad manteniendo un adecuado nivel de utilidades, optimizando el costo máximo por cliente y el flujo de caja de efectivo.*
- *Continuar fortaleciendo y mejorando la calidad en el servicio, obteniendo niveles satisfactorios en las mediciones de calidad a los procesos críticos para la compañía, y manteniendo bajo el porcentaje de clientes decepcionados.*

GOBIERNO CORPORATIVO

Gas Natural S.A., ESP reconoce la importancia de actuar bajo criterios de Buen Gobierno Corporativo, que le permitan generar valor a la compañía y a sus accionistas, así como a los demás grupos de interés con los que se relaciona.

Es por esto que ha desarrollado e implantado un Código de Buen Gobierno Corporativo, documento que hace explícitas las prácticas respecto del gobierno, la conducta y la información de la empresa. De esta manera, la compañía asegura el respeto a los derechos de sus accionistas, la adecuada administración de los recursos, asumiendo altos niveles de eficiencia y transparencia en su gestión.

El Código de Buen Gobierno Corporativo de Gas Natural S.A., ESP establece la forma como se dirige, administra y controla la compañía, y define la estructura que especifica la distribución de los derechos y responsabilidades de su gestión.

Las buenas prácticas de Gobierno Corporativo se ven reflejadas en los reportes e informes que la organización prepara para la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva, así como para los diferentes entes externos que regulan la actividad de la compañía. Los principales informes en los que se consolida la actuación de la empresa son: el Informe Anual, en el que se consolidan las cifras más relevantes de la gestión en las diferentes áreas del negocio, la información económica y los respectivos estados financieros; y el presente Informe de Responsabilidad Corporativa, en el que se informa acerca del desempeño de la empresa frente al cumplimiento de los objetivos de responsabilidad social propuestos para con los diferentes grupos de interés. Estos documentos son de carácter público y están a disposición de terceros interesados en conocer la información allí consignada.

Las buenas prácticas de Gobierno Corporativo se materializan en la organización a través de las distintas instancias de nivel directivo y administrativo con las que cuenta la organización. Las principales instancias responsables de hacer extensivas las prácticas de Buen Gobierno son la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, el Presidente, el Comité de Compras, el Comité de Sistemas y el Comité de Dirección.

Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas, compuesta por todos los accionistas o sus representantes,



tiene como responsabilidad evaluar y aprobar los balances y las cuentas que rinden los administradores de la empresa, los informes de la Junta Directiva y del Presidente sobre el estado de los negocios, así como el informe del Revisor Fiscal.

Los principales accionistas de Gas Natural S.A., ESP son: Gas Natural Internacional SDG, S.A. con el 59,1% de las acciones, y la Empresa de Energía de Bogotá con un 25,0%. En menor porcentaje (13,1%) se encuentran el Fondo de Pensiones Obligatorias Porvenir, el Fondo de Cesantías Porvenir y Corfivalle S.A. El 2,8% de las acciones restantes está distribuido entre un número importante de empresas y personas naturales, quienes han visto en la actividad de la compañía una importante oportunidad de contribución al desarrollo económico, social y ambiental del país.

La Asamblea General de Accionistas se reúne de manera ordinaria durante el primer trimestre del año, según lo establecido por los estatutos de la compañía y la ley que la rige, con el objeto de conocer los resultados de la gestión de la compañía durante el periodo inmediatamente anterior y las metas previstas para el periodo que inicia. Durante 2005, la reunión ordinaria se llevó a cabo el día 29 de marzo, y no se presentaron reuniones extraordinarias.

Junta Directiva

La Junta Directiva de Gas Natural S.A., ESP tiene la responsabilidad de aprobar el presupuesto, apoyar

al Presidente en la administración y dirección de la compañía, presentar a la Asamblea los respectivos balances de cada ejercicio y evaluar los informes de gestión del Presidente, entre otras. Ejerció sus funciones y se reunió de manera periódica en 12 oportunidades, atendiendo así las reuniones mensuales previstas.

Presidente, Comité de Dirección y otras instancias de Gobierno Corporativo

El Presidente Ejecutivo y representante legal de Gas Natural S.A., ESP es, desde hace ya tres años, José María Almacellas González, quien tiene a su cargo la administración y gestión de los negocios y actividades de la compañía, en el marco de la Ley, los estatutos, reglamentos y resoluciones que emiten la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva.

Para el ejercicio de sus funciones, el Presidente cuenta con el apoyo del Comité de Dirección compuesto por los Directores de la compañía y los Gerentes de Relaciones Externas y de Servicio al Cliente, quienes contribuyen en la definición de los lineamientos estratégicos y de gestión de la compañía. Durante 2005, el Presidente y el Comité de Dirección llevaron a cabo 10 reuniones en las que trataron temas de interés corporativo, como fueron el clima organizacional, plan de formación, orientación al cliente, SIG natural, plan de comunicación, plan de desarrollo, proyecto reducción de costos, situación aprovisionamiento y transporte, DPO, modelo económico y financiero,

Composición de la Junta Directiva a 31 de diciembre de 2005

Miembros principales	Suplentes
José María Almacellas González	Juan Manuel Otoya Rojas
Alberto Toca Gutiérrez	Martha Elina Bernal Baquero
Jaume Miró Rábago	Ane Mirén de Ariño Ochoa
José Antonio Vargas Lleras	Henry Navarro Sánchez
Carlos Alberto Medina Matallana	Daniel Cortés Mcallister

proyecto inteligencia de negocio, encuesta de calidad, evaluación de riesgos y contingencias, pactos de corte de gas, modelo de compras, presupuesto, GNV, campaña comunicación seguridad, actualización plan estratégico, entre otros.

Internamente, se cuenta también con otras áreas que permiten evaluar y controlar las decisiones de los administradores, principales ejecutivos y directores de la sociedad, como la Dirección de Planificación y Control, el área de Auditoría Interna y el área de Control Interno Económico Financiero.

Así mismo, contribuyen con el Gobierno Corporativo de Gas Natural S.A., ESP los entes de Control Externo tales como la Revisoría Fiscal a cargo de PriceWaterhouseCoopers⁸ y la Auditoría Externa de Gestión desarrollada por Grant Thornton Ulloa Garzón.

De esta forma, Gas Natural S.A., ESP asegura el respeto de los derechos de quienes aportan recursos a la compañía, la adecuada administración de sus asuntos y el conocimiento público de la gestión.

8 PriceWaterhouseCoopers es la mayor firma de servicios profesionales del mundo. Ofrece a las empresas y a las administraciones servicios de auditoría, asesoramiento legal y fiscal, consultoría de negocio y consultoría de recursos humanos especializados en cada sector.

NUESTRA MARCA

La marca Gas Natural significa para Gas Natural S.A., ESP y el Grupo Gas Natural la representación gráfica de la imagen de una empresa líder en el sector energético, con presencia internacional y cuyos objetivos prioritarios son la calidad del servicio integral al cliente, la eficiencia energética, el respeto al medio ambiente y la mejora de la calidad de vida de los clientes.

A través de la marca, la compañía quiere expresar su filosofía, valores y creencias y demás aspectos que la definen como una empresa orientada al crecimiento y comprometida con el progreso sostenible de las comunidades donde opera.

En este sentido, la marca tiene un valor único para Gas Natural S.A., ESP y para el Grupo en general, puesto que sus diferentes componentes acentúan características propias de la gestión de la empresa, como son:

- El desarrollo de un servicio ágil, eficaz, personalizado y de máxima calidad, ofreciendo un portafolio de productos y servicios novedoso y permanentemente actualizado.
- La contribución al medio ambiente a través de la distribución del combustible de origen fósil más limpio, y eficiente.
- El aporte a la mejora de la calidad de vida de las personas y al desarrollo económico y cultural de la comunidad, así como la preservación del entorno.

Los diferentes elementos que componen la marca (logotipo con las palabras Gas Natural, símbolo de una mariposa y su sombra, tipografía y color), resalta atributos particulares como la calidad, el profesionalismo, la vocación de servicio, la eficacia, el crecimiento, la energía, la transparencia, entre otros más aspectos que fortalecen el concepto de ser una empresa cercana y confiable.

Debido al mayor reconocimiento de los consumidores, clientes, y de la sociedad en general, Gas Natural S.A., ESP ha logrado posicionarse como una de las más importantes y grandes empresas de prestación de servicio públicos de todo el país.



:La responsabilidad corporativa y Gas Natural S.A., ESP

COMPROMISOS DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Las directrices definidas por el Grupo Gas Natural representan para Gas Natural S.A., ESP normas de carácter superior que deben ser acogidas dentro de su gestión. De esta forma, los lineamientos del Grupo en materia de Responsabilidad Corporativa y bajo los cuales la compañía orienta sus actividades son: la política de Responsabilidad Corporativa y los compromisos que establece para con sus grupos de interés.



Política de Responsabilidad Corporativa

La política de Responsabilidad Corporativa que acoge Gas Natural S.A., ESP del Grupo busca aportar a la sociedad sus conocimientos, capacidad de gestión y creatividad en todas las actividades de negocio y en la relación con sus públicos de interés.

Esta política se basa en el documento Misión, Visión, Valores y Principios del Grupo, y en los diez principios del Global Compact de las Naciones Unidas. La política se concentra en las siguientes dimensiones:

Gestión económica. Busca garantizar una gestión económica eficiente, con crecimiento sólido y rentable, que permita trasladar la mejora de la rentabilidad al accionista y la consiguiente creación de valor.

Desarrollo económico. Contribuye a garantizar el abastecimiento de gas natural de la sociedad mediante la construcción de nuevas infraestructuras que permitan mejorar la calidad y seguridad del suministro energético, que hace posible el desarrollo económico y social, y a mejorar la calidad de vida.

Gobierno corporativo. Realiza una gestión transparente con el objetivo de maximizar el valor de la empresa a largo plazo de cara a los accionistas, respetando fielmente la legislación vigente, los códigos de conducta internos y otros.

Medio ambiente. Desarrolla todas las actividades de acuerdo con una exigente política de gestión medioambiental, de forma que contribuyan positivamente al cuidado del entorno.

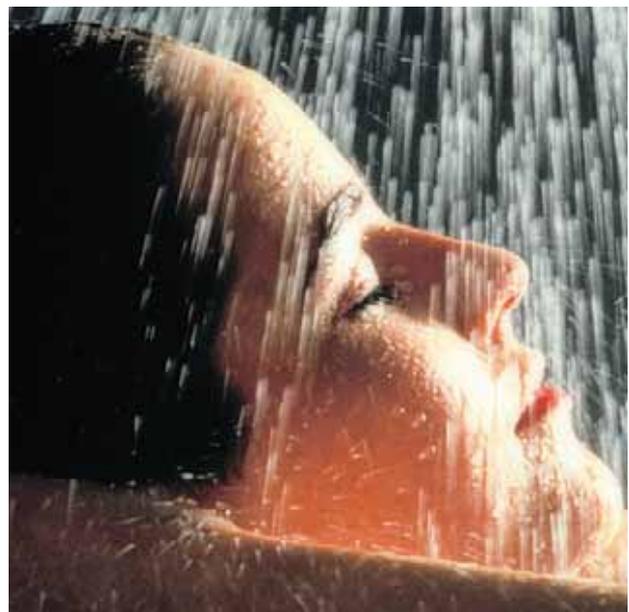
Patrocinio e inversión social. Realiza actuaciones de patrocinio y acción social como un compromiso de integración positiva en cada comunidad en la que desarrolla sus actividades, respetando su cultura, normas y entorno, aportando valor a la sociedad, con una especial sensibilidad hacia las áreas donde exista una discriminación de cualquier tipo.

Compromisos de Responsabilidad Social Corporativa

Los compromisos que acompañan y fortalecen la política de RSC y hacen evidente su interés por actuar responsablemente frente a los grupos con los que se relaciona son:

Clientes

- Mejorar la calidad de las áreas de negocio para incrementar la satisfacción de los clientes y adecuarse a sus expectativas.
- Asegurar la oferta de una gama de productos y servicios que cubra todas las necesidades de los clientes en materia de energía.
- Establecer comunicación efectiva con los clientes para anticiparse a sus necesidades.



Accionistas

- Trabajar para proporcionar una rentabilidad creciente y sostenible a sus accionistas.
- Establecer canales de comunicación que permitan atender sus demandas y necesidades.

Empleados

- Garantizar un entorno de trabajo seguro física y psicológicamente, que facilite la calidad de vida de los empleados.
- Potenciar el desarrollo profesional impulsando equipos eficientes y flexibles, capaces de adaptarse con agilidad a los cambios del entorno y orientados permanentemente al cliente, a la calidad, a la rentabilidad y al crecimiento.
- Establecer mecanismos de comunicación que permitan un diálogo cercano y transparente y faciliten la participación.

Proveedores

- Mantener relaciones de confianza para mejorar la calidad de los productos y de los servicios, con el fin de satisfacer adecuadamente las demandas de los clientes.
- Establecer mecanismos objetivos de selección. La finalidad es optimizar la relación con los proveedores y

suministradores mediante un diálogo abierto y transparente.

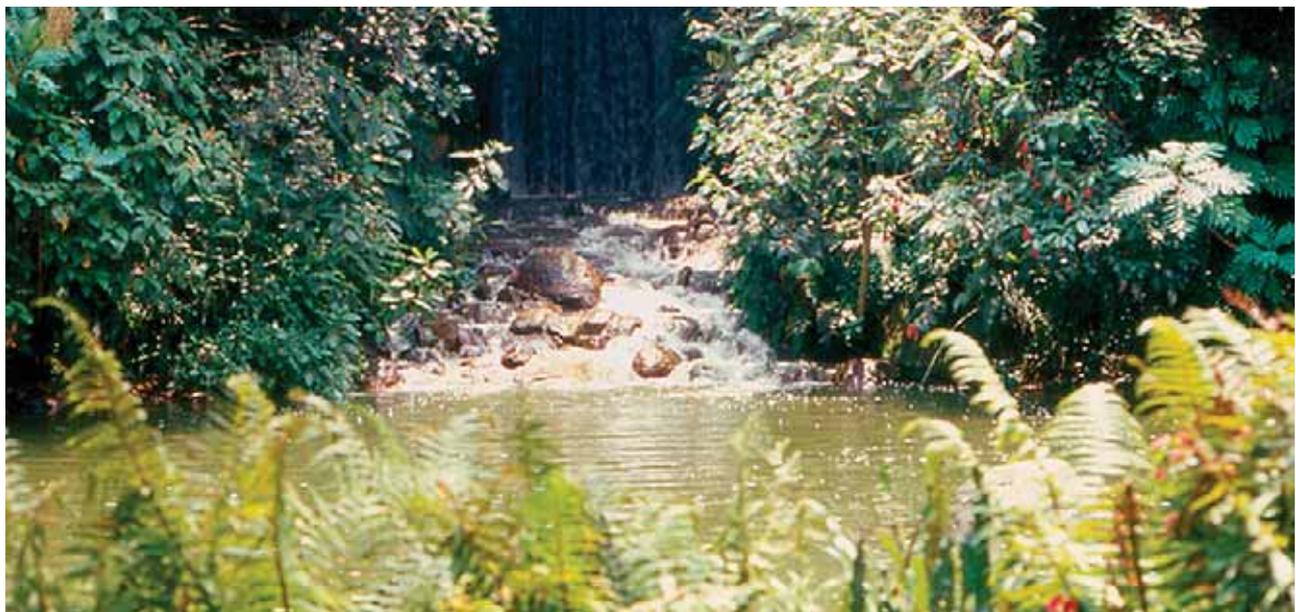
- Exigir el cumplimiento de elevados criterios de seguridad, calidad y medio ambiente para que las actuaciones tengan impacto positivo en los procesos y en el entorno.

Sociedad

- Contribuir al desarrollo de las comunidades locales en las que opera el Grupo Gas Natural.
- Colaborar y mantener un diálogo constante con asociaciones para el impulso de la sociedad.
- Establecer canales de comunicación transparente que sean capaces de dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

Medio ambiente

- Identificar los impactos ambientales generados por los procesos de construcción, operación y mantenimiento, procurando una utilización eficiente de los recursos empleados.
- Gestionar acciones efectivas para la reducción de gases efecto invernadero derivados de las actividades propias de la distribución de gas natural combustible.



- Colaborar con las administraciones públicas locales en la búsqueda de soluciones a los problemas medioambientales planteados por el ejercicio de su actividad.
- Buscar mediante el control de los recursos en cada uno de los centros de trabajo la eficiencia en su utilización.

Modelo de Responsabilidad Corporativa – RC de Gas Natural S.A., ESP

Para actuar de manera consistente con los parámetros establecidos por el Grupo y desarrollarlos conforme a la actividad y particularidad del país, Gas Natural S.A., ESP ha desarrollado localmente un Modelo de Gestión de RSC.

Gas Natural S.A., ESP reconoce que la Responsabilidad Corporativa es un imperativo para la sostenibilidad de las empresas que operan en cualquier parte del mundo. En consecuencia, concibe la responsabilidad corporativa como una parte esencial de su filosofía corporativa y de su gestión, con la que le apuesta a la construcción de una sociedad más justa e igualitaria y, ciertamente, al crecimiento y fortalecimiento empresarial.

El Modelo de Gestión de la Responsabilidad Corporativa que desarrolló Gas Natural S.A., ESP es aplicable en cualquier organización, y su utilidad radica en el conocimiento de las inquietudes sociales y la comunicación permanente con los grupos de interés, de tal

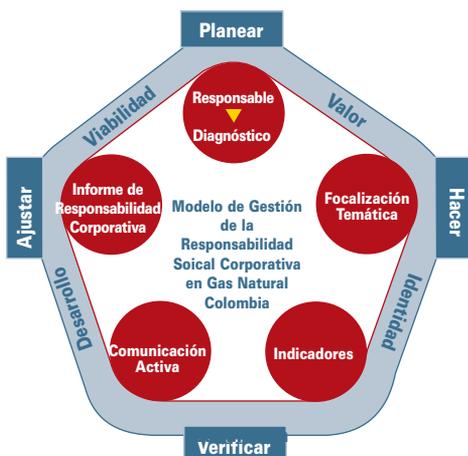
forma que se puedan tomar decisiones que contribuyan de mejor manera a las condiciones sociales, económicas y ambientales del entorno.

Así, el modelo plantea una serie de actividades cíclicas que se complementan unas a otras para alcanzar las metas que año tras año la compañía se propone. Estas actividades se inician con la elaboración de un diagnóstico sobre el estado de la responsabilidad corporativa en la empresa, así como de los objetivos propuestos frente a las expectativas de los distintos grupos de interés. Este diagnóstico permite planear la forma como se va a orientar la gestión de manera que se contribuya a establecer relaciones de confianza y mutuo beneficio con los grupos de interés.

La información obtenida en el diagnóstico proporciona los criterios a partir de los cuales se definen los proyectos y se hace la focalización temática de las inversiones, las cuales se orientan principalmente a la generación de ingresos, el mejoramiento de la calidad de la educación pública, la democratización de espacios culturales para sectores deprimidos y el mejoramiento de la calidad del aire.

Así mismo, dentro del modelo de RSC, se evalúa la gestión e impacto de los programas y proyectos a través de indicadores que permiten medir el desempeño. Los indicadores son materia prima para el mejoramiento de la gestión y para mostrar resultados concretos a los grupos de interés.

Esquema del modelo de Responsabilidad Corporativa



Es así como Gas Natural S.A., ESP concede gran valor a los espacios de diálogo, a los canales abiertos de comunicación y a la transparencia de la información, y se interesa por convocar a los grupos interesados para conocer los avances de los proyectos y hacerlos partícipes de su gestión.

El presente Informe de Responsabilidad Corporativa hace parte central de este modelo, cerrando un ciclo en el que se evidencia el desempeño de la compañía en pro del desarrollo sostenible y plantea un escenario para el desarrollo de compromisos más ambiciosos, que se espera alcanzar con la concurrencia de los diferentes actores de la sociedad.

Estándares de Responsabilidad Social Corporativa

Adicionalmente, la compañía reconoce la importancia de fortalecer su RSC a través de la adopción de lineamientos de RSC validados y promovidos internacionalmente. En este sentido, durante 2005, Gas Natural S.A., ESP se adhirió al Global Compact⁹, una red internacional promovida por las Naciones Unidas para impulsar la vigencia de principios sociales y ambientales de carácter universal. Tales principios incluyen acciones a favor de los derechos humanos, de los trabajadores y del medio ambiente, así como un rechazo a las prácticas corruptas. El presente Informe de Responsabilidad Corporativa – RSC pretende

cumplir con el requisito de informar anualmente a los grupos de interés el avance obtenido por la empresa en el cumplimiento de dichos principios, y podrá ser consultado electrónicamente a través de su página web.

De forma complementaria, Gas Natural S.A., ESP ha acogido el Global Reporting Initiative (GRI) como una metodología idónea de informar acerca del modo como la empresa responde a las expectativas de sus grupos de interés. Es bueno recordar que el Global Compact reconoce al GRI como la organización apta para recomendar las mediciones requeridas para evaluar los resultados de la acción de las empresas en cuanto a sus prácticas sociales, económicas y ambientales.

GOBIERNO DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

La Responsabilidad Corporativa hace parte de la estrategia establecida por el Consejo de Administración del Grupo Gas Natural, y es aplicada a toda la organización a través de sus órganos de gobierno. En este sentido, Gas Natural S.A., ESP acoge los lineamientos dados por las instancias definidas por la casa matriz.

Para Gas Natural S.A., ESP, la Responsabilidad Corporativa es entendida y se constituye como uno de los pilares orientadores del negocio. De esta forma, y en congruencia con esos lineamientos del Grupo, la compañía ha identificado en el interior diferentes instancias responsables de la gestión de la responsabilidad

9 Pacto Mundial (ampliación de la información anexo p. 139).



corporativa. Es así como, aún cuando no existe un órgano formal establecido, la empresa cuenta con un Comité de Dirección encargado de definir las estrategias y políticas para la gestión de la compañía frente a los distintos grupos de interés (clientes, proveedores, medio ambiente, empleados, etc.) y con la Gerencia de Relaciones Externas, área delegada para orientar los aspectos generales de la responsabilidad corporativa de la compañía y para ejecutar los proyectos de su propia competencia.

La Gerencia de Relaciones Externas, a través de sus cuatro dependencias, fortalece las relaciones de la compañía con actores externos tales como la comunidad, los clientes, los gremios, los medios de comunicación y las autoridades, frente a la gestión corporativa y al compromiso social de la empresa, y aporta a la definición acciones socialmente responsables de otras áreas.

La Gerencia de Relaciones Externas tiene la tarea de orientar, unificar y potencializar las estrategias y acciones de las diferentes áreas de la compañía en términos de relaciones externas, acorde a los lineamientos del Grupo Gas Natural. En el ámbito de las relaciones con gobierno es responsable de identificar las relaciones estratégicas de la empresa y adelantar acciones tendientes a mejorar los canales de comunicación y aprovecharlos de manera más eficiente; en el ámbito de la comunicación corporativa, es la encargada de promover la reputación de la compañía, a través de un manejo transparente, oportuno y claro de la información para las distintas audiencias.

Igualmente, el área de Imagen Corporativa tiene como tarea coordinar el uso adecuado de la identidad gráfica, marca y estilo corporativo, para fortalecer la reputación del Grupo Gas Natural Colombia, al igual que la elaboración de este primer Informe de Responsabilidad Corporativa; y, por último, el área de Relaciones con la Comunidad se encarga de fortalecer las relaciones con los actores comunitarios a través de la implementación de estrategias de inversión social y de apoyo y asesoría en el servicio al cliente. Así, se fortalecen las relaciones con la comunidad, los clientes, los medios de comunicación y las autoridades, respecto a la gestión corporativa y al compromiso social de la empresa.

Durante 2005, el área de relaciones externas orientó sus acciones a fortalecer los proyectos definidos como prioritarios en la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa. El apoyo se brindó dentro de las cuatro áreas de acción: Relaciones con Gobierno, Comunicación Corporativa, Imagen Corporativa y Relaciones con la Comunidad. Esta forma de actuación integral permitió apoyar de manera importante el desarrollo del negocio y dirigir la acción social de la empresa hacia las comunidades menos favorecidas de su área de influencia.

Relaciones con Gobierno

Durante 2005, el área de Relaciones con Gobierno brindó apoyo técnico y de información para los proyectos de ley que apoyan y estimulan el uso de combustibles limpios en

Estructura de la Gerencia de Relaciones Externas



marzo2005

ComuniGas
El informativo de Gas Natural S.A., para la comunidad

gasNatural

N.06

Programas 2 y 3
Capacitación 4

Ágora en el 2005

La Revolución Social del Gas Natural en Colombia

Otro de los avances importantes fue el éxito que tuvo durante el último año el gas natural vehicular. Unos otros récords de 8,787 concesiones de vehículos a gas natural se realizaron durante el 2004 en la capital de la República y los municipios de Soacha y Zipaquirá.

Hoy hay en la ciudad más de 20 mil vehículos que se movilizan con gas natural y la infraestructura de talleres y estaciones de servicio ha crecido en forma importante. De esta manera, la empresa contribuye a mejorar la calidad de vida de los hogares con un combustible limpio que genera bajas emisiones de monóxido de carbono, dióxido de carbono y no produce material particulado.

Estas cifras nos demuestran el compromiso que tiene la compañía con el país y la ciudad, compromiso que se traduce en una política de

Bogotá ha sido el eje de la Revolución Social del gas natural en Colombia. Tanto en 1997 y 2004, el número de clientes en la capital de la República y Soacha, pasó de 320 mil a 1'212.000. Esto significa que hoy en la ciudad más de

Con una política de responsabilidad social, Gas Natural S.A., ESP puso en marcha en junio de 2004 el programa "Ágora Gas Natural" con el cual busca generar una relación más cercana con los clientes a través de actividades lúdico-pedagógicas.

Durante este año se llevó a cabo el programa en parques somer de 12 localidades de Bogotá en el que participaron 6.100 personas. Las actividades tuvieron el propósito de fortalecer la confianza de la comunidad

“Durante 2005, se continuó trabajando en las dos líneas estratégicas, la de inversión social y la de atención y asesoría al cliente, encaminadas a cumplir los objetivos del Plan Maestro de Comunicaciones de la compañía”.

industrias y vehículos. Igualmente, se gestionó la legalización de 19 barrios en Bogotá de interés para la compañía, logrando la extensión de la red de gas natural a nuevos clientes. Por otro lado, se mantuvo una relación permanente con los diferentes gremios, por medio de la participación en los diferentes comités y medios de información.

El Comunigás y el Comité Estratégico funcionaron como canales de comunicación con las autoridades locales, la Secretaría de Educación y la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Comunicación corporativa

Las acciones adelantadas durante el año permitieron a la organización, a través de un entorno favorable, cumplir con los objetivos de crecimiento, rentabilidad y calidad. Con el apoyo de una firma especializada, se elaboró y se dio inicio al Plan Maestro de Comunicaciones, realizando un mayor acercamiento con los distintos medios de comunicación del país.

Imagen corporativa

La gestión de la identidad corporativa estuvo orientada a la definición y ejecución de eventos que por sus características de representatividad, repercusión y audiencia incidieron en la imagen de la compañía. De este modo, durante 2005, se organizaron, ejecutaron y desarrollaron 15 eventos que respondieron a temas estratégicos para la empresa e incidieron directamente en la



imagen de Gas Natural S.A., ESP, tales como: lanzamiento de los vehículos convertidos a gas natural, lanzamiento ambiental y el evento de Responsabilidad Social. Así mismo, desde el mes de agosto, se dio inicio a la compilación de los contenidos para estructurar el presente informe de Responsabilidad Corporativa.

Relaciones con la comunidad

Durante 2005, se continuó trabajando en las dos líneas estratégicas, de inversión social y de atención y asesoría al cliente, encaminadas a cumplir los objetivos del Plan Maestro de Comunicaciones de la compañía, en cuanto a reputación corporativa, orientación al cliente y mejoramiento de las relaciones con la comunidad.

FUNDACIÓN GAS NATURAL

La Fundación del Grupo Gas Natural, en colaboración con Gas Natural S.A., ESP, viene apoyando desde 2002 el programa "Gas Natural con Sentido Social", que propende al mejoramiento de los procesos de aprendizaje en ciencias naturales de los niños y jóvenes estudiantes de las instituciones educativas de Bogotá.

Dentro de este programa, la Fundación apoyó el proyecto "Pequeños Científicos", iniciativa que tiene como objetivo la financiación, ejecución, y evaluación de diferentes programas educativos, que promuevan el desarrollo del pensamiento científico en los estudiantes de primaria básica; y el proyecto "Formación a Docentes", el cual

busca una mejor calidad de los profesores de Bogotá, ofreciendo capacitaciones en las áreas de ciencias naturales. A través de este último proyecto de formación para la Incorporación de la Biotecnología a la Enseñanza de las Ciencias, se ha promovido la implantación de modelos pedagógicos fundamentados en la experimentación, y se ha facilitado la dotación básica de laboratorios de las instituciones educativas.

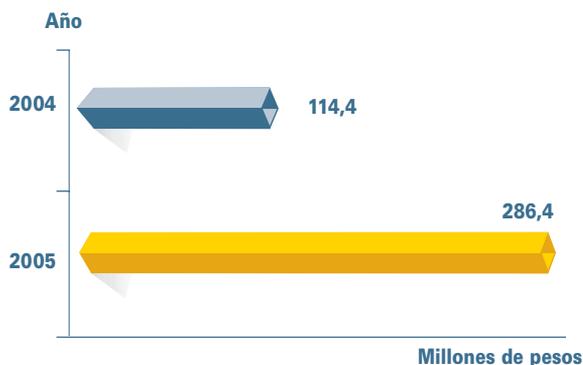
Para el desarrollo de estas dos iniciativas, la Fundación Gas Natural realizó aportes durante 2005 por un valor de \$286'444.737.

CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA DE GAS NATURAL S.A., ESP A LA SOCIEDAD

El gas natural es uno de los combustibles fósiles más limpios, seguros, y económicos que se ofrecen en el mercado. Esto ha implicado un mayor consumo y aumento significativo en su demanda, y a su vez un importante crecimiento de la producción de este bien. De este modo, la contribución económica de Gas Natural S.A., ESP está directamente relacionada con el desarrollo mismo de la actividad de distribución y comercialización.

En este sentido, la compañía ha permitido a más familias tener acceso a un servicio seguro y necesario para mejorar sus condiciones de vida a un bajo costo. Al cierre de 2005, 81.747 nuevas viviendas accedieron al servicio alcanzando, un total de 1.276.133 viviendas que cuentan con gas natural, aportando a los más de 17 millones

Aporte de la Fundación Gas Natural



“Se amplió la cobertura y se prestó un mejor servicio a todos los usuarios de gas natural vehicular”.

de colombianos que se benefician con este combustible.

De igual forma, la empresa facilitó el acceso a este combustible a más de 5.440 empresas del segmento comercial y a 58 más del industrial, alcanzando así 22.905 y 726 clientes en cada uno de los respectivos segmentos de mercado, los cuales han obtenido beneficios económicos al ver disminuidos sus costos de operación, y otros beneficios adicionales condiciones de entrega y seguridad del gas natural que han facilitado su operación.

Dentro de las actividades realizadas en el segmento vehicular, la compañía financió la conversión de 5.811 vehículos, lo que representó un valor de \$13.298.000, con lo cual contribuyó, no solo a reducir el impacto ambiental por el uso del gas natural por un mayor número de automotores, sino también a favorecer las condiciones económicas de los nuevos usuarios al acceder a precios más favorables en el consumo de combustibles para vehículos. En esta misma línea, Gas Natural S.A., ESP incrementó el número de clientes, pasando de 22 a 31 estaciones de servicio de GNV atendidas. De esta forma, se amplió la cobertura y se prestó un mejor servicio a todos los usuarios de gas natural vehicular.

Por otro lado, el incremento en la demanda ha significado importantes decisiones en materia de producción de gas natural. En este sentido, Gas Natural S.A., ESP llevó a cabo una inversión en redes de distribución por un valor de \$20.917



millones. Adicionalmente, se firmaron contratos con los asociados del campo de Cusiana, Ecogas y Transcogas, entre otros convenios que facilitaron la ampliación en el desarrollo de las operaciones. De esta forma, se trabajó para aumentar la producción, y promover el desarrollo energético del país.

Finalmente, la compañía se constituyó como un generador de empleo en las áreas donde opera de forma directa e indirecta a través de sus filiales, proveedores, contratistas y demás aliados comerciales, promoviendo un aumento y mejora en el capital humano y aportando al progreso y desarrollo económico en sus zonas de operación.

Todos estos aspectos contribuyen positivamente al producto interno bruto - PIB, mejorando el nivel de vida de los colombianos y aportando al crecimiento económico del país.

VALOR MEDIOAMBIENTAL DEL GAS

El gas natural es reconocido a nivel mundial como el más limpio de los combustibles fósiles. Su mayor uso en los sectores industrial, comercial y vehicular, es una de las más importantes medidas previstas por el protocolo de Kyoto para limitar las emisiones de los gases causantes del efecto invernadero, contribuyendo así a la preservación del medio ambiente.

Su composición química presenta un alto contenido de hidrógeno, lo que hace que su

combustión sea más limpia y la de menos emisiones contaminantes. Las emisiones de óxidos de nitrógeno (NOx) que producen la acidificación de la atmósfera, las lluvias ácidas y la destrucción de la capa de ozono, se reducen notablemente con la combustión del gas natural respecto a la de otros combustibles fósiles.

El gas natural emite en su combustión entre 25% y 30% menos de dióxido de carbono (CO₂) por unidad de energía producida, frente a los productos derivados del petróleo, y entre 40% a 50% menos que el carbón y el petróleo. Así mismo, su factor de emisión de dióxido de azufre (SO₂) es 600 veces menor que el del fuel oil y 70 veces menor que el del gasóleo.

Igualmente, entre las cadenas energéticas de todos los combustibles fósiles, la del gas natural se caracteriza por ser la más limpia de todas. Ésta se inicia con la extracción o producción del combustible, para luego ser transportado y almacenado y, posteriormente, se le da el tratamiento necesario para que pueda ser distribuido a los clientes.

Por estas razones, el gas natural se caracteriza por ser la fuente de energía menos contaminante y menos dañina para el entorno ambiental, lo cual hace de este combustible la mejor alternativa, compatible con el progreso económico e industrial, frente a los problemas climáticos y de alta polución que padece nuestro planeta.



DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

Gas Natural S.A., ESP, en su intención de llevar a cabo su actividad en congruencia con los intereses de los diferentes públicos con los que se relaciona, ha realizado un esfuerzo inicial por identificar a aquellos grupos que tienen un vínculo directo e indirecto con la compañía, para que durante 2006 pueda fortalecer los canales de comunicación que existen frente a cada uno de ellos.

Grupo de interés	Descripción	Mecanismos de interacción y diálogo
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente residencial • Cliente comercial e industrial • Cliente Gas Natural Vehicular • Clientes no cautivos • Contratistas de obras civiles 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta periódica sobre calidad y satisfacción a clientes • Call center • Atención a PQR a través de los Centros del Gas y directamente con la empresa
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Filiales: Gases de Barrancabermeja S.A. ESP, Gasorient S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP • Empleados directos • Servicios tercerizados • Sindicatos • Empresas del grupo • Familias de los empleados 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de medición de clima organizacional • Sistema de atención directa en la gerencia de relaciones laborales
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Mayoritarios (Gas Natural Internacional SDG, S.A., EEB y Fondo de Pensiones y Cesantías Porvenir) • Minoritarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones ordinarias • Reunión de la Asamblea General de Accionistas • Dirección de servicios jurídicos.
Directivos	<ul style="list-style-type: none"> • Presidente • Directores, gerentes • Técnicos con personal a cargo 	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Presidencia • Comité de Compras • Comité de Calidad • Reuniones de coordinación de cada área
Proveedores y contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas productoras y comercializadoras de gas natural. • Empresas transportadoras de gas natural. • Firmas de reparación autorizadas • Firmas de revisión autorizadas • Firmas instaladoras • Técnicos de reconexión y suspensión • Técnicos de lectura y facturación • Call center • Empresas auditoras • Inspectores de interventoría 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción con proveedores • Comunicación directa con la Gerencia de Compras y la Gerencia de Contratación y Ofertas Comerciales • Comunicación directa a través de los administradores de los contratos y de las áreas receptoras de los productos y servicios
Empresas del sector y afines	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas de distribución de gas natural y GLP • Empresas de energía eléctrica • Empresas de distribución de bio diesel • Empresas de distribución crudos y derivados del petróleo • Gremios: Naturgás, Andesco, ANDI, Camacol, entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comités y participación en encuentros sectoriales. • Participación en los principales gremios del país como la ANDI, Andesco, Naturgás, Camacol y el CIPER, a través de comités y asambleas.

Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Otras organizaciones comunitarias (líderes comunitarios, JAC, ONG, entre otras) • Comités de desarrollo y control social • Vocales de control de servicios públicos domiciliarios • Grupos poblacionales vulnerables (madres cabeza de familia, mayores de edad, etc.) • Grupos poblacionales afectados por la gestión de la organización • Medios de comunicación: radio, prensa, televisión 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de percepción anual sobre programas de intervención social • Mesas de trabajo del CIPER y la Veeduría Distrital sobre participación ciudadana en servicios públicos • Mesas de trabajo directas en las revisiones periódicas y Ágora
Estado	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Nacional (Presidencia, Ministerio de Minas y Energía, UPME, CREG, otros Ministerios, entre otros) • Gobierno Distrital: Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, Planeación Distrital, Secretaría de Educación Distrital - SED, Alcaldía Mayor de Bogotá, Alcaldías Locales y Juntas de Acción Comunal - JAL • Entes de control: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Superintendencia de Industria y Comercio, Contraloría Distrital, Personería Distrital, Veeduría Distrital, entre otros 	<ul style="list-style-type: none"> • El Comunigas es el canal de información con las autoridades locales • En compañía de la Secretaría de Educación y la Alcaldía Mayor de Bogotá, se participa en el Comité Estratégico
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, Departamento Administrativo del Medio Ambiente – DAMA • Corporación Autónoma Regional – CAR 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediciones del impacto ambiental PIGA

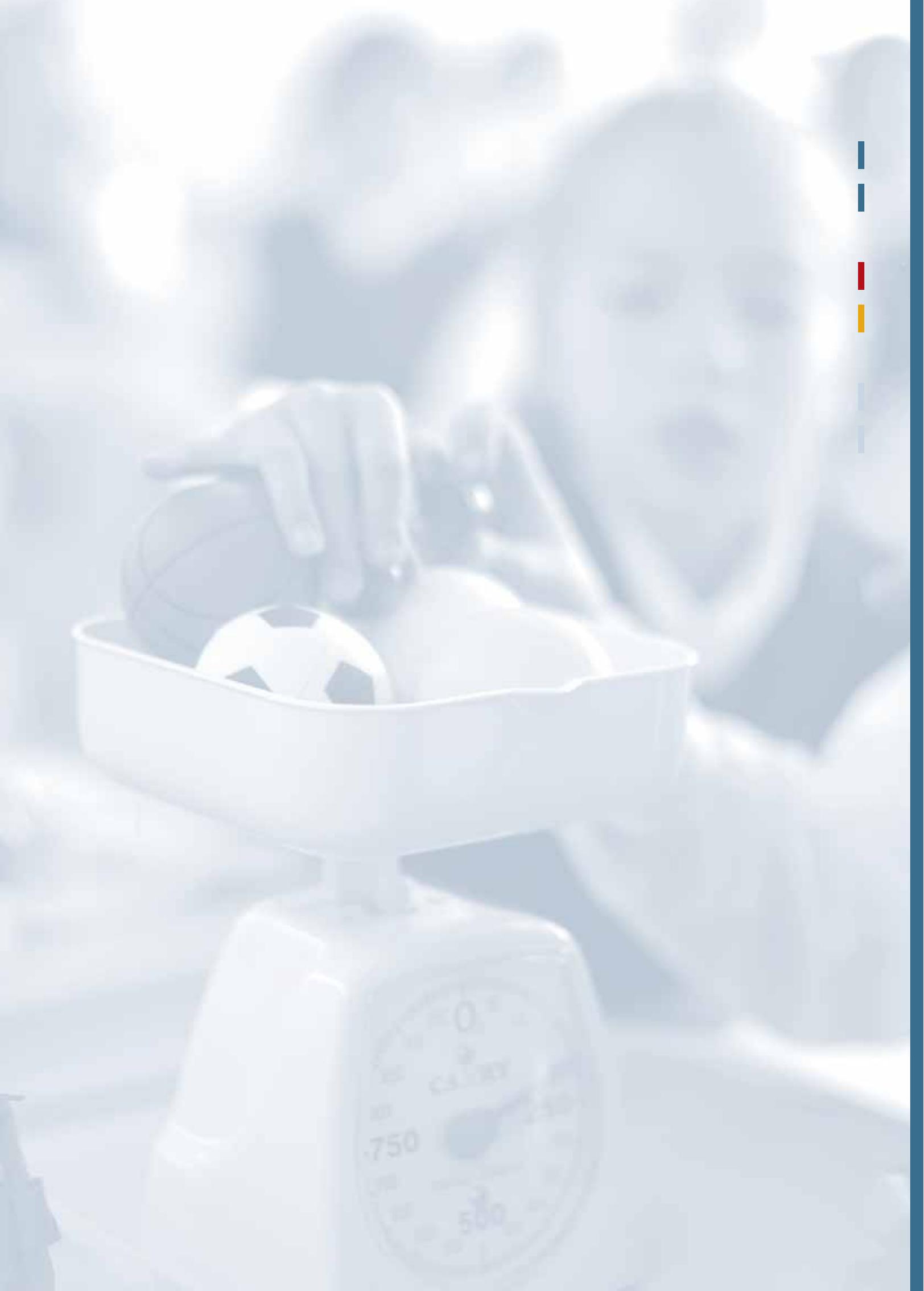
Este primer paso le permitirá a la empresa definir con claridad las expectativas que sobre su gestión existen y así orientar mejor sus actividades. De esta forma, se espera también poder fortalecer los espacios de diálogo y las posibles líneas de cooperación con cada uno de ellos para el desarrollo de iniciativas de alto impacto.

Los grupos de interés identificados y algunos de los canales de comunicación o espacios de diálogo establecidos son:

La inclusión y compromiso de los grupos de interés constituye un aspecto fundamental en la actividad de Gas Natural S.A., ESP. Así, para 2006, la compañía

continuará trabajando junto a los principales grupos de interés en la evaluación y gestión de los riesgos e impactos de sus actividades y en el mejoramiento de su competitividad.

Gas Natural S.A., ESP considera que la participación de los grupos de interés en la definición de las actividades le permite prever las consecuencias y las reacciones de los mismos, y lograr el desarrollo de alianzas cruciales para mantener y mejorar la actividad empresarial. De esta forma, ve la necesidad de fortalecer continuamente los mecanismos y espacios de participación y diálogo permanente y transparente con nuestras partes interesadas.



:Grupos de interés

1. Los clientes y Gas Natural S.A, ESP
2. Los accionistas e inversores y Gas Natural S.A, ESP
3. Los empleados y Gas Natural S.A, ESP
4. Los proveedores y Gas Natural S.A, ESP
5. La sociedad y Gas Natural S.A, ESP: el medio ambiente
6. La sociedad y Gas Natural S.A, ESP: la comunidad

:Los clientes y Gas Natural S.A., ESP

Para Gas Natural S.A., ESP, la esencia del negocio son sus clientes; por ello, ofrece una amplia cartera de productos y servicios a través de una gran red de ventas, proporcionando un alto nivel de calidad y seguridad.



Durante las últimas décadas, los colombianos han manifestado un cambio en las preferencias del consumo de ciertos combustibles “tradicionales”, como la energía eléctrica y la gasolina, e incluso de combustibles altamente peligrosos como el cocinol, incrementándose así la demanda por el gas natural, lo cual se ha extendido a todo el país con el transcurrir de los años.

Así, durante el año 2005, se evidenció un crecimiento en la demanda y expansión del consumo del gas natural en Colombia, experiencia exitosa frente a otras similares en el mundo, pasando de 650.000 familias que para 1993 hacían uso de este tipo de combustible a 4,1 millones de hogares en julio de 2005. Es decir, más de 16 millones de colombianos disfrutaron los beneficios que el gas natural proporciona.

Asimismo, la ciudadanía es cada vez más consciente de los problemas ambientales y de seguridad que trae el uso de algunos de los combustibles mencionados, además del alto costo que representan para su canasta. De esta manera, el mayor uso del gas natural ha traído consigo un cambio social, económico y ambiental de gran impacto sobre la comunidad y su entorno.

Para Gas Natural S.A., ESP, este crecimiento acelerado le ha planteado un escenario donde es apremiante conocer con mayor detalle el impacto de su gestión. Por tal razón, surge la necesidad de afianzar un compromiso de calidad y buen servicio para sus clientes, de modo que

pueda posicionarse como líder en calidad en los sectores donde opera. Para ello, la compañía ha venido implementando diversos programas y proyectos dirigidos a generar una mayor satisfacción en sus usuarios.

Segmentación del mercado de Gas Natural S.A., ESP

Para poder prestar un mejor servicio y atender las diferentes demandas que existen frente al gas natural, la compañía ha definido cuatro segmentos de mercado que pretenden agrupar a sus clientes de acuerdo con sus características y necesidades de consumo, orientando mejor el servicio.

Segmento residencial. El segmento residencial está compuesto por cuatro subgrupos: vivienda nueva, vivienda usada, proyectos especiales e incrementos de consumo.

Segmento comercial. Dentro de este segmento, la compañía distingue tres tipos de clientes, de acuerdo con el promedio de consumo por hora. De esta forma, los clientes tipo I son aquellos que su consumo promedio no supera los 6 m³/hora, los tipo II tienen un consumo promedio de 6 a 20 m³/hora, y los tipo III consumen entre 20 y 30 m³/hora.

Segmento industrial. De este segmento hacen parte todas aquellas fábricas o industrias con consumos superiores a 30 m³/hora. Se distinguen dos tipos de clientes dentro de este segmento, que son los clientes regulados y los no regulados. Los

Segmento residencial

Vivienda nueva	Compañías constructoras interesadas en instalar el servicio de gas en sus construcciones
Vivienda usada	Casas y apartamentos de los estratos 1 al 6
Proyectos especiales	Predios que hacen parte de barrios marginales que carecen de servicios públicos básicos
Incremento de consumo	Clientes interesados en tener puntos adicionales de servicio de gas en sus viviendas

Segmento vehicular	
Estaciones de servicio	Clientes directos de gas natural y a través de los cuales se provee el servicio de gas natural a los clientes de vehículos convertidos
Talleres automotores y empresas fabricantes de vehículos	Responsables de hacer las conversiones y producir vehículos ya convertidos. A través de estos, la empresa logra que un mayor número de clientes potenciales de GNV tenga la opción, bajo las especificaciones técnicas y las condiciones de seguridad y calidad necesarias, de adquirir o convertir sus vehículos a gas natural.
Dueños de vehículos convertidos a gas	Clientes directos del gas natural y quienes perciben directamente los beneficios de economía y seguridad de este producto. Como consecuencia de esto, la comunidad en general se beneficia del mejoramiento ambiental.

primeros son todos aquellos clientes que tienen un consumo inferior a 85.000 m³ al año y la tarifa que se les da es definida y regulada por las entidades competentes. Los no regulados son aquellos clientes que tiene un consumo superior a 85.000 m³/año, a los cuales se les ofrecen modalidades de contrato diferentes y mejores tarifas, que son acordadas directamente con ellos de acuerdo con su consumo.

Segmento vehicular. Dentro de su objetivo de lograr la conversión de cualquier tipo de vehículo de gasolina a gas, la compañía tiene identificados diferentes públicos objetivos, para cada uno de los cuales establece una serie de acciones que le permiten dar a conocer su producto y explicar la importancia y beneficios del gas natural vehicular (GNV).

UN SERVICIO EXCELENTE

Compromisos con los clientes de Gas Natural S.A., ESP

Con el propósito de ofrecer un servicio que garantice los máximos niveles de calidad y excelencia, Gas Natural S.A., ESP asume los siguientes compromisos:

1. Mejorar la calidad de las áreas de negocio para incrementar la satisfacción de los clientes y adecuarse a sus expectativas.
2. Asegurar la oferta de una gama de productos y servicios que cubra todas las necesidades de los clientes en materia de energía.
3. Establecer comunicación efectiva con los clientes para anticiparse a sus necesidades.

Principales datos de la gestión frente a clientes

Gas Natural S.A., ESP

En 2005, la compañía registró un cumplimiento del 100,6% en el presupuesto de clientes totales y un 7,2% de crecimiento frente a 2004.

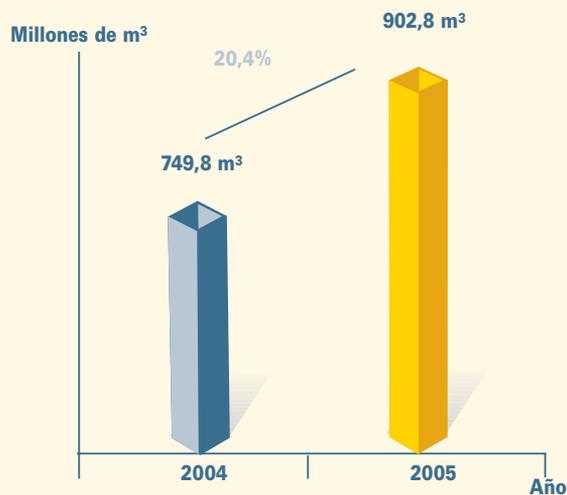
Gas Natural S.A., ESP/Número de clientes		
Segmento	2005	2004
Residencial	1.276.133	1.194.386
Comercial	22.905	17.465
Industrial	726	668
Vehicular (estaciones)	31	22
Distribuidoras	1	1
TOTAL	1.299.796	1.212.542

Durante el año 2005, Gas Natural S.A., ESP aumentó sus clientes en 87.254 en los diferentes segmentos de mercado que atiende de la siguiente manera:

Nuevos clientes por segmento de mercado	
Residencial	81.747
Comercial	5.440
Industrial	58
Vehicular (estaciones)	9
TOTAL	87.254

Las ventas de gas ascendieron significativamente tanto en volumen como en precio

Ventas de gas (en millones de m³)

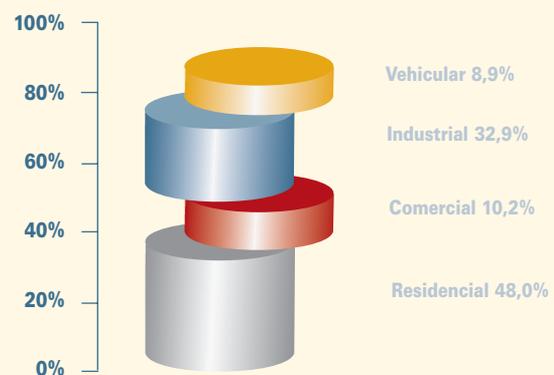


Ventas de gas (en millones de pesos)



Segmentos de mercado

El segmento que más contribuyó al total de ventas en pesos fue el residencial, seguido por el industrial; sin embargo, el segmento que mayor crecimiento presentó en términos de volumen de ventas en pesos fue el vehicular. Se espera que esta tendencia continúe, de tal manera que para 2006 haya un incremento importante en su contribución al total de ventas en pesos.



Filiales (Gas Natural de Oriente S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP y Gases de Barrancabermeja S.A., ESP)

Al igual que Gas Natural S.A., ESP, sus empresas filiales incrementaron el número de clientes, permitiendo así que el Grupo en Colombia alcanzara durante 2005 la cifra de 1'613.971 clientes.

Nuevos clientes	2005	2004	2005	2004	2005	2004
Número de clientes	Gas Natural de Oriente S.A., ESP		Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP		Gases de Barrancabermeja S.A., ESP	
Residencial	156.032	152.780	109.968	82.986	39.805	39.386
Comercial	5.801	5.549	2.006	1.358	389	317
Industrial	118	118	47	26	1	1
Vehicular – GNV	7	5	-	-	-	-
Distribuidoras	1	1	-	-	-	-
TOTAL	161.959	158.453	112.021	84.370	40.195	39.704

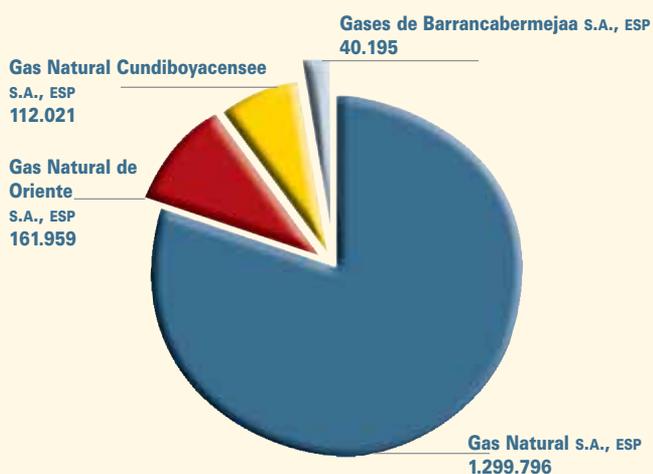
Por su parte, las empresas filiales de Gas Natural S.A., ESP realizaron también una importante labor de consecución de nuevos clientes durante 2005, alcanzando, junto a Gas Natural S.A., ESP, un total de 118.902 nuevos clientes.

Nuevos clientes por segmento de mercado			
	Gas Natural de Oriente S.A., ESP	Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	Gases de Barrancabermeja S.A., ESP
Residencial		3.252	26.982
Comercial		252	648
Industrial		-	21
Vehicular (estaciones)		2	-
TOTAL		3.506	27.651

Consolidado Gas Natural S.A., ESP y filiales

Incremento del número de clientes		
	2005	2004
Gas Natural S.A., ESP	87.254	94.551
Gas Natural de Oriente S.A., ESP	3.506	4.180
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	27.651	24.970
Gases de Barrancabermeja S.A., ESP	491	338
Total	118.902	124.039

Número de clientes



LAS RESPUESTAS DE GAS NATURAL S.A., ESP A SUS CLIENTES

Mejorar la calidad de las áreas de negocio para incrementar la satisfacción de los clientes y adecuarse a sus expectativas

Gas Natural S.A., ESP trabaja arduamente para proporcionar a sus clientes productos y servicios de excelente calidad, que cumplan con sus necesidades y expectativas. En este sentido, la gestión de la compañía estuvo orientada a la implementación y ejecución de estrategias de calidad y seguridad en el servicio ofrecido a sus clientes, a la promoción de una cultura de servicio en sus colaboradores a partir de la apropiación de las políticas y mecanismos que buscan la atención y satisfacción de las necesidades de los clientes.

Modelo de excelencia y calidad en el servicio

Con el fin de alinearse con la prioridad estratégica de orientación al cliente, Gas Natural S.A., ESP ha adecuado las diferentes dimensiones organizacionales para que respondan efectivamente a un nuevo modelo de servicio al cliente y faciliten su implementación, medición y control constantes, incorporando el concepto de mejoramiento continuo.

En su estructura organizacional, la Gerencia de Servicio al Cliente pasó a depender directamente de la Presidencia Ejecutiva, con participación en el Comité de Dirección y, por lo tanto, en la toma de decisiones estratégicas de la compañía.

Con relación a los objetivos y políticas de la Compañía, se comenzó con la definición del objetivo estratégico de orientación al cliente a lograr y su traducción en una política de actuación concreta, que interioriza en todos los colaboradores la actitud y los comportamientos esperados en cada uno de ellos.

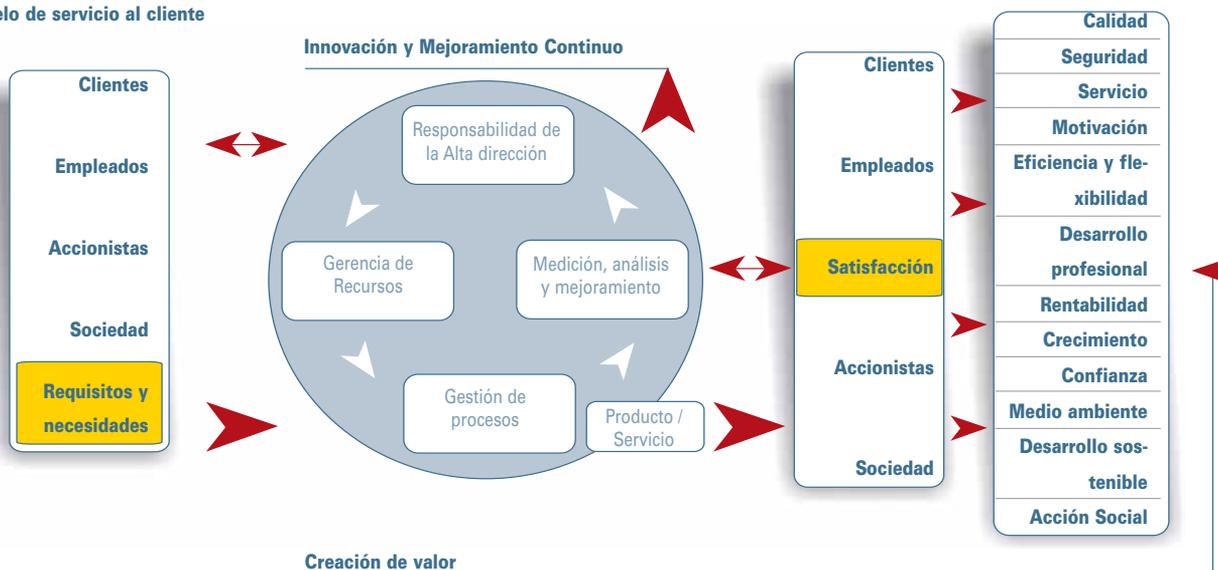
Alineación de la organización en servicio al cliente

Dentro de las actuaciones que se han llevado a cabo en el desarrollo del modelo de orientación al cliente, se realizó el Seminario Calidad del Servicio en empresas del sector energético, dirigido a los empleados de Gas Natural S.A., ESP. El programa tuvo un cubrimiento del 100% de la población de plantilla fija y algunos trabajadores indirectos. A este proceso de formación, con una duración de 52 horas, asistió un total de 644 personas. Este proyecto fue posible, gracias al apoyo y colaboración del SENA y del Politécnico Grancolombiano.



Así mismo, se fortaleció el enfoque de orientación al cliente a través de la campaña comunicativa "Naturalmente mi prioridad mi cliente", la cual se constituyó como un programa de transformación cultural de Gas Natural S.A., ESP, dirigido a que todos los empleados de la compañía apropiaran esta nueva filosofía.

Modelo de servicio al cliente



De esta forma, se realizaron actividades para que los miembros de Gas Natural S.A., ESP entendieran la misión y visión de la empresa, comprendieran el concepto mismo de la campaña e identificaran conductas que contribuyeran con éste, conociendo mejor al cliente tanto en la parte humana como en cifras y estadísticas, desarrollando los indicadores para medir el progreso frente al objetivo de la compañía y definiendo un sistema de retroalimentación a través del cual los empleados pueden opinar y consultar sobre aspectos relacionados con el servicio hacia nuestros clientes.

Participación de los proveedores en la calidad del servicio

Con el fin de garantizar la seguridad de los clientes y de la comunidad en general, la compañía realizó procesos de revisión periódica a través de las empresas proveedoras de este servicio, que son avaladas por la Superintendencia de Industria y Comercio, con el propósito de evaluar el estado de las instalaciones, de los gasodomésticos y demás equipos a gas, verificando las condiciones técnicas en que se encuentran. Estos mecanismos de revisión han traído consigo seguridad y tranquilidad para los clientes del gas natural.

En este contexto, se realizó un total de 225.081 operaciones de revisión periódica, superando lo presupuestado en un 2,3%, y en un 18% frente a las realizadas el año anterior. Gracias a la nueva concepción del proceso de revisión, en el que se busca no sólo revisar las instalaciones

sino orientar mejor al cliente en el uso adecuado del gas natural, los niveles de satisfacción del servicio superaron el 91% de las expectativas de los clientes.

Servicio al cliente con calidad

Con el objetivo de garantizar la calidad y seguridad de su servicio, la empresa desarrolló planes para disminuir el tiempo de suspensión del servicio y mejorar los procesos de visitas encaminados a disminuir la tensión en las comunidades.

Así, con el apoyo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se realizaron dos talleres de capacitación enfocados a la resolución de conflictos y mejoramiento del servicio al cliente, en el cual participaron todos los inspectores y personal de la compañía involucrado en las actividades de prevención. De igual forma, se realizaron reuniones con los presidentes de Juntas de Acción Comunal, para informar y prevenir posibles conflictos.

En cuanto a las operaciones de inspección de instalaciones para el control de la calidad, se adelantó, durante febrero de 2005, el mecanismo de inspección de control de calidad por muestreo al proceso de incremento de consumo. Esto, sumado a los procesos de puesta en servicio y revisión periódica de instalaciones receptoras, siguió incrementando los niveles de confianza en las operaciones, permitiéndole a la compañía obtener los siguientes resultados:



	2005	2004
Proceso	Inspecciones ejecutadas	Inspecciones ejecutadas
Puesta en servicio	6.079	6.310
Revisión periódica	18.377	12.067
Incremento de consumo	1.323	-
TOTAL	25.779	18.377

Así mismo y con el ánimo de prevenir la defraudación de fluidos mediante cualquier mecanismo clandestino o la alteración de los sistemas de control o aparatos de medición que buscan apropiarse de manera fraudulenta de gas natural, generando riesgo para la comunidad en general, la Jefatura de Recuperación Deuda adelantó labores de control exhaustivo a la medición del consumo, con el propósito de disminuir las pérdidas no técnicas de gas natural. Durante 2005, se revisaron 13.873 centros de medición de clientes comerciales y 28.700 de clientes residenciales.

Por otro lado, en pro de una mejor gestión frente a clientes nuevos, se conectaron durante el año 85.534 nuevos clientes del mercado residencial, quienes experimentaron una disminución considerable en el tiempo promedio de instalación.

De esta forma, la compañía logró cerrar el mes de diciembre de 2005 con una instalación promedio de 24,94 días, frente a 37,17 en el mismo periodo del año anterior.

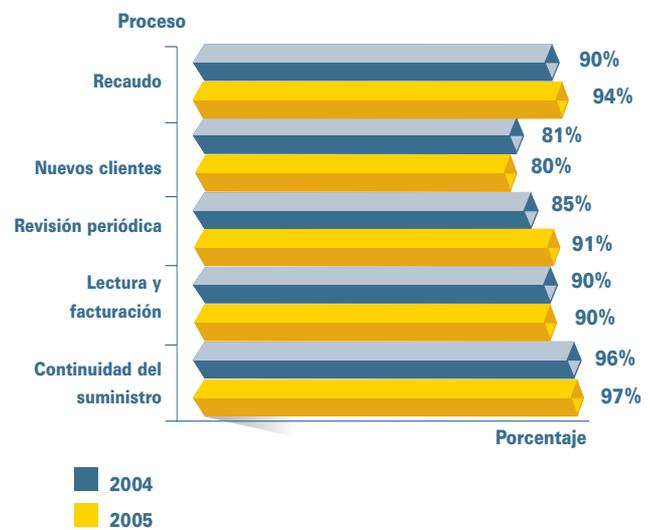
Tiempo promedio de instalación 2005



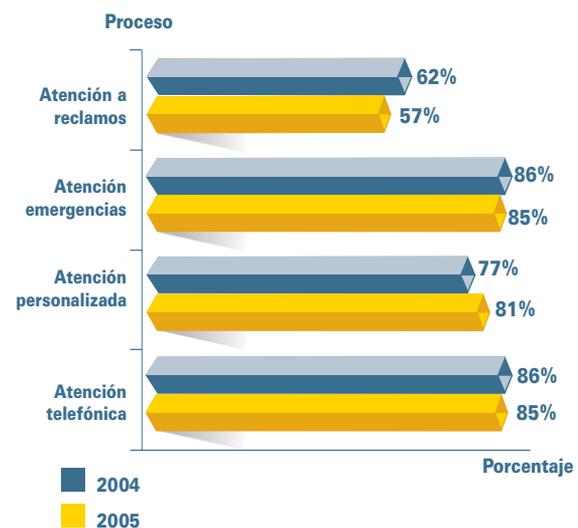
Índice general de satisfacción frente a la calidad del servicio

Indicadores generales	2005	2004
Calidad del servicio	92%	94%

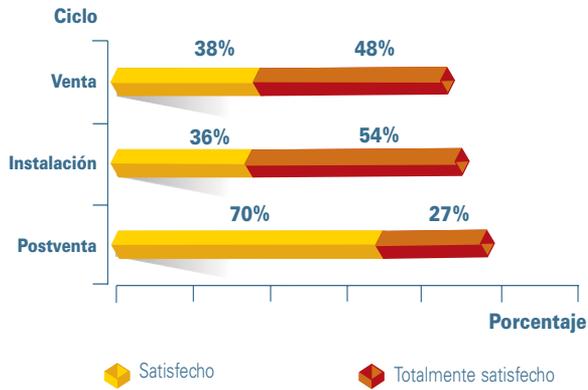
Índice de satisfacción de los principales procesos de la compañía



Índice de satisfacción de los principales procesos de la compañía



Índice de satisfacción por ciclos de servicio



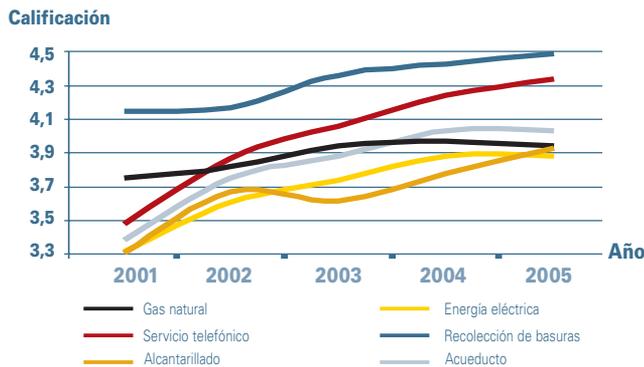
A nivel del mercado industrial, la compañía realizó mediciones adicionales que evidencian un nivel de satisfacción de los clientes óptimo para la compañía, a la vez que plantean un reto importante por mantenerlos y mejorar.

Por otro lado, en la encuesta Bogotá Cómo Vamos, que se hace para medir la calidad del servicio de empresas de servicios públicos de la ciudad, se obtuvo un resultado de 4,49/5,0, que refuerza los índices obtenidos a nivel interno. El puntaje obtenido superó lo previsto por la compañía en 0,04.

Asegurar la oferta de una gama de productos y servicios que cubra todas las necesidades de los clientes en materia de energía

Gas Natural S.A., ESP es una empresa que se preocupa por desarrollar nuevos productos y servicios con el objetivo de cubrir las expectativas crecientes de sus clientes. En este sentido, durante 2005, la compañía fortaleció y amplió su portafolio de productos y servicios, con los cuales complementa su oferta en cada uno de los segmentos de mercado a los que atiende. Los principales productos y servicios sobre los cuales se concentró la gestión de la compañía fueron:

Encuesta de calidad del servicio Bogotá cómo vamos



Lo esperamos en la Solucionatón!

La llamada línea gratuita de Gas Natural, interactiva y con servicio personalizado, garantiza la atención a sus necesidades, dudas, inquietudes y asuntos comerciales. Gracias al nuestro servicio personalizado para mejorar la prestación del servicio a nuestros clientes.

¡Porque todos somos un equipo al servicio de nuestros clientes!

Fecha: Viernes 9 de septiembre de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.
Lugar: Sede Delegación Occidente

Gas Natural S.A. ESP. Tiene el punto de encuentro a su evento académico para constructores.

Conferencia:
Dr. Salvador García Rodríguez
Mecánico reconocido en América Latina como uno de los mejores en las áreas de calidad, seguridad industrial y construcción en perfiles.

Temas:
• Calidad, valor y seguridad industrial.
• Construcción en perfiles.
• Reducción de aquellos elementos que no son necesarios a través de los proyectos.

Datos del conferencista:
Dr. Salvador García Rodríguez
Ingeniero Civil de la Universidad Metropolitana de San Nicolás de los Ríos, Magister en Ingeniería de la Universidad Autónoma de México, Doctor en Ingeniería de la Universidad Politécnica de Catalunya, Barcelona España.

Además:
• Ha hecho investigación y acciones de su disciplina durante los últimos 20 años.
• Ha colaborado como asesor permanente en empresas del sector privado.
• Ha participado en el área de capacitación en calidad para el personal de empresas como La Cárcel de la Universidad y El Tecnológico de México.

Portafolio de productos y servicios durante 2005

Venta de gasodomésticos	La compañía continuó poniendo a disposición de sus usuarios planes de financiación para la compra de gasodomésticos a través de la factura.
Venta de equipos para el segmento comercial	Gas Natural S.A., ESP ofrece a sus clientes la venta de equipos para empresas, entre los cuales se encuentran hornos, cocinas industriales, sartenes, hornillos, parrillas cafeteras y planchas.
Soporte técnico en nuevas instalaciones industriales	La organización prestó servicios de asesoría a empresas para la optimización de sus sistemas de combustión y transferencia de calor, así como también servicios de diseño, supervisión y montaje de nuevas instalaciones industriales y la conversión de equipos a gas natural.
Asesoría para ahorro energético	La empresa orientó a sus clientes industriales frente a la conveniencia de implementar sistemas de automatización de control de combustión, actualización de tecnologías, implementación de aplicaciones alternativas o necesidades de mantenimiento de equipos.
Análisis de calibración en equipos de combustión	La compañía realizó también diagnósticos periódicos para verificar los parámetros de funcionamiento de los equipos industriales, realizando los ajustes necesarios de manera oportuna.
Venta de energía térmica	Gas Natural S.A., ESP ofreció, a través de un servicio de outsourcing energético, equipos, tecnología y supervisión especializada.

Adicionalmente, se ofrecieron una serie de condiciones favorables para la adquisición de los productos y servicios, tales como:

Beneficios para la adquisición de productos y servicios

Pago anticipado de la factura	A través del sistema Prepago, Gas Natural S.A., ESP facilitó el pago anticipado hasta por 12 meses, en donde el cliente recibió un descuento sobre el valor cancelado.
Servicio de financiación para la conversión de vehículos	La empresa proporcionó facilidades de financiación hasta del 100% de la instalación del equipo de conversión para el vehículo, sin cuota inicial, con una tasa de interés preferencial y con facilidades de pago, en los talleres certificados y con los cuales tiene convenio.
Esquemas de pago a la medida de sus clientes	Se ofrecieron diferentes modalidades de pago para la conversión o modernización de los equipos a gas natural, la implementación de nuevas tecnologías y el desarrollo de asesoría según requerimientos de los clientes.

Finalmente, como parte del enfoque de orientación hacia el cliente y del interés de la compañía por anticiparse a las necesidades de sus clientes, se llevaron a cabo durante el segundo semestre cuatro conferencias, dirigidas a ingenieros, operadores de equipos y de mantenimiento de las empresas clientes de Gas Natural S.A., ESP.

Temas de las conferencias	Asistencia y participación
Criterios de diseño para garantizar seguridad y desempeño eficiente de equipos	114 personas 71 empresas
Optimización de la combustión con gas natural	118 personas 59 empresas
Operación eficiente de calderas con gas natural	113 personas 66 empresas
Ahorro energético mediante aplicaciones directas del gas natural	68 personas 43 empresas

Programas de fidelización y atención de necesidades

Con el fin de garantizar el servicio, manteniendo a sus clientes actuales e incorporando a nuevos clientes, la compañía fortaleció su programa Gas Natural le da la mano, con el que se logró beneficiar a aquellas personas a quienes les fue cancelado el servicio por el incumplimiento de los pagos a la empresa, mediante la financiación de la deuda y la reactivación o reconexión del servicio de gas natural.

El público a quien estuvo dirigida esta campaña fueron los clientes que entre los años 2001 y 2004 tenían deudas superiores a \$50.000, y clientes de 2005 con deudas superiores a \$10.000 de todos los segmentos de mercado y estratos socioeconómicos.

Al 31 de mayo de 2005, los clientes que tenían estas características eran cerca de 21.855, con deudas por valor de \$10.177 millones.

Sectores ¹¹	Número de clientes	Millones de pesos
Sector 1	5.413	\$ 3.143
Sector 2	3.149	\$ 1.929
Sector 3	8.002	\$ 4.043
Sector 4	5.291	\$ 1.061
TOTAL	21.855	\$10.177

Los beneficios otorgados por la compañía a través de esta iniciativa fueron la condonación

11 Sector 1 corresponde a personas con deudas desde el año 2001 hasta 2002. Sector 2, de 2003. Sector 3, de 2004. Sector 4, de 2005.



de honorarios, la disminución de intereses de mora y de cuotas iniciales de financiación, la financiación de la reinstalación hasta por tres meses y de la deuda hasta por 36 meses, tarifas preferenciales en reparaciones menores, y la posibilidad de financiación en caso de reparaciones mayores.

Esta campaña, llevada a cabo principalmente en el segundo semestre de 2005, logró vincular 6.759 clientes y gestionar un total de \$1.773 millones, con lo que se observa una recuperación del 30,9% en clientes y del 17,4% en deudas.

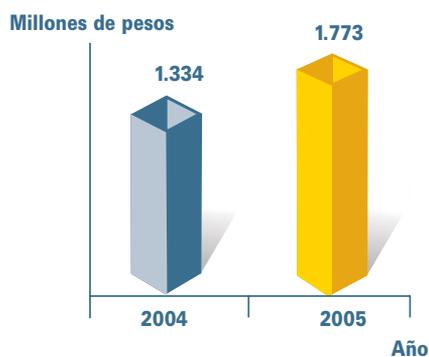
Lo anterior representó un incremento significativo en comparación con el año anterior en materia de gestión de recursos y de clientes.

Los estratos que obtuvieron un mayor beneficio fueron el 2 y 3, quienes representan un 37,3% y 36,63%, respectivamente, del total de beneficiados del programa. Los clientes de estrato 1 beneficiados representaron un 13,21%.

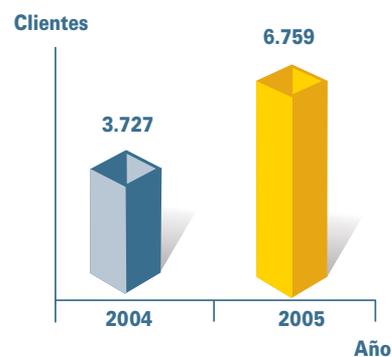
Por otro lado, la empresa, pensando en atender las necesidades de un grupo importante de clientes del segmento vehicular y generar su fidelidad hacia la compañía, realizó durante el año su programa Clan GNV. Este programa, dirigido a los conductores y propietarios de taxis que son clientes actuales de gas natural vehicular, buscó fortalecer la relación con la empresa y fomentar un mayor consumo, proporcionándoles una serie de beneficios adicionales.

“El programa Clan GNV buscó fortalecer la relación de los conductores con la empresa y fomentar un mayor consumo, proporcionándoles una serie de beneficios adicionales”.

Recursos gestionados para el programa Clan GNV



Número de clientes gestionados para el programa Clan GNV



El programa ofreció una serie de ganancias a los propietarios y conductores de taxis, así como a sus familias, tales como descuentos y tarifas especiales en repuestos para el vehículo, en actividades culturales y otros productos y servicios relacionados con su actividad.

La convocatoria realizada en 2005 a través de los medios de comunicación masivos como la radio y de información divulgada en las distintas estaciones de servicio, logró la inscripción de 11 estaciones de servicio y 62 organizaciones, y para 2006 se espera un total de 70 estaciones y 100 organizaciones vinculadas a la red. Igualmente, se consiguió inscribir un gran número de clientes, y se espera poder duplicar el número en el siguiente año.

La gráfica a continuación muestra el número de personas inscritas y las expectativas esperadas para el año 2006.

Por último, otro de los programas que se orienta a atender las necesidades de los clientes y al que se le dio continuidad durante el año fue el de Gas para todos, que desde el año 2001 ha venido desarrollándose para facilitar el acceso al servicio a nuevos clientes y la adquisición de gasodomésticos para clientes actuales por medio de esquemas de financiación a través de la factura.

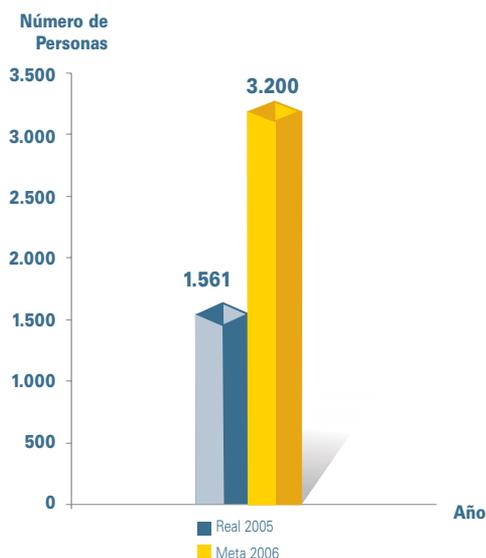
Cada año, esta herramienta es más utilizada por los clientes; muestra de ello es que, durante 2005, el 70% de los clientes nuevos fueron financiados.

“Gracias a este plan, los clientes de los estratos más bajos han presentado una mejora sustancial en su calidad de vida”.

La empresa proporcionó tres opciones de financiación, en cuotas mensuales de \$18.900, \$25.050 o \$34.290, de acuerdo con las necesidades y las capacidades financieras de sus clientes.

Gracias a este plan, los clientes de los estratos más bajos han presentado una mejora sustancial en su calidad de vida, al poder disfrutar de beneficios que antes no tenían, al igual que se contribuye a lograr una mayor conciencia ciudadana sobre la seguridad y economía del gas natural.

Número de personas inscritas en el programa Clan GNV



Programas adicionales de fidelización y atención de otras necesidades

En concordancia con el compromiso de atender diferentes necesidades de sus clientes en el desarrollo de su actividad, la compañía viene gestionando una serie de programas e iniciativas que buscan cubrir expectativas adicionales a las generadas por la actividad misma, pero que representan un valor agregado para sus clientes y un incentivo de fidelización. Estos programas son:

Programa de seguros

Gas Natural S.A., ESP viene desarrollando desde hace dos años un programa de seguros en alianza con las empresas de seguros AIG vida y AIG seguros generales, dirigido a clientes de estratos 1, 2, y 3, que ven restringido o se les dificulta, por ser una población no bancarizada, el acceso a estos servicios. El plan de seguros que Gas Natural S.A., ESP ofrece, incluye: seguro para bienes del hogar, seguro de accidentes personales, seguro de cáncer y seguro hogar y mercado. La promoción y divulgación de estos servicios con los clientes se hizo principalmente a través de la línea telegás.

Actualmente, existen alrededor de 60.000 afiliados a un seguro vigente. Esto demuestra que la gestión adelantada por la empresa en esta materia ha contribuido al desarrollo de una cultura de prevención en la población beneficiada de los seguros, sobrepasando el límite que se tenía convencionalmente en el mercado de seguros, y llegando a un público objetivo que nunca antes se había atendido.

Programa de emergencias médicas

Durante 2005 se definió este programa, que espera implementarse durante 2006, para ofrecer servicios de ambulancia prepagada y líneas médicas telefónicas las 24 horas, en casos de emergencia, a clientes de estratos 3, 4 y 5, sirviendo como complemento al Programa Obligatorio de Salud.

Programa de asistencia legal especializada

Se desarrolló este programa con el fin de inculcar en los clientes el interés por conocer y asesorarse mejor frente a situaciones legales. De este modo, se ofrece el servicio de un "abogado prepagado", con un costo promedio de \$4.000 pesos mensuales, que incluye todas las consultas que se deseen y hasta dos procesos simultáneos.

Programa protección exequias

La empresa proporcionó a todos sus clientes la posibilidad de adquirir una póliza exequial para la protección de la familia en caso de fallecimiento de alguno de los familiares vinculados al programa, obteniendo todos los servicios funerarios y el costo del parque cementerio o la cremación a tarifas preferenciales. Este programa superó durante 2005 la cifra de 24.000 afiliados, quienes encontraron en este servicio la oferta económica más barata y una atención integral frente a esta necesidad, antes no cubierta.



Indicadores de clientes

Gas Natural S.A., ESP

	2005	2004
Clientes/puntos de suministro (miles)	1.299,8	1.212,5
Red de distribución (km)	11.236	10.771
Incremento de la red de distribución (%)	4,14	3,46
Revisiones reglamentarias	225.081	190.746
Promedio mensual de llamadas servicio de atención telefónica	136.397	123.830

Filiales (Gas Natural de Oriente S.A., ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP y Gases de Barrancabermeja S.A., ESP)

	2005	2004	2005	2004	2005	2004
	Gas Natural de Oriente S.A., ESP		Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP		Gases de Barrancabermeja S.A., ESP	
Clientes/puntos de suministro (miles)	162	158	112	84	40	40
Red de distribución (km)	1.683	1.665	2.001	1.652	574	570
Incremento en redes (%)	1,07	1,26	17,29	26,47	0,7	0,7

Consolidado Gas Natural S.A., ESP

	2005	2004
Clientes/puntos de suministro	1.614	1.495
Red de distribución (km)	15.493	14.658
Incremento de la red de distribución (%)	5,39	5,75



Establecer una comunicación efectiva con los clientes para anticiparse a sus necesidades

Gas Natural S.A., ESP, consciente de la importancia de una efectiva comunicación con sus clientes con el propósito de brindarles un mejor servicio, adaptado a sus necesidades, ha dispuesto de diversos canales, a través de los cuales los clientes gratuitamente pueden tener contacto con la empresa para la recepción y tramitación de peticiones, quejas y reclamos, información general, acceso al servicio, reporte de emergencias, etc.

Servicio de atención telefónica

La línea Telegás de atención al cliente de la compañía presta un servicio de respuesta automática y atención de asesores especializados, divididos en tres grupos, para resolver inquietudes y prestar un servicio más eficiente, garantizando la calidad de la información brindada. Los grupos definidos por Gas Natural S.A., ESP son:

- G1. Servicio al cliente – primer anillo y emergencias;
- G2. Comercial – vehicular e industrial; y
- G3. Servicio al cliente – Segundo anillo y centros de gas.

Durante 2005, se recibieron en promedio 171.252 llamadas mensuales, y se contó con el apoyo de 72 asesores. El horario para la atención de emergencias de la línea Telegás se amplió

hasta las 10 p.m., mientras que el número directo de la central de emergencias prestó un servicio continuo las 24 horas.

Oficinas y centros de atención

Gas Natural S.A., ESP ha puesto a disposición de sus clientes una red de oficinas, denominadas Centros del Gas, en los que atiende y resuelve las inquietudes y solicitudes de sus clientes de manera directa y a través de correo escrito. En estos centros, se puso en marcha un modelo basado en la especialización, con el ánimo de reducir los tiempos de atención.

Asimismo, se cuenta con los diferentes puntos de atención que la compañía ha provisto en los Cades y Supercades, oficinas creadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá con el objetivo de descentralizar la prestación de servicios públicos y desarrollar programas sociales.

Las solicitudes que no pueden ser solucionadas de manera inmediata a través de los canales descritos, son recibidas por un grupo de analistas *back office*, quienes dan respuesta a tales peticiones dentro del plazo establecido.

Encuestas de satisfacción

Con el propósito de monitorear la percepción de los clientes con respecto a la empresa y los procesos que conforman la cadena de valor del servicio tales como lectura, facturación, recaudo, cobro y atención a clientes, Gas



Natural S.A., ESP realizó la medición de calidad correspondiente a 2005.

De igual manera, se realizaron mediciones sobre el nivel de satisfacción en los clientes de Gas Natural Industrial. Los resultados muestran una importante satisfacción en los ciclos de servicio, principalmente en el de instalación.

Adicionalmente, la compañía hace seguimiento a los resultados de la encuesta Bogotá Cómo Vamos, con el fin de realizar la comparación de los resultados con otras empresas de servicios públicos. A través del seguimiento permanente a esta encuesta, se ha encontrado que Gas Natural S.A., ESP está catalogada como la mejor empresa de servicios públicos en Bogotá.

Comunicación específica con clientes

La compañía realiza actividades complementarias que refuerzan los procesos de comunicación con sus clientes, entre los que se encuentran la participación en Bogotá en Movimiento y el Programa de Atención a Vocales.

Bogotá en movimiento es un programa liderado por la Alcaldía Mayor de Bogotá y en el que participa Gas Natural S.A., ESP. Su objeto consiste en acercar la empresa a las comunidades a través de jornadas realizadas en parques públicos para ofrecer información sobre programas, trámites y soluciones a las peticiones locales. Durante 2005, se realizaron

15 jornadas en igual número de localidades, atendiendo a 4.647 clientes a través de una unidad móvil y con el apoyo de las firmas instaladoras.

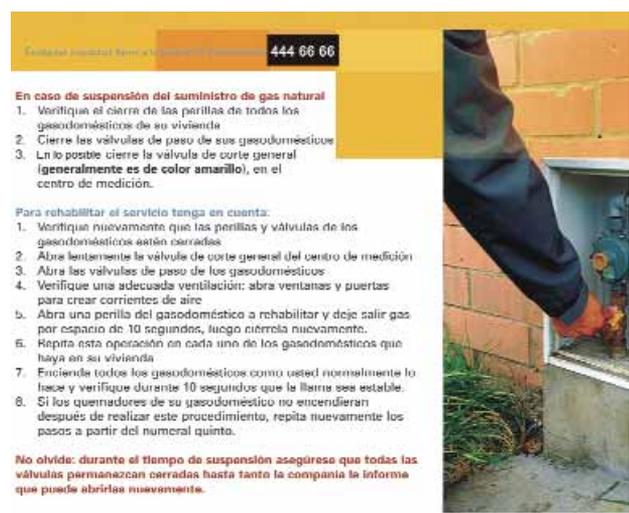
El Programa de Atención a Vocales es un espacio mensual en el que se tratan asuntos técnicos relacionados con el gas natural y atendemos las inquietudes que plantean los clientes y la comunidad en general a través de sus líderes locales. En 2005, se realizaron ocho reuniones, con un promedio de asistencia de 20 vocales en cada una.

Por otro lado, la compañía proporcionó periódicamente información a través de su boletín industrial sobre temas de actualidad, medio ambiente, convenios, campañas comerciales, entre otros. Durante 2005, se elaboraron 1.800 boletines, los cuales fueron entregados a más de 700 clientes industriales.

A través de su página web, la compañía también pudo ofrecer a sus clientes información general de la compañía y los productos y servicios que presta. Adicionalmente, atendió por este medio 1.742 solicitudes a nivel industrial, 2.750 a nivel vehicular y 946 para el segmento residencial.

Campañas de comunicación

El uso seguro del gas natural es una de las prioridades que tiene Gas Natural S.A., ESP para con sus clientes. De esta forma, busca apoyar procesos de aprendizaje y



concientización de las medidas y precauciones que el cliente debe apropiarse y manejar para poder disfrutar de un excelente servicio sin riesgo alguno.

Entre las principales iniciativas que la compañía ha venido desarrollando se cuentan la campaña Viva seguro con Gas Natural, la cual tuvo por objeto brindar un servicio seguro a sus clientes. Dentro de esta campaña, se logró sensibilizar a los clientes frente al manejo seguro del gas natural y crear en ellos una cultura de prevención. Esto permitió mostrarles que el uso del gas no sólo genera beneficios económicos, sino que su adecuado uso garantiza la seguridad de sus usuarios. Así, hoy en día, más clientes saben prevenir e identificar posibles riesgos, además de tomar acción en el momento de presentarse una emergencia.

Así mismo, se realizaron actividades de sensibilización y formación para empresas constructoras, firmas instaladoras, firmas interventoras y empleados de la compañía, sobre la responsabilidad que tienen en los procesos de construcción, instalación e inspección del gas, a través del cumplimiento de procedimientos y normas de seguridad.

De esta forma, se logró el posicionamiento y compromiso de la compañía con respecto a la seguridad del producto y el servicio ofrecido, generando así un acercamiento con los diferentes actores que intervienen en el proceso de masificación del gas.

Todas estas actividades permitieron mejorar la eficiencia en el servicio prestado, al lograr que los clientes estuvieran suficientemente informados, sensibilizados y preparados para actuar. De esta forma, la compañía prestó un servicio más especializado y eficiente, lo que representó una reducción de 8.700 a 6.000 en el número de llamadas a la línea de atención de emergencias que no requerían de la intervención inmediata de la compañía.

Adicionalmente, para fortalecer la cultura del uso seguro del gas, la empresa utilizó su factura para dar la información técnica y de carácter general sobre el manejo adecuado del gas y sobre cómo actuar en casos de emergencia, además de las medidas preventivas que se deben tomar para evitar estos casos.



:Los accionistas e inversores y Gas Natural S.A., ESP

Gas Natural S.A., ESP realiza su gestión de una manera transparente, contribuyendo a una rentabilidad creciente para sus accionistas y creando un valor sostenible para la empresa. La compañía asume como parte de la política de Responsabilidad Corporativa del Grupo el compromiso de garantizar una adecuada gestión económica y financiera frente a los accionistas.



Los accionistas de Gas Natural S.A., ESP eran, a 31 de diciembre de 2005, 38, 20 de los cuales son personas jurídicas y 18 personas naturales. Entre de sus principales accionistas, se cuentan:

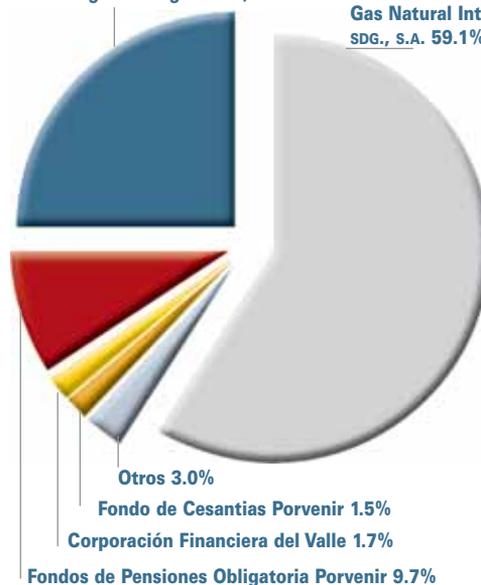
- Gas Natural Internacional SDG, S.A., compañía matriz del Grupo Gas Natural, creada en 1991, tras la fusión de dos de las más importantes empresas españolas del sector del gas natural.
- Empresa de Energía de Bogotá S.A. ESP, empresa encargada de la transmisión de la energía eléctrica en el Distrito Capital. Se ha conformado como un holding, y participa con acciones en otras empresas del sector.
- La sociedad administradora del Fondo de Cesantías y Pensiones Obligatorias Porvenir, uno de los fondos más grandes del país, cuenta con el mayor número de afiliados y el mayor valor de fondo en Cesantías y Pensiones Obligatorias. Cuenta con el respaldo de las empresas del Grupo AVAL, principales accionistas, quienes tienen gran trayectoria y experticia en el manejo de recursos económicos.

- Corficolombiana, compañía que presta servicios de banca corporativa y de inversión.

Composición accionaria

Empresa de Energía de Bogotá S.A., ESP 25.0%

Gas Natural Internacional SDG., S.A. 59.1%



VALOR SOSTENIBLE Y TRANSPARENCIA INFORMATIVA

Compromisos de Gas Natural S.A., ESP con los accionistas

1. Trabajar para proporcionar una rentabilidad creciente y sostenible a sus accionistas.
2. Establecer canales de comunicación con accionistas, que permitan atender sus demandas y necesidades.

Indicadores financieros de Gas Natural S.A., ESP

	2005	2004
Rendimiento del capital	443,15%	66,11%
Rendimiento del patrimonio (ROE)	21,88%	15,30%
Rendimiento de la inversión	14,22%	10,19%
Nivel de endeudamiento	32,55%	31,13%
Cobertura de Ebitda sobre gasto financiero	11,12 veces	7,7 veces
Deuda total/Ebitda	1,53 veces	1,87 veces

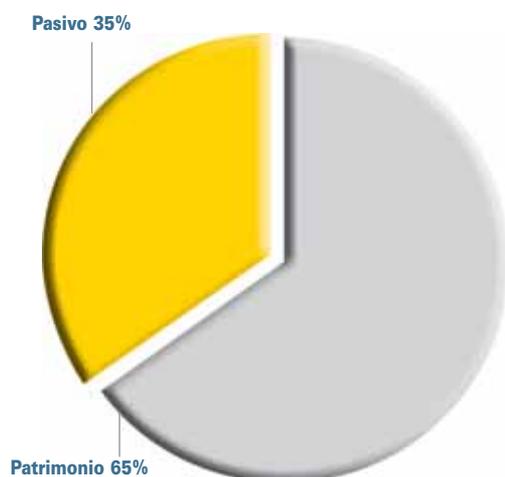
Indicadores financieros de Gas Natural S.A., ESP y sus filiales

	2005	2004
Rendimiento del capital	411,59%	60,70%
Rendimiento del patrimonio	20,08%	13,89%
Rendimiento de la inversión	10,99%	8,03%
Nivel de endeudamiento	35,80%	33,96%
Cobertura de Ebitda sobre gasto financiero	10,10 veces	7,7 veces
Deuda total/Ebitda	1,81 veces	2,13 veces

DATOS DE LOS ACCIONISTAS

Estructura patrimonial

Estructura patrimonial de Gas Natural S.A., ESP



“Se logró una mayor rentabilidad sobre el patrimonio (ROE), pasando de 15,3% en 2004, a tener un ROE de 21,88% en 2005”.

LAS RESPUESTAS DE GAS NATURAL S.A., ESP A LOS ACCIONISTAS E INVERSORES

Trabajar para proporcionar una rentabilidad creciente y sostenible a sus accionistas.

Gas Natural S.A., ESP se preocupa por asegurar a sus accionistas una rentabilidad creciente y sostenible, de manera que durante 2005 dedicó esfuerzos para la consecución de tales propósitos.

De esta forma, el 22 de julio de 2005 la Superintendencia de Sociedades aprobó la reducción del capital social de la compañía por un valor de \$110.753 millones.

Esta nueva estructura de capital trajo significativos beneficios. En primer lugar, se permitió una mayor eficiencia en el manejo del capital disponible y una mayor rentabilidad del capital de los accionistas en inversiones financieramente más atractivas. De esta forma, se logró una mayor rentabilidad sobre el patrimonio (ROE), pasando de 15,3% en 2004, a tener un ROE de 21,88% en 2005.

Además, durante el año 2005, la Asamblea aprobó un pago de dividendos de \$84.308 millones.

Ganancia neta por acción			
	Dic 31/05	Dic 31/04	Variación %
Gas Natural S.A., ESP	3.324	2.479	34,06%
Gas Natural S.A., ESP y sus filiales	3.087	2.276	35,62%

Evolución del Ebitda de 2005 (miles de pesos)			
	Dic 31/05	Dic 31/04	Variación
Gas Natural S.A., ESP	198.067	160.497	23,41%
Gas Natural S.A., ESP y sus filiales	219.442	178.219	23,13%

Establecer canales de comunicación con accionistas, que permitan atender sus demandas y necesidades.

Con el objeto de satisfacer las necesidades de sus accionistas, Gas Natural S.A., ESP dispone de canales de comunicación transparentes con sus accionistas, inversores y la sociedad en general, donde se informan temas relevantes a la gestión financiera y económica de la compañía.

El principal canal de comunicación con los accionistas se da a través de las reuniones ordinarias, en donde se discuten distintos temas de interés e importancia para los accionistas. Durante 2005, se llevaron a cabo 12 reuniones de junta directiva, todas de carácter ordinario. Igualmente, la reunión ordinaria número 049 para la Asamblea General de Accionistas se realizó el 29 de marzo.

A través de la Dirección de Servicios Jurídicos, se atienden inquietudes y dudas. Durante 2005, se recibieron y atendieron cinco solicitudes de información por parte de nuevos accionistas que ingresaron por nuevas transacciones en bolsa. En general, la empresa maneja un esquema de solicitudes directas para la comunicación con sus accionistas.

“En general, la empresa maneja un esquema de solicitudes directas para la comunicación con sus accionistas”.



:Los empleados y Gas Natural S.A., ESP

Gas Natural S.A., ESP busca estar preparada para atender las nuevas expectativas que se generan en su entorno y poder afrontar los nuevos retos y compromisos asumidos, para lo cual se ha preocupado por contar con un recurso humano comprometido y de excelente calidad humana y profesional.



La gestión de la compañía se ha orientado a consolidar una organización eficiente y flexible, dirigida al cumplimiento de los objetivos de calidad, rentabilidad y crecimiento, donde se proporcionen oportunidades de desarrollo profesional fortaleciendo las competencias de sus empleados e incentivando su capacidad de innovación. Para ello, cuenta con una estrategia de recursos humanos y compromisos frente a sus empleados, los cuales dan forma a la gestión del talento humano.

Estrategia de recursos humanos

La estrategia de recursos humanos de Gas Natural S.A., ESP, tomada del Grupo Gas Natural, se basa en los criterios dados en la misión, visión, valores y principios, los cuales promueven un entorno de trabajo seguro y el respeto a todos los trabajadores.

De esta manera, la compañía propende a que todos sus empleados enmarquen sus actuaciones dentro de tres objetivos principales: calidad, rentabilidad y crecimiento, impulsando así la transversalidad en el interior de la empresa, logrando una plena y activa participación de todos sus trabajadores.

Los principales lineamientos bajo los cuales Gas Natural S.A., ESP desarrolla su gestión del talento humano son:

- Adaptar el equipo humano y el marco laboral al nuevo entorno regulatorio y de competencia.
- Desarrollar y consolidar los sistemas de gestión de recursos humanos.
- Desarrollar nuevos ámbitos y sistemas de formación.

CRECIMIENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

Compromisos con los empleados de Gas Natural S.A., ESP

La importancia que tienen los empleados dentro de la compañía se hace visible a través de los siguientes compromisos:

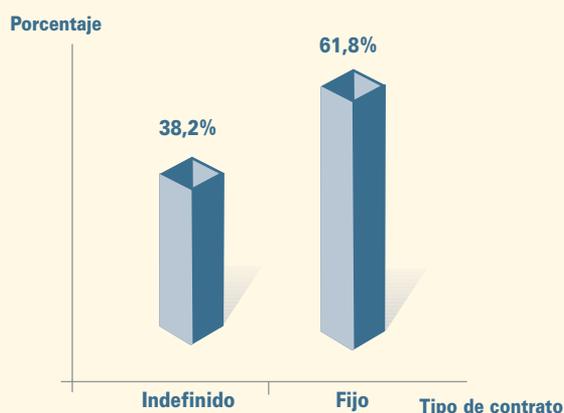
1. Garantizar un entorno de trabajo seguro física y psicológicamente, que facilite la calidad de vida de los empleados.
2. Potenciar el desarrollo profesional, impulsando equipos eficientes y flexibles, capaces de adaptarse con agilidad a los cambios del entorno y orientados permanentemente al cliente, a la calidad, a la rentabilidad y al crecimiento.
3. Establecer mecanismos de comunicación que permitan un diálogo cercano y transparente y faciliten la participación.



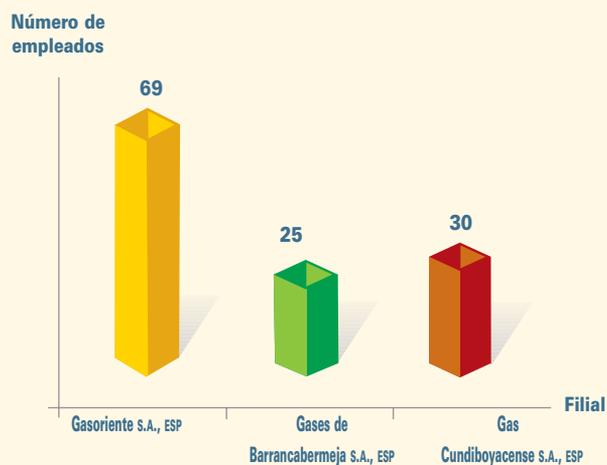
Indicadores generales de empleados Gas Natural S.A., ESP

	2005	2004
Número de empleados	445	445
Edad media de la plantilla	34	34
Hombres/mujeres (%)	63/37	64/36
Número de directivos	31	30
Mujeres en cargos directivos (%)	19,4	23,3
Gastos de personal (millones de pesos)	24.685	21.734

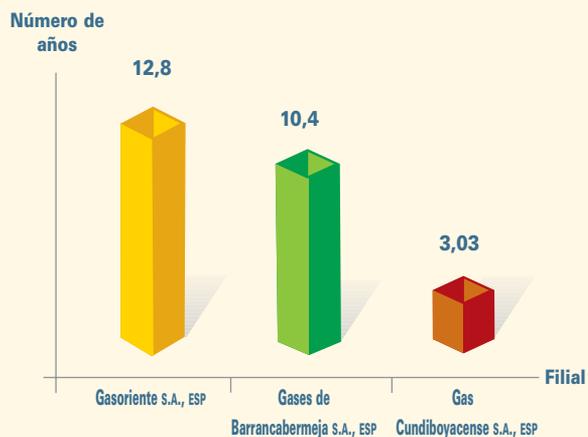
Tipo de contratos en Gas Natural S.A., ESP (2005)



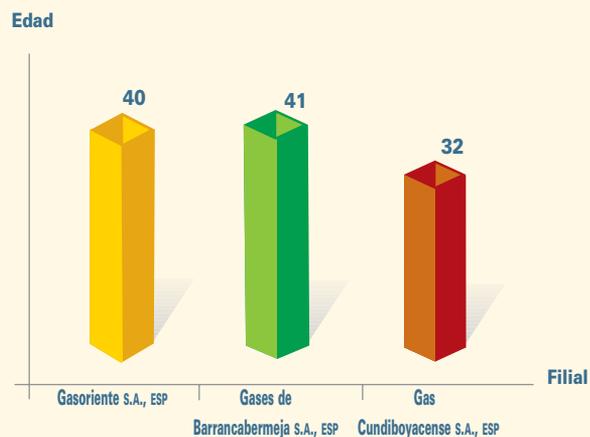
Número de empleados por filiales (2005)



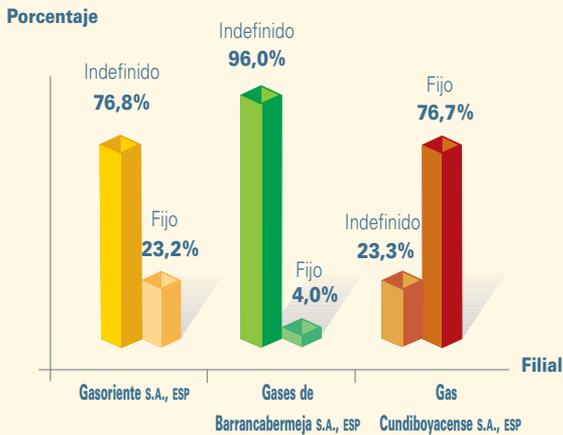
Promedio de antigüedad por empresas filiales (2005)



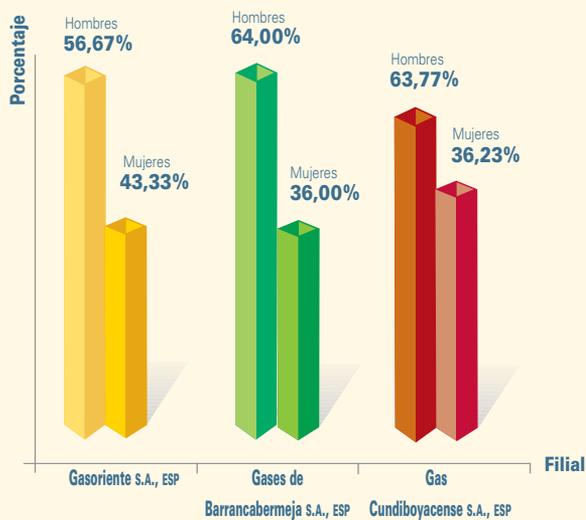
Promedio de edad por empresas filiales (2005)



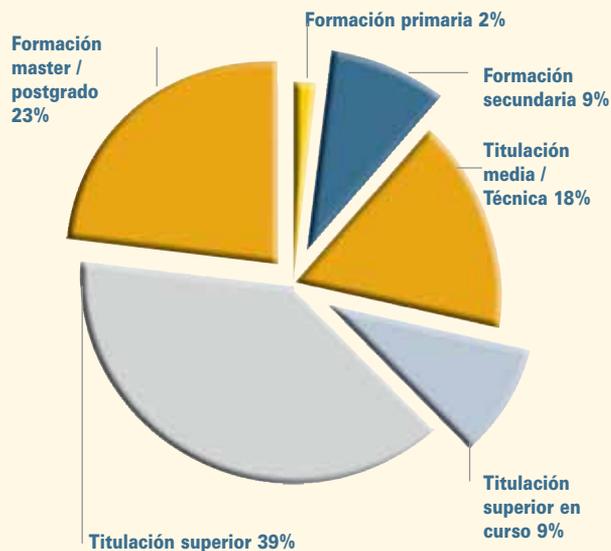
Tipo de contratos por empresas filiales (2005)



Distribución por género por empresa filial (2005)



Datos del Grupo Gas Natural Colombia



LAS RESPUESTAS DE GAS NATURAL S.A., ESP A SUS EMPLEADOS

Garantizar un entorno de trabajo seguro física y psicológicamente seguro que facilite la calidad de vida de los empleados.

Gas Natural S.A., ESP asegura un entorno de trabajo adecuado para sus trabajadores, precisando este compromiso en el Código de Conducta del Grupo Gas Natural, en el que se expresan valores como el respeto profesional y personal, solidaridad y ayuda mutua entre todos los empleados de la compañía. Así mismo, la compañía reafirma todos estos principios por medio de la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Desarrollo de un entorno laboral seguro y saludable

Gas Natural S.A., ESP es consciente del compromiso asumido con sus empleados de brindarles un ambiente de trabajo adecuado y las herramientas necesarias para realizar sus labores con el menor riesgo posible.

Para ello, ha definido la planeación, organización, ejecución y evaluación de programas de Higiene y Seguridad Industrial, y Medicina Preventiva, de acuerdo con las necesidades identificadas en los diagnósticos de salud y condiciones de trabajo. La compañía también trabaja por mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los empleados



en sus labores, programando actividades de prevención y sensibilización.

Para llevar a la práctica este enfoque, el Coordinador del Programa de Salud Ocupacional, con el apoyo del Comité Paritario y de los colaboradores de la empresa, velan por el efectivo cumplimiento de los lineamientos en materia de salud y seguridad.

Dentro de este marco, la compañía logró reducir el número de accidentes por año de 8 a 5, de los cuales, 2 significaron bajas de 60 días, y los 3 restantes no presentaron días de baja. De esta forma, se aumentó la vigilancia específica de riesgos para la salud de sus trabajadores.

La tasa de ausentismo del 1,05% está dada por los días de baja por accidentes, debido a las incapacidades por enfermedad común y por las licencias de maternidad, los cuales sumaron 1.585 días.

Estadística de ausentismo por enfermedad común		
Incapacidades por enfermedad común	Número	150
	Días de baja	769
Licencias de maternidad	Número	9
	Días de baja	756

Las tres principales enfermedades que presentaron los empleados de la compañía fueron:

Grupo de enfermedades	Frecuencia eventos
Aparato respiratorio	34
Aparato digestivo	17
Traumatismo	16

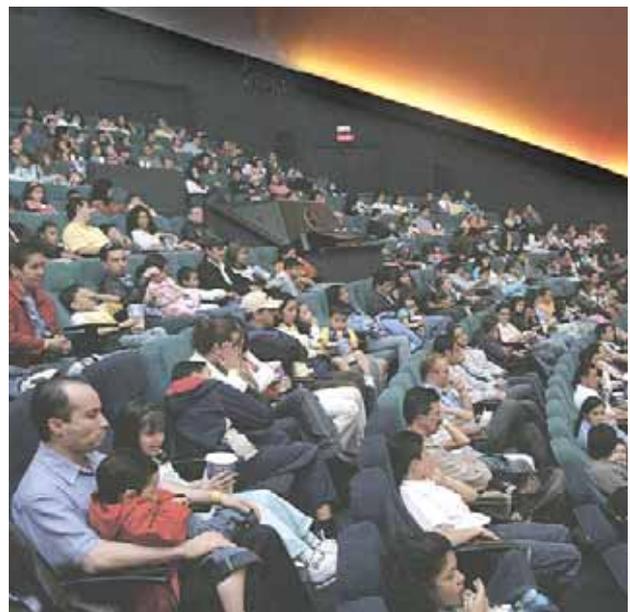
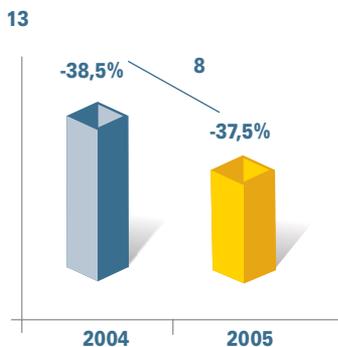
Por otro lado, la empresa adelantó actividades de prevención de enfermedades, tales como jornadas de vacunación contra la influenza, logrando cubrir a 446 trabajadores; chequeos médicos periódicos para 345 empleados, y cubrimiento de vestuario y protección laboral para 265 trabajadores, entre otras.

En cuanto a la seguridad en el trabajo, se realizaron actividades para la prevención de riesgos en las sedes de Gas Natural S.A., ESP y en las filiales, entre las que se destacaron las visitas de inspección a las sedes de la empresa, el análisis de los puestos de trabajo y el diseño del plan de emergencias para la sede principal. La Administradora de Riesgos Profesionales (ARP) Bolívar fue la entidad encargada de prestar la asesoría a la compañía a este respecto, y otorgó, por cuarto año consecutivo, un reconocimiento a Gas Natural S.A., ESP por la gestión adelantada frente a la prevención de riesgos en materia de salud ocupacional.

Procesos de selección transparentes y justos

La compañía promueve el desarrollo profesional de sus trabajadores, garantizando la igualdad de

Total número de accidentes por año



Campañas de prevención		Cobertura
Vacunación	Vacuna antigripal	446
	Sarampión y rubéola	Promulgada por el Gobierno
Precardiovascular	Chequeos ejecutivos	101
	Chequeos al resto del personal	345

oportunidades para todos, de manera que no acepta ningún tipo de discriminación en el ámbito profesional.

Selección y promoción

Gas Natural S.A., ESP cuenta con un procedimiento de selección de personal que garantiza la igualdad de oportunidades y promueve el crecimiento y desarrollo profesional. Todo proceso de selección tiene como prioridad el cubrimiento a través de convocatoria. Las herramientas de comunicación para dicho proceso a través de medios corporativos (correo electrónico, intranet, cartelera) garantizan la difusión al 100% de la población. Así mismo, se han implementado procesos de retroalimentación que permiten a los candidatos conocer sus resultados y establecer planes de mejoramiento individuales.

Los procesos de promoción de los empleados se desarrollan a partir de mecanismos que garantizan su objetividad y transparencia, a fin de proporcionarle a la organización el recurso humano idóneo para el desarrollo de las labores requeridas.

Durante 2005, bajo estos parámetros, se llevaron a cabo 97 procesos de selección, de los cuales, 33 fueron ingresos nuevos, 33 promociones y 31 movimientos internos.

Inducción

Con el objetivo de garantizar una adecuada contextualización de los nuevos colaboradores de Gas Natural S.A., ESP en su cargo, se implementó en 2005 el Plan de Bienvenida, que busca que la persona tenga los elementos suficientes para conocer la empresa, el cargo, las funciones asignadas y su rol dentro de la compañía.

Puesto que este plan también pretende generar un ambiente de confianza y calidez desde el primer día con el empleado, se hace partícipes a los jefes inmediatos de los nuevos empleados en su proceso de inducción, quienes apoyan la transmisión de los valores de la compañía y el conocimiento del cargo y las funciones. El Plan de Bienvenida establece y mantiene un canal de comunicación claro y unificado entre la Gerencia de Organización y Desarrollo, las demás áreas de la empresa, el jefe y el colaborador.



Evaluación

La Evaluación para el Desempeño hace parte del esquema evaluativo de la compañía y aplica para el personal de convenio, es decir, los niveles profesionales 4, 5, y 7.

Su principal objetivo es medir de manera integral el avance logrado por el colaborador en términos de competencias y de las metas propuestas para el año en curso. Se incorpora el concepto de prima de productividad como pago proporcional al logro de objetivos para aquellos colaboradores que no se encuentran incluidos en los sistemas de retribución variable.

Esta es una herramienta que anualmente brinda la oportunidad de retroalimentar y de reconocer explícitamente el potencial de cada uno de los miembros del equipo de trabajo, de manera personalizada e individual, así como definir acciones de mejoramiento continuo para el cargo y para el desarrollo de las competencias del colaborador.

Así mismo, el sistema permite contar con una fuente de información que sirve como insumo para los planes de formación, desarrollo, promoción y movilidad interna, y promueve el desarrollo de las habilidades de comunicación y retroalimentación en pro de incorporar la gestión del desempeño más allá del solo proceso evaluativo.

El número de personas calificadas con el proceso de evaluación de desempeño en Gas Natural S.A., ESP fue de 162.

Garantías de los trabajadores

Pacto colectivo

Para Gas Natural S.A., ESP es muy importante poder contribuir a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y familias. De este modo, en 1998, como resultado de un proceso de reconocimiento de las necesidades más relevantes de nuestros trabajadores, se dio inicio al Pacto Colectivo de Trabajo que se renueva cada tres años mediante un proceso conciliatorio enmarcado en parámetros de confianza, responsabilidad, disposición y compromiso.

Los beneficios concedidos y los diferentes programas diseñados responden a necesidades de salud, educación y vivienda, al igual que ofrecen una serie de ventajas adicionales, lúdicas y recreativas, con lo que se contribuye al desarrollo personal y profesional del recurso humano.

Según la empresa, se han establecido diferentes tipos de convenios, así: en Gasoriente S.A., ESP y en Gases de Barrancabermeja S.A., ESP, las empresas y los trabajadores negocian a través de la convención colectiva, y en Gas Cundiboyacense S.A., ESP, la negociación se efectúa por medio de acuerdos individuales.

Sindicato

La compañía respeta y garantiza el derecho a la libre asociación que tienen sus empleados. Sin embargo, la gestión realizada frente al recurso humano ha permitido mantener una relación

Trabajadores con convenios					
	Con convenio		Sin convenio		Total planilla
Gas Natural S.A., ESP	335	75,3%	110	24,7%	445
Gas Natural de Oriente S.A., ESP	58	84%	11	16%	69
Gases de Barrancabermeja S.A., ESP	23	92%	2	8%	25
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	24	80%	6	20%	30
TOTAL	440		129		569

Trabajadores afiliados al sindicato				
Empresas	Sindicalizados		No Sindicalizados	Total Plantilla
Gas Natural S.A., ESP	0	0%	445	445
Gas Natural de Oriente S.A., ESP	15	22%	54	69
Gases de Barrancabermeja S.A., ESP	14	56%	11	25
Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	0	0%	30	30
TOTAL	29	5,1%	540	569

directa con ellos, disminuyendo la participación sindical. De esta manera, el porcentaje de personas que hacen parte de sindicatos en el Grupo Gas Natural Colombia es del 5,1% del total de empleados. El personal sindicalizado ha tenido una disminución del 0,25% frente a 2004, y del 5,85% respecto a 2003.

Retribuciones y compensaciones

La política de compensación de la compañía se basa en los niveles de competencia requeridos para cada cargo, así como en la competitividad externa, para lo cual realiza estudios de mercado con el fin de mantener una posición que permita sostener la competitividad salarial frente a empresas de condiciones similares a las de Gas Natural S.A., ESP.

Durante 2005, Gas Natural S.A., ESP tuvo unos gastos salariales totales de \$24.685 millones. Por su parte las empresas filiales de Gas Natural S.A., ESP alcanzaron unos gastos salariales totales por valor de:

Calidad de vida y desarrollo personal de los trabajadores

La importancia del equilibrio entre la vida laboral y familiar es un elemento importante para Gas Natural S.A., ESP, puesto que reconoce que el bienestar del empleado y de su núcleo familiar contribuye a su productividad y competitividad en el entorno laboral. De esta forma la compañía se preocupa por aumentar la confianza de los empleados a través de iniciativas que redunden en sus condiciones de vida.

Gastos salariales totales 2005 (millones de pesos)

Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	1.284
Gas Natural de Oriente S.A., ESP	2.156
Gases de Barrancabermeja S.A., ESP	461



Es por esto que una de las iniciativas más importantes para el mejoramiento de la calidad de vida de sus empleados fue la implementación del horario flexible, con el fin armonizar la vida laboral y los asuntos personales del trabajador. Esta nueva propuesta permite que los empleados, con previa autorización de su jefe inmediato, puedan acordar sus horarios de trabajo de tal manera que cumplan un horario fijo y un mínimo de horas laboradas a la semana, y puedan atender asuntos personales o familiares.

Por otro lado, Gas Natural S.A., ESP buscó contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de los colaboradores y sus familias, a través de programas que responden a las necesidades y expectativas de su recurso humano.

En ayudas educativas, Gas Natural S.A., ESP entregó 236 auxilios a un total de 156 empleados, y 15 préstamos de destinación específica para la educación de sus hijos.

Se ofreció un servicio básico de medicina prepagada complementario al Plan Obligatorio de Salud (POS), cuyo cubrimiento estuvo orientado a mejorar la atención en materia de hospitalización y cirugía, atención de urgencias y atención ambulatoria, según cada plan.

La empresa continuó con el convenio de servicios odontológicos complementarios al POS, contribuyendo al mejoramiento de la salud oral de sus trabajadores.

Además, el valor por préstamo para vivienda se incrementó en un 15,5% frente al año anterior.

Durante 2005, se continuaron ofreciendo las pólizas colectivas de gastos funerarios, para ofrecer un amparo integral a los 349 trabajadores acogidos a esta póliza y a sus familias. Se continuó ofreciendo a los trabajadores una póliza de seguro de vida, con el propósito de dar una mayor seguridad y estabilidad al empleado y su familia. En el año, se presentaron seis siniestros, que fueron atendidos en forma oportuna y bajo las mejores condiciones.

Gas Natural S.A., ESP brindó un apoyo extra a sus empleados para que estos pudieran disfrutar de mayores beneficios, entregando así una bonificación por productividad a 159 empleados, con base en los resultados del Programa Anual de Desempeño que tiene establecido la empresa. Igualmente, durante 2005, se entregó a 335 trabajadores un auxilio extra de navidad, y se continuó haciendo entrega del bono vacacional, alcanzando a cubrir a 335 empleados.

Adicionalmente, la compañía se ha preocupado por fortalecer el crecimiento personal de sus empleados, para lo cual realizó diferentes actividades culturales y recreativas dirigidas a sus colaboradores y familias.

Año de la Cultura Gas Natural. Los trabajadores pudieron asistir a tres espectáculos de manera masiva, junto a sus familias. El número de empleados que participaron de estas actividades fue de 446, y el valor que representó para la compañía fue de \$11'868.256.

Programas educativos (miles de pesos)	2005	2004	2005	2004
	Valor total		Valor por empleado	
Auxilio educativo	36.220	34.059	232	221
Préstamo para educación	13.210	16.504	881	1.270

Acuerdos individuales	2005	2004	2005	2004
	Valor total (miles)		Empleados beneficiados	
Plan de medicina prepagada	311.323	293.258	349	338
Plan odontológico	63.859	61.846	349	338

Préstamos para vivienda	2005	2004
	Número de créditos aprobados	15
Monto	97.600	84.500

Aseguramiento	2005	2004	2005	2004
	Monto (miles)		Empleados beneficiados	
Seguro de vida	17.925	28.320	349	338
Gastos de velación	50.065	16.224	349	338

Compensaciones adicionales (miles)	2005	2004	2005	2004
	Valor total		Valor por empleado	
Auxilio por productividad	117.300	131.414	738	651
Auxilio de navidad	220.717	201.011	659	595
Bonos vacacionales	40.535	34.770	121	114

Actividades lúdico-recreativas. Durante el segundo semestre del año, se adelantaron actividades de recreación y deporte para empleados y familias, las cuales contaron con una participación de 446 empleados y con una inversión de \$33'210.453.

Fiesta de los niños. Con el propósito de fomentar actividades recreativas y educativas para los hijos de los empleados, Gas Natural S.A., ESP realizó una fiesta temática en las

instalaciones de Maloka Ciencia y Tecnología Interactiva, donde disfrutaron de espacios de entretenimiento como el Cine Domo, y de cada una de las salas interactivas, donde pudieron apreciar los avances de la ciencia. De esta forma, los empleados y sus hijos compartieron un día en familia, divirtiéndose y aprendiendo. El número de empleados que asistieron a esta actividad fue de 268, y el número de niños fue de 384, lo que representó una inversión de \$39'582.120.

Actividad	No. de empleados
Torneo de bolos mixto	216
Torneo de fútbol	180
Match recreativo	Baloncesto mixto Voleibol mixto Mini Tejo mixto Golfito mixto



Fiesta de fin de año. Como todos los años, la compañía organizó la fiesta de fin de año para sus empleados, a la cual asistió el 90% de los trabajadores, tanto de Gas Natural S.A., ESP como de sus filiales, quienes manifestaron su agradecimiento y satisfacción por el evento.

Así mismo, la compañía considera importante, como parte del crecimiento personal de sus empleados, el reconocimiento e involucramiento de la empresa en los eventos de relevancia para sus colaboradores. En este sentido, Gas Natural S.A., ESP hizo presencia en los acontecimientos más importantes de sus empleados a través de un mensaje o un obsequio, según fuese el caso. De esta manera, durante 2005, la empresa compartió con sus empleados en los siguientes eventos, dentro de los que se destacan: cumpleaños, día del amor y la amistad, día de la secretaria, entre otros.

Potenciar el desarrollo profesional impulsando equipos eficientes y flexibles, capaces de adaptarse con agilidad a los cambios del entorno y orientados permanentemente al cliente, a la calidad, a la rentabilidad y al crecimiento.

Gas Natural S.A., ESP promueve el desarrollo profesional de sus empleados a través de diferentes programas de aprendizaje, que contribuyen a satisfacer adecuadamente las necesidades de sus trabajadores, así como a ofrecer un mejor servicio a los clientes.

Para contribuir al desarrollo profesional de sus empleados, Gas Natural S.A., ESP se ha focalizado

en los procesos de formación profesional, en el desarrollo de habilidades directivas y en la gestión del conocimiento.

Formación para el servicio

La formación es concebida por la empresa y sus filiales como un compromiso empresarial que contribuye a la estrategia de negocio. De esta manera, se buscó contribuir al logro de los objetivos corporativos y al mejoramiento de la productividad a través de actividades de formación que permitieran la actualización de conocimientos, la cualificación de la mano de obra y el desarrollo de competencias y actitudes.

En este contexto, la empresa llevó a cabo el Plan de Formación 2005, cuyo principal objetivo fue apoyar el proceso de orientación al cliente de la compañía, para lo cual desarrolló el Seminario de Calidad de Servicio en Empresas del Sector Energético. Este seminario tuvo un cubrimiento del 100% de la plantilla fija y trabajadores en misión, así como algunos colaboradores externos, de manera que se alcanzaron a vincular 644 personas. Uno de los productos importantes de este plan fue el desarrollo de 126 iniciativas y proyectos para el mejoramiento de los principales procesos de negocio que inciden en el servicio prestado a los clientes.

Así mismo, la empresa realizó otras actividades de formación para sus empleados en diferentes áreas temáticas, de acuerdo con los proyectos corporativos de 2005, las necesidades en el

Participación de Gas Natural S.A., ESP en los acontecimientos de sus empleados	
Concepto	Año 2005
Maternidad	14
Matrimonios	9
Grados	16
Cirugías y hospitalizaciones	11
Fallecimientos de familiares	7
Día de las Brujas	446
Día de la Secretaria	10
Día de la Mujer	205
Día del Amor y la Amistad	446
Regalo de cumpleaños	446

Formación por áreas temáticas 2005

Área de formación	No. cursos	No. asistentes	No. horas
Área Comercial	6	44	556
Área Calidad y Medio Ambiente	1	1	29
Área de Gestión	201	4.134	31.327
Área de Idiomas	7	10	154
Área Informática de Gestión	39	579	2.791
Área Ofimática	5	344	1.665
Área Seguridad	2	14	62
Área Técnica	20	417	1.832
Total	281	5.543	38.416

Indicadores de formación de Gas Natural S.A., ESP y sus filiales

	2005	2004
Horas de formación por empleado	68	33
Total horas lectivas	38.416	19.796
Inversión en formación anual (miles de pesos)	507.804	491.183
Inversión en formación por persona (miles de pesos)	892	814
Participantes	574	542
Asistentes	5.543	2.303

Indicadores carrera profesional

	Gas Natural S.A., ESP	Gasorient S.A., ESP	Gas Natural Cundiboyacence S.A., ESP	Gases de Barrancabermeja S.A., ESP
Personas promocionadas	33	28	4	1
Plantilla promocionada (%)	5,71	6,29	13,3	1,45

interior de cada área, y el fortalecimiento de habilidades de gestión técnica y comercial del negocio.

Producto de este enfoque y de la gestión realizada, se alcanzaron a realizar 281 cursos, para un total de 38.416 horas de formación.

Habilidades directivas

Gas Natural S.A., ESP desarrolló el plan de sucesión y movilidad de cargos críticos (directivos y nivel 4), con el fin de tener un balance claro del potencial actual y de los cargos críticos de la organización y proyectar un sistema de movilidad que apoye la toma de decisiones.



En este contexto, se desarrollaron las herramientas que permiten identificar, de manera objetiva y bajo criterios estándar, el potencial del personal. Los participantes de estos procesos obtuvieron una retroalimentación individual y apoyo en planes de mejora con énfasis en el desarrollo directivo.

Oportunidades de carrera profesional para sus empleados

Gas Natural S.A., ESP ha implementado el Programa de Desarrollo Profesional y el Sistema de Dirección por Objetivos, que funciona como un sistema de gestión de desempeño y busca la alineación de los objetivos enmarcados en los diferentes niveles de la compañía. Ambos programas están diseñados para fomentar el desarrollo y favorecer la carrera profesional de cada uno de sus empleados.

Estos programas pretenden facilitar la movilidad en el interior de la compañía, por medio de mecanismos formales de solicitud a través de la intranet, y da prioridad a los empleados internos en los procesos de cobertura de las vacantes.

Igualmente, la gestión del conocimiento ha incorporado el concepto de formación integral, en el que se hace evidente la necesidad de transferir conocimiento a la organización, tanto a nivel conductual como técnico, que redunde en el mejoramiento continuo. Así, la gestión del

conocimiento se ha fundamentado en la transversalidad de los proyectos, la conformación de equipos de trabajo interdisciplinarios y la rotación interna, y se ha soportado en mecanismos como la conformación del grupo de multiplicadores de los procesos de formación, permitiéndole a la empresa reducir los costos y ampliar el conocimiento hacia su interior.

Durante 2005 y dentro de este contexto, la compañía realizó el entrenamiento de los trabajadores en el nuevo sistema del modelo económico-financiero y de compras de la empresa. Así mismo, se implementó la plataforma "Acerca" como una herramienta de e-learning para la gestión de manuales y cursos con disponibilidad permanente en los puestos de trabajo, promoviendo así la autoformación.

Establecer mecanismos de comunicación que permitan un diálogo cercano y transparente y faciliten la participación.

La compañía es consciente de la importancia de fortalecer los procesos de comunicación interna para lograr la integración de todos sus empleados, facilitando el desarrollo de las actividades y de los objetivos empresariales. Por esta razón, ha desarrollado una serie de mecanismos internos que apoyan la estrategia de comunicación.

Indicadores de Dirección por Objetivos (DPO) 2005				
	Gas Natural S.A., ESP	Gasorienté S.A., ESP	Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP	Gases de Barrancabermeja S.A., ESP
No. participantes	97	5	23	1



Estrategia de comunicación

La compañía fortaleció su proceso de comunicación interna a través del Plan de Comunicación, contribuyendo así a la consecución de los objetivos de negocio y facilitando el proceso de transformación organizacional de la compañía. Este Plan de Comunicación establece los mecanismos a través de los cuales la organización se va a mantener informada sobre temas prioritarios y va a fomentar la participación de los empleados con ideas innovadoras que agreguen valor al negocio.

Intranet, principal medio de comunicación

En cuanto a la red interna de la compañía, cabe mencionar que durante 2005 se consolidó como el medio de comunicación más eficaz para que los empleados accedieran a información y datos relevantes sobre la operación del grupo a nivel mundial y nacional.

Proceso interno de consulta

Dentro de las actividades realizadas para conocer las necesidades y expectativas de los empleados, Gas Natural S.A., ESP adelantó durante 2005 un estudio de clima organizacional, que proporcionó información sobre algunos aspectos tendientes a fortalecer la gestión del recurso humano. Este estudio, de gran importancia para que los empleados den a conocer sus puntos de vista frente a diferentes aspectos que componen la cultura y que favorecen el desarrollo eficiente del trabajo, estableció las líneas de trabajo a partir de

las cuales se van a gestionar planes de acción concretos para potencializar el desarrollo del recurso humano.

Denuncia y sanción

Gas Natural S.A., ESP se ha preocupado por hacer que sus procesos disciplinarios sean transparentes y se desarrollen con la cautela y rigurosidad necesarias para cada caso. Con tal fin, recopila información suficiente para tomar la mejor decisión que permita corregir la situación y beneficiar tanto a la compañía como a sus empleados.

De esta manera, los procesos disciplinarios de la compañía siguen unos lineamientos de actuación, en los cuales se permite a los trabajadores ser escuchados cuando presuntamente se les imputa alguna falta disciplinaria o de desempeño, lo cual garantiza el derecho al debido proceso consagrado en la constitución. Esta declaración queda registrada en un acta que debe ser firmada por las partes, dejando constancia de lo sucedido, con el objeto de su posterior análisis para tomar las decisiones pertinentes al caso.

Durante 2005, la empresa adoptó medidas que le permitieran evitar las faltas objeto de sanción desde un enfoque motivacional, en el que se pretende que los empleados creen un sentido de pertenencia y compromiso hacia la empresa. De esta forma, tan sólo se llevaron a cabo 6 procesos disciplinarios en el 2005 frente a 8 del 2004.



:Los proveedores y Gas Natural S.A., ESP

Para Gas Natural S.A., ESP, la Responsabilidad Corporativa conlleva un compromiso por establecer relaciones equilibradas con sus proveedores y aliados comerciales, de manera que se generen beneficio y desarrollo mutuos. Estos propósitos se logran en la medida en que se comparten los altos estándares de servicio que se ha propuesto alcanzar, se impulsa la apropiación de tecnologías sensibles a las necesidades humanas y se atiende a los clientes con excelencia.



Los proveedores facilitan productos indispensables para la actividad diaria de la compañía y para el cumplimiento a los clientes. De acuerdo con el tipo de servicios que cada uno de ellos presta, se pueden clasificar en:

- *Proveedores de comercialización e ingeniería: responsables de construir las infraestructuras necesarias para llevar a cabo las actividades de la compañía.*
- *Proveedores de materiales: encargados del abastecimiento de los materiales para la construcción de infraestructura de la compañía, tales como tubería, accesorios o válvulas.*
- *Proveedores de servicios: proporcionan todos los servicios para el funcionamiento interno de la compañía y para la realización de las actividades propias del negocio, como inspecciones de las instalaciones o controles de calidad.*
- *Proveedores de gas (suministradores): abastecen a la compañía de gas natural, bajo condiciones óptimas de regularidad y calidad. El contrato establecido con este tipo de proveedores es de largo plazo.*

RELACIONES ESTABLES Y SELECCIÓN OBJETIVA

Compromisos de Gas Natural S.A., ESP. con los proveedores

1. Mantener relaciones de confianza para mejorar la calidad de los productos y de los servicios, con el fin de satisfacer adecuadamente las demandas de los clientes.
2. Establecer mecanismos objetivos de selección. La finalidad es optimizar la relación con los proveedores y suministradores mediante un diálogo abierto y transparente.
3. Exigir el cumplimiento de elevados criterios de seguridad, calidad y medioambientales para que sus actuaciones tengan un impacto positivo en los procesos y el entorno.

Indicadores generales

	2005	2004
Proveedores de gas con los que existen contratos en vigor	13	6
Otros proveedores con los que existen contratos en vigor	79	22

Volumen de compras 2005 (millones de pesos)

	Desglose por ámbito		Total
	Regional	Local	
Materiales	17.725	10.933	28.658
Servicios	53.013	32.705	85.718
TOTAL	70.738	43.638	114.376

Volumen de compras de gas

	2005	2004
Gas (GW)	9.397,3	7.714,2
Gas (millones de metros ³)	908	745,5

LAS RESPUESTAS DE GAS NATURAL S.A., ESP A SUS PROVEEDORES

Mantener relaciones de confianza para mejorar la calidad de los productos y de los servicios, con el fin de satisfacer adecuadamente las demandas de los clientes.

Relaciones de confianza con proveedores y contratistas

La gestión de proveedores se concentra en dos gerencias. Por un lado, la Gerencia de Compras, encargada del abastecimiento de los materiales, herramientas y servicios, fundamentales para la operación diaria del negocio, y por el otro, la Gerencia de Contratación y Ofertas, encargada de manejar las relaciones con los proveedores y transportadores de gas natural.

Bajo la primera, la compañía maneja una política de flexibilidad, basada en relaciones de total confianza y transparencia, que promueve la competencia entre proveedores, consiguiendo así mejores calidad, precio y plazos de entrega de los bienes o servicios acordados. De este modo, se ha adoptado el modelo 1+1+1, por medio del cual se permite a los proveedores firmar contratos con un horizonte de estabilidad, es decir, con un plazo entre uno y tres años, pero con la posibilidad de ser terminados por parte de la compañía en caso de incumplimiento a los términos establecidos, o surgimiento de mejores y nuevas oportunidades en el mercado.

“Una política de flexibilidad, basada en relaciones de total confianza y transparencia”.



En la Gerencia de Contratación y Ofertas se manejan contrataciones a largo plazo, que permiten a los suministradores hacer frente al elevado volumen de inversión requerido por esta industria. Estas relaciones obedecen a la normatividad jurídica colombiana, establecida en la resolución No. 71 del año 1999 de la CREG, donde se exigen condiciones de calidad, y en normas de operación, distribución y transporte, constituidas en la resolución No. 67 del año 1995.

Desarrollar competencias de los proveedores para ofrecer el mejor servicio a sus clientes

Con el objeto de lograr un excelente servicio, Gas Natural S.A., ESP ha impulsado la formación de sus proveedores, contribuyendo de igual forma al desarrollo de sus competencias.

Los programas de formación involucran a toda la cadena de proveedores, incluyendo personal de GNV, los cuales abarcan temas de gestión técnica, administrativa y manejo seguro del producto.

Relación con las firmas instaladoras

Con el propósito de aumentar la generación de valor dentro y fuera de la compañía por medio del trabajo mancomunado con nuestros grupos de interés, Gas Natural S.A., ESP desarrolló en 2005 cursos y capacitaciones comerciales técnicas, dirigidos a las empresas vendedoras de calentadores e instaladores de gas natural residencial e industrial.

Así mismo, se realizaron talleres como "Hagamos un buen trato" y "Hagamos equipo", para difundir las buenas relaciones y la calidad del servicio al cliente, en beneficio de las firmas instaladoras y de Gas Natural S.A., ESP.

Como una herramienta de monitoreo y estímulo a estas empresas, se conformaron los Sistemas de Medición o Ranking entre las firmas instaladoras, los cuales incluyen tiempos de instalación, efectividad de las ventas y tiempo de atención a reclamos.

Adicionalmente, Gas Natural S.A., ESP realizó durante 2005 concursos para premiar y agradecer el esfuerzo de las firmas instaladoras y vendedoras, con los cuales reconocen las labores desempeñadas por este grupo de interés.

Entre los principales eventos realizados durante 2005, se destacan los siguientes:

- *Desafío Gas Natural 2005*: evento que se realizó en Cartagena, en el cual participaron las mejores empresas instaladoras y los mejores vendedores, elegidos de acuerdo con mediciones sobre operación, funcionamiento y calidad del servicio. Se eligieron las 100 mejores empresas y se les reconoció su esfuerzo de compromiso de manera pública.
- *Convención Gas Natural 2005*: todas las firmas instaladoras que trabajaron en los programas comerciales de Gas Natural S.A., ESP en 2005,



fueron invitadas a participar en un ciclo de conferencias sobre el crecimiento urbano en Colombia y el mercado potencial de la ciudad de Bogotá, con el objeto de fortalecer sus perspectivas de negocio.

- *Programa evolución del calor:* con el objeto de incentivar a las firmas instaladoras a realizar una mejor tarea en la promoción y venta de gas, Gas Natural S.A., ESP entregó puntos redimibles en beneficios, tales como premios y bonos en alimentos y gasolina, los cuales fueron otorgados a quienes mejor se desempeñaron en 2005.

Establecer mecanismos objetivos de selección. La finalidad es optimizar la relación con los proveedores y suministradores mediante un diálogo abierto y transparente.

Procesos de selección

Los procesos de compra y selección de proveedores se acogen a los siguientes cinco principios que forman parte de la Norma General de Adjudicación y Contratación del Grupo Gas Natural.

- Eficacia
- Eficiencia
- Flexibilidad
- Transparencia
- Igualdad de oportunidades

Durante el año se fortalecieron los procesos de selección de proveedores en desarrollo de

los principios de transparencia y objetividad en la contratación. De tal modo, la compañía inició los procesos de selección mediante una convocatoria pública, para luego hacer las evaluaciones correspondientes bajo criterios claros y equitativos para todos los proponentes, y determinar la calidad del servicio o producto a contratar.

El interés de Gas Natural S.A., ESP consiste en vincular empresas competentes que le agreguen valor a la compañía y puedan ofrecer una respuesta oportuna y de calidad a los clientes. En este sentido, la Gerencia de Compras y Logística coordinó los procesos de selección y contratación de proveedores, y se preocupó por garantizar que estos procesos cumplieran con los criterios de pertinencia y oportunidad para todas las áreas de la empresa.

Los procesos de selección se acompañan de auditorías de calidad, las cuales verifican el debido cumplimiento de los acuerdos de servicio y los niveles de satisfacción de la compañía.

De igual modo, para facilitar las transacciones de algunos productos, se estableció el mecanismo de subastas. Así, a través de la página web, los oferentes potenciales informaron acerca de los productos e insumos que estarían en capacidad de brindarles a los clientes internos y los precios de su oferta. Este mecanismo está bajo la supervisión del Departamento de Compras, el cual



previamente ha realizado la revisión técnica de cada oferta para corroborar la calidad y garantía de los productos subastados.

En 2005, se realizaron cinco (5) subastas, entre los meses de mayo y septiembre, en las cuales se ofrecieron de manera abierta y transparente conectores para medidores, elevadores, válvulas de corte, suministros de tubería y accesorios en polietileno, equipos de estaciones de servicio para gas natural vehicular (GNV) y reguladores residenciales. Las transacciones de éstas alcanzaron un valor de \$14.070 millones.

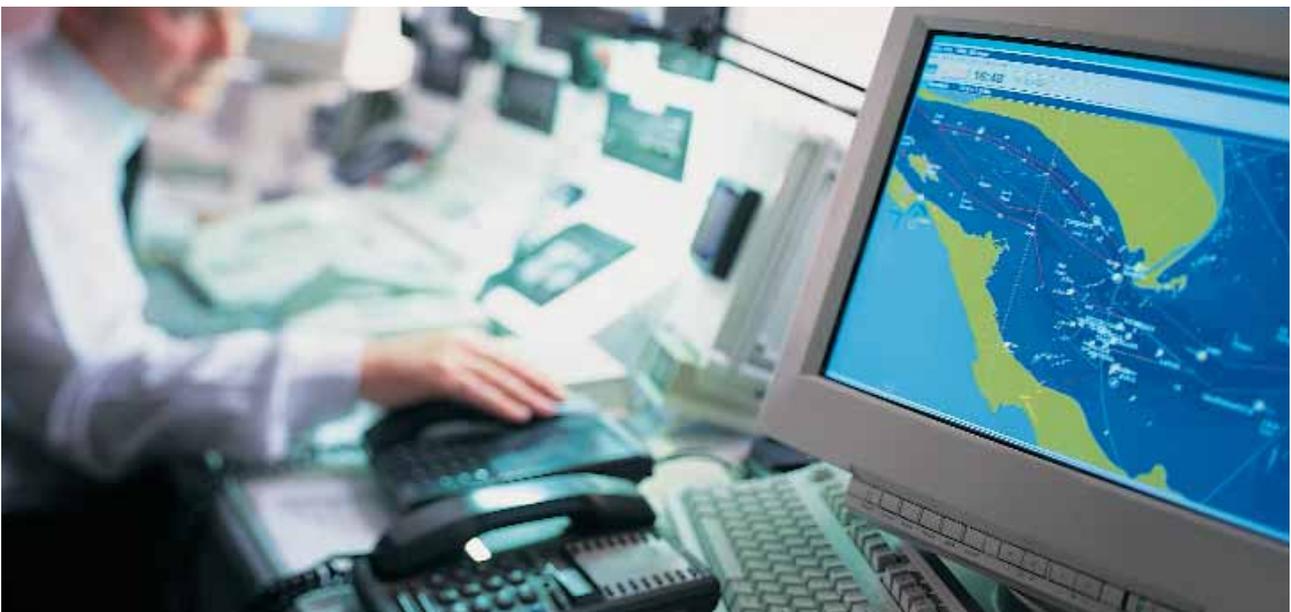
Comunicaciones con los proveedores

Gas Natural S.A., ESP mantiene una estrecha relación con sus proveedores a lo largo de todo el contrato de compra y adjudicación.

Para ello, dispone de medios que permiten un permanente contacto con todos sus proveedores, como el correo electrónico, vía telefónica y recepción y envío de cartas, para los procesos de adjudicación de compras. Durante 2005, se realizaron aproximadamente 63 concursos, generándose así 76 cartas favorecidas y 32 no favorecidas a proveedores, que corresponde al número de oferentes no adjudicados.

Igualmente, se realizan reuniones periódicas con los suministradores, donde se tocan temas regulatorios y de operación.

“Vincular empresas competentes que le agreguen valor a la compañía y puedan ofrecer una respuesta oportuna y de calidad a los clientes”.



“El principal objetivo de este modelo se basa en la realización de un diagnóstico dentro de la empresa, que establece el estado de avance de la gestión organizacional, con miras a buscar nuevas posibilidades de acción que aseguren una mayor competitividad y efectividad en cada uno de los ámbitos a evaluar”.

Modelo de compra

La compañía realizó una serie de actividades tendientes a mejorar la gestión frente a proveedores, contratistas y firmas instaladoras, promoviendo su fortalecimiento.

Con la participación de las empresas filiales, en 2005 se desarrolló un modelo de compras capaz de garantizar la entrega de productos y servicios bajo especificaciones de calidad, eficiencia y efectividad requeridas.

El objetivo fue elevar la calidad del servicio, manteniendo unos niveles competitivos de costos y rendimiento.

La implantación de este nuevo modelo permitió tener una plataforma para optimizar el manejo de la información, estandarizar los procesos, controlar la gestión y desarrollar acciones de mejoramiento continuo frente a los proveedores, apoyando y fortaleciendo de esta manera la gestión que la compañía ejerce con este grupo de interés.

El modelo de compras se orienta a una mejora en la gestión hacia los clientes internos, garantizando las especificaciones de calidad, eficiencia y eficacia requeridas. También, pretende fortalecer la comunicación con los proveedores, incluyendo aspectos como:

- Plataformas electrónicas de negociación, a través de subastas y peticiones de ofertas, permitiendo procesos más ágiles y transparentes.



- Acceso directo a la información a través del portal del proveedor, en el cual se encuentra información respecto al seguimiento de contratos y facturas.

Exigir el cumplimiento de elevados criterios de seguridad, de calidad y de medioambiente para que sus actuaciones tengan un impacto positivo en los procesos y en el entorno.

La compañía ha acogido diferentes procesos que exigen de sus proveedores y aliados comerciales altos niveles en materia medioambiental, de seguridad y calidad, con el fin de contribuir a la preservación del entorno y a la satisfacción de sus clientes.

Medio ambiente

En línea con el objetivo del Grupo Gas Natural, la compañía promueve la protección del ambiente a través de la minimización de los impactos que su actividad pueda causar. De acuerdo con esto, los proveedores deben respetar y adherirse a los compromisos frente a la preservación medioambiental.

Seguridad

Gas Natural S.A., ESP exige a sus suministradores altos estándares de seguridad, establecidos en la normativa industrial y jurídica en vigor. Por este motivo, la totalidad de los contratos cuentan con una serie de cláusulas que obligan a las partes a actuar dentro de los márgenes de seguridad permitidos.

Calidad

A través del área de Calidad de la compañía, se hace la respectiva evaluación y acreditación a las empresas que presentan licitaciones.

En este sentido, por medio del modelo de autoevaluación FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Calidad), se definió como una línea de acción importante para la compañía el fortalecimiento en el desarrollo de proveedores, lo cual se consolidó en la definición de un proyecto. El principal objetivo de este modelo se basa en la realización de un diagnóstico en el interior de la empresa, que establece el estado de avance de la gestión organizacional, con miras a buscar nuevas posibilidades de acción que aseguren una mayor competitividad y efectividad en cada uno de los ámbitos a evaluar.



La sociedad y Gas Natural S.A., ESP: el medio ambiente

Gas Natural S.A., ESP está comprometida con los objetivos de la política energética y la protección del medio ambiente, contribuyendo a garantizar el abastecimiento de energía eficiente, mejorando la calidad y seguridad del suministro, y colaborando con el logro de una mayor eficiencia y competitividad.



Alcance de la información medioambiental

La información medioambiental de 2005 corresponde a los aspectos medioambientales asociados a actividades de los sistemas de transporte, distribución y renovación de redes, así como de las tres principales fuentes: fijas, móviles e indirectas.

En la utilización de recursos, se reportan las actividades desarrolladas en los centros de trabajo y en procesos.

Política de gestión medioambiental del Gas Natural S.A., ESP.

La preservación del entorno y del medio ambiente es uno de los principios de construcción, operación y mantenimiento de redes dentro de la Dirección de Distribución. Consecuentemente, sus actividades se desarrollan de forma que contribuyan positivamente al comportamiento medioambiental asociado a sus procesos, instalaciones y servicios, prestando especial atención a la protección del entorno, de sus clientes y del público en general.

La Dirección de Distribución manifiesta y asume, por tanto, los siguientes compromisos medioambientales:

Mejorar el impacto. Realizar un esfuerzo continuado en identificar, caracterizar y mejorar el impacto medioambiental derivado de sus actividades, instalaciones, procesos y servicios, procurando una utilización eficiente de los mismos.

Adaptación continua a la normativa aplicable y a otros requisitos. Cumplir la legislación medioambiental aplicable a sus distintas instalaciones y operaciones. Tener en cuenta las normas internacionales y la tendencia legislativa en la planificación de las actuaciones que puedan tener un impacto ambiental significativo, especialmente en aquellas áreas en las que no exista legislación aplicable.

Prevención de la contaminación y evaluación de riesgos potenciales. Aplicar el principio básico de prevención de la contaminación desde la planificación y evaluación de decisiones sobre proyectos.

Colaboración medioambiental. Colaborar cuando sea requerido por las diferentes administraciones y entidades públicas o privadas, en la búsqueda de soluciones a los problemas medioambientales planteados por el ejercicio de nuestra actividad.

Incorporación de los criterios medioambientales a la gestión general del negocio. Incorporar los criterios medioambientales en los procesos de negocio de la Dirección de Distribución.

Criterios medioambientales en la relación con los contratistas. Comunicar a los contratistas que trabajan con la Dirección de Distribución, los procedimientos y requisitos medioambientales aplicables.

Comunicación e información medioambiental. Facilitar la comunicación medioambiental interna y externa con criterios de transparencia. Informar públicamente sobre los objetivos conseguidos y trabajos en curso, relativos al control de los aspectos medioambientales.

Formación medioambiental. Promover la formación medioambiental de aquellas personas implicadas en la gestión y operación de las instalaciones de la Dirección de Distribución.

Mejora continua. Aplicar la mejora continua mediante la evaluación sistemática y periódica del Sistema de Gestión Medioambiental de la Dirección de Distribución, para lo que se considerará como herramienta básica la realización de auditorías.

Esta política se comunica a todo el personal de la Dirección de Distribución.

CUIDAR EL ENTORNO

Compromisos de Gas Natural con el entorno

1. Elaboración y aplicación de medidas para la reducción de gases de efecto invernadero derivados de sus actividades.
2. Racionalización del consumo energético en todas las actividades de la compañía.
3. Identificación y minimización de otros impactos medioambientales.

Indicadores medioambientales Gas Natural S.A., ESP			
	presupuesto 2006	2005	2004
Consumo de energía kWh	15.407.565,4	12.654.808	1.969.313
Generación de residuos kg	21.544	21.205	1.100
Desembolsos medioambientales	60.024.900	41.896.067	153.033.263

LAS RESPUESTAS DE GAS NATURAL S.A., ESP A SU COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Medidas para la reducción de gases de efecto invernadero derivados de sus actividades

Gas Natural S.A., ESP adopta el compromiso de su casa matriz para aplicar medidas tendientes a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, provenientes de su propia actividad, siguiendo los acuerdos establecidos en el protocolo de Kyoto.

Descripción de las emisiones generadas

Las emisiones de gases a la atmósfera, derivados de los procesos y actividades de la compañía, se encuentran cuantificadas de acuerdo con el tipo de gas emitido. Los gases emitidos por Gas Natural S.A., ESP son el CH₄, CO_x y NO_x.

Las emisiones de CH₄ proceden, principalmente, de los sistemas de transporte, distribución y renovación de redes. Durante 2005, se produjeron 5.067.951 m³ de CH₄¹¹, y se espera que para 2006 estas emisiones se incrementen en un porcentaje cercano al 5%.

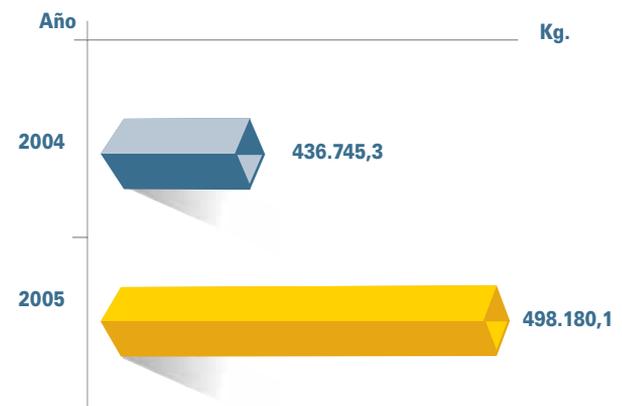
Por su parte, las emisiones de CO₂ provienen de fuentes móviles, fijas e indirectas.

En fuentes móviles, se ha incrementado el consumo de gas natural, pasando de una relación de consumo de este combustible del 41,4% frente al 58,6% de gasolina en 2004, a

¹¹ Cálculo realizado bajo condiciones técnicas de España; sin embargo, para las condiciones técnicas y operativas de Colombia podría ser inferior este dato.



Emisiones de CO₂ por Consumo de Combustible (fuentes móviles)



54,4% de gas natural combustible y 45,6% de gasolina en 2005. Esto representó una disminución del total de kg emitidos de CO₂ por consumos de combustibles del 12,3%, pasando así de 498.180 kg a 436.745,3 kg.

Se espera que para 2006 el consumo de gas natural combustible de la compañía en fuentes móviles siga aumentando, hasta llegar a tener una participación del 60,6%, frente al 39,4% de gasolina, lo cual implicaría una disminución adicional del 2,4%, con emisiones de 426.419,8 kg de CO₂.

El consumo de gas natural en fuentes fijas (motores) produjo un total de 1.307.778 kg de CO₂ durante 2005. Se espera que para 2006 no haya un incremento en las emisiones de CO₂ por fuentes fijas, dado que el número de motores permanecerá constante.

El consumo en electricidad, como fuente indirecta, produjo un total de 249.588,11 kg de CO₂ en los centros de trabajo, y de 590.393,85 en procesos, para un total de 839.981,9 kg de CO₂ en 2005.

Las emisiones de NO_x y CO están relacionadas directamente con el consumo de gas natural en motores de estaciones de gas natural vehicular. El consumo de gas natural, que fue de 593.909 m³, produjo por cogeneración una emisión de 208,4 kg de CO y 6.686,55 kg de NO_x.

A continuación, se presenta el cuadro resumen de emisiones de gases generados por Gas Natural S.A., ESP durante el año 2005.

Fomento del uso del gas natural como alternativa para la preservación del entorno

Con el propósito de mejorar la calidad del medio ambiente, la compañía ha promovido activamente la utilización del gas natural en sustitución de combustibles menos contaminantes. Durante 2005, Gas Natural S.A., ESP impulsó las siguientes campañas:

Campaña de conciencia ciudadana "En Bogotá todos queremos respirar más tranquilos"

Esta campaña buscó movilizar la opinión pública a favor de la utilización de combustibles más ecológicos, como el gas natural vehicular. De esta forma, los esfuerzos se orientaron a sensibilizar a la población general y a los



Emisiones 2005				
	CH4 (m3)	CO2 (Kg.)	NOx (kg.)	CO (Kg.)
Sistemas de transporte	5.067.951	-	-	-
Fuentes móviles	-	436.745,3	-	-
Fuentes fijas	-	1.307.788,1	6.686,5	208,4
Indirectas	-	839.981,9	-	-
TOTAL	5.067.951	2.584.515,3	6.686,5	208,4

propietarios y conductores de vehículos (principalmente de trabajo) ante la necesidad de tener un aire más puro, y desarrollar así una posición más crítica por parte de la ciudadanía frente a la polución en Bogotá.

La campaña duró más de ocho meses, informando a la gente sobre los beneficios y ventajas sociales y ambientales que tiene el gas natural vehicular, y evidenciando como éste mejora la calidad de vida de los ciudadanos.

Para el desarrollo de esta iniciativa, se hizo una alta inversión en publicidad, haciendo referencia a la creciente dificultad para respirar aire limpio, a causa de la contaminación ambiental existente por el tráfico vehicular en Bogotá. Así, a través de vallas, volantes, avisos en los paraderos, comerciales de televisión, entre otros, la compañía mostró la alternativa que el gas natural ofrece para disminuir los niveles de contaminación.

Con esto, se dio el primer paso para crear conciencia ciudadana frente a problemas ambientales, mostrando a la ciudadanía que el gas natural es un combustible limpio y, por lo tanto, puede ser una solución que contribuya a la descontaminación y al ahorro de los hogares.

La respuesta a esta propuesta fue buena: la conciencia sobre un aire limpio es cada vez mayor entre la gente, y las acciones que se han tomado muestran un compromiso de la ciudadanía para con el medio ambiente, tales como el mayor

número de conversiones de automóviles a gas, como lo muestra la siguiente gráfica.

Esta iniciativa se basó en datos de estudios realizados por la Universidad de los Andes y la Secretaría de Salud, que muestran que 70 de cada 100 consultas pediátricas ambulatorias se deben a enfermedades respiratorias agudas causadas, entre otros factores, por la exposición a las emisiones de vehículos¹², y que el tráfico vehicular de Bogotá genera anualmente 2'135.569 toneladas de emisiones contaminantes¹³.

Proyecto con ladrilleras del sur de Bogotá

Gas Natural S.A., ESP y la Fundación Corona gestionan un proyecto con las ladrilleras del sur de Bogotá, ubicadas en la localidad de Usme, para que adopten combustibles más sanos con el medio ambiente en sus procesos de producción y que, además, implementen medidas para mejorar las condiciones de salud de sus trabajadores.

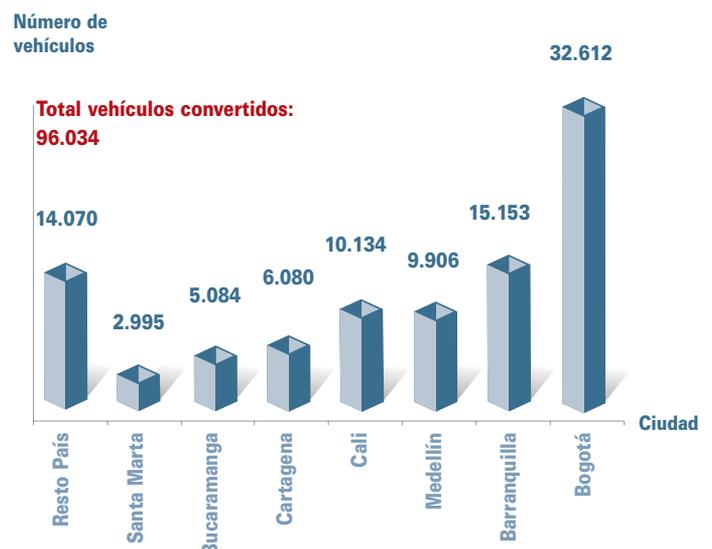
Este proyecto, apoyado por la Alcaldía Local de Usme, es gestionado en conjunto con Gas Natural S.A., ESP, que financia el uso del gas, y la Fundación Corona, que acompaña y capacita a una de las ladrilleras, la cual se ha destacado por su capacidad de organización e implementación de las nuevas alternativas de sustitución de combustibles en sus procesos.

12 Secretaría de Salud 2004

13 Centro de Investigaciones en Ingeniería Ambiental – Universidad de Los Andes 2004.



Vehículos convertidos por ciudad total acumulado 2005



En 2006, se espera poder replicar este programa a un mayor número de industrias de otras zonas de la ciudad.

Apoyo a iniciativas ambientales

Además de los proyectos ambientales que lidera Gas Natural S.A., ESP, la compañía continuó con el apoyo a entidades públicas y privadas en el mejoramiento ambiental de sus áreas de influencia. De esta forma, la empresa apoyó los programas de uso racional de energía formulados por el Ministerio de Minas y Energía y el Ministerio de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, participó activamente en el Comité Nacional Ambiental de la Asociación Nacional de Industriales – ANDI, y apoyó la gestión del Departamento de Planeación Distrital mediante la ayuda en la formulación de políticas planteadas en el capítulo ambiental del proyecto de derecho contentivo del Plan Maestro de Gas.

Así mismo, ha colaborado en el mantenimiento de las áreas verdes de parques como el Giordano Bruno.

Racionalización del consumo energético en todas las actividades de la compañía.

Gas Natural S.A., ESP, preocupada por implantar una gestión racionalizada del recurso energético, cuenta con unas instalaciones diseñadas exclusivamente con sistemas y mecanismos de ahorro eficiente de energía, buscando eliminar consumos excesivos de este recurso.

Se espera poder replicar estos sistemas en todo el grupo Gas Natural de Colombia, y que estas edificaciones, construidas con medidas ambientalmente amigables, sirvan de ejemplo para las demás organizaciones.

La tabla muestra los resultados de la gestión adelantada en materia de consumo energético.

Se espera que para 2006 se mantengan constantes los niveles de consumo de gas natural y de electricidad en los centros de trabajo, y que se dé una disminución cercana al 70% del consumo de electricidad en procesos.

	Consumo de recursos energéticos			
	Gas natural		Electricidad	
	En proceso		En centros de trabajo	En proceso
	m3	kW/h	kW/h	kW/h
2003	-	-	1.589.851	31.104
2004	-	-	1.934.321	34.992
2005	593.909	7.043.761	1.675.088	3.935.959 ¹⁴
p.2006	593.909	7.043.761	1.675.088	668.716,64

14 El aumento de consumo de energía eléctrica en proceso de 2004 a 2005 se debe a que para el primer año no se registró la energía consumida por los motores de las estaciones de GNV.



Sin embargo, para 2006, se calcula un elevado incremento en el consumo de electricidad en procesos, debido a que se espera construir alrededor de 10 estaciones propias de gas natural vehicular, lo que implica mayores costos debido al mantenimiento y funcionamiento de los compresores y acometidas de cada una de las estaciones, en las cuales Gas Natural S.A., ESP prestará un servicio directo a sus clientes.

Identificación y minimización de otros impactos medioambientales.

Durante 2005, Gas Natural S.A., ESP desarrolló iniciativas importantes que le permitieron fortalecer sus procesos de gestión ambiental.

Muestra de esto fue la definición en un 100% del "Sistema de Identificación y Evaluación de la Gestión Ambiental - SIEGA", con el que se establece la plataforma que permite identificar, evaluar y ajustar los aspectos ambientales relacionados con las actividades de la compañía.

En 2005, se logró el diseño de esta herramienta, permitiendo la evaluación de los aspectos más significativos en materia ambiental a través de la creación de objetivos, indicadores, programas y seguimientos. Así, se consiguió la medición de la cantidad de recursos empleados por Gas Natural S.A., ESP y sus filiales, residuos producidos y cantidades de gases emitidos.

Para 2006, se espera que este sistema sea implementado en su totalidad y replicado en sus filiales.

Gestión de residuos¹⁵

En lo correspondiente a la generación de residuos que resultan de los procesos realizados por Gas Natural S.A., ESP y de la gestión de los centros de trabajo, se produjo un total de 21.205 kilogramos de residuos no peligrosos durante 2005, de los cuales el 63%, es decir 13.405 kg/año, fueron reciclados y entregados a la fundación de rehabilitación "La medalla milagrosa", que se encarga de la gestión para la recuperación de los mismos. Se espera que para 2006 haya un leve incremento en la cantidad de residuos generados, alcanzando un valor cercano a los 21.544 kg/año.

Iniciativas impulsadas en favor del medio ambiente

En cuestiones medioambientales, la gestión de la compañía está orientada a la implementación de medidas que contribuyan de manera clara y eficiente a la descontaminación del aire y a la preservación del entorno. De esta manera, Gas Natural S.A., ESP concentró sus esfuerzos en las siguientes iniciativas.

Proyecto Mecanismos de Desarrollo Limpio MDL

En 2003, Gas Natural S.A., ESP fue la primera empresa colombiana en asumir la formulación y gestión de un proyecto MDL (Mecanismos de Desarrollo Limpio), gracias a la formulación y definición del Proyecto Sombrilla, orientado a

¹⁵ El dato sobre consumo de residuos para 2004 no se incluye, por considerarse no válido al tener cifras poco significativas.



favorecer y promover el uso de combustibles alternos que contribuyan a reducir la emisión de gases de efecto invernadero. Así, mediante la agrupación de varias industrias, se contribuye con el mejoramiento de la calidad del aire y, por ende, de la calidad de vida de los ciudadanos.

Esta iniciativa ha logrado vincular a ocho de las más importantes industrias colombianas, como son Bavaria, Peldar, Sigra, Icollantas, Alpina, Colcerámica, Protela y Suizo, para que sustituyan combustibles contaminantes por otros de menor impacto como el gas natural, y vendan las reducciones de emisiones certificadas a países industrializados, que deben cumplir con los lineamientos del protocolo de Kyoto¹⁶.

En Colombia, se cuenta con la aprobación del Ministerio del Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, instancia que reconoce la contribución de este proyecto al desarrollo sostenible del país.

En este contexto, durante 2005, Gas Natural S.A., ESP dio continuidad al proceso iniciado, mediante el ajuste y socialización del Documento de Diseño del Proyecto - DDP (Project Design Document - PDD), el cual fue consolidado y presentado en el mes de octubre ante la Entidad Operacional Designada (DOE), la cual, después de hacer las visitas técnicas y la evaluación correspondiente, realizó en el mes de diciembre una auditoría para su certificación.

De igual forma, el documento fue sometido a comentarios a través de la página Web de la

“En 2003, Gas Natural S.A., ESP fue la primera empresa colombiana en asumir la formulación y gestión de un proyecto MDL (Mecanismos de Desarrollo Limpio)”.

¹⁶ El Protocolo de Kyoto establece los compromisos en materia de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero globales, como el dióxido de carbono, metano y óxido nitroso, entre otros, que deben cumplir los países industrializados para el periodo 2008 -2012.



Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, donde no se presentó ningún tipo de objeción respecto al proyecto.

Mientras sigue en curso la aprobación y certificación del proyecto, la sustitución de otros combustibles por gas natural en las industrias adscritas al proyecto logró evitar la emisión de aproximadamente 30.000 toneladas de CO₂, lo que representa una disminución del 17,5% de gases de efecto invernadero en el altiplano cundiboyacense.

Se espera tener el registro del proyecto ante la Junta Ejecutiva del MDL para el segundo trimestre de 2006, con el cual las empresas participantes podrán obtener los certificados de reducción de emisiones debidamente acreditados por instancias internacionales.

Descripción del consumo de recursos

Recursos empleados: agua

La cantidad de agua utilizada en procesos durante 2005 fue bastante baja, en razón a que no se realizaron construcciones en redes. Sin embargo, el mecanismo de utilización del agua implica que ésta sea devuelta al medio prácticamente en su totalidad.

Las siguientes gráficas muestran la cantidad de agua procedente de las redes de abastecimiento públicas consumida para uso sanitario y utilizada en procesos (pruebas

hidrostáticas), ésta última devuelta al medio ambiente en su totalidad.

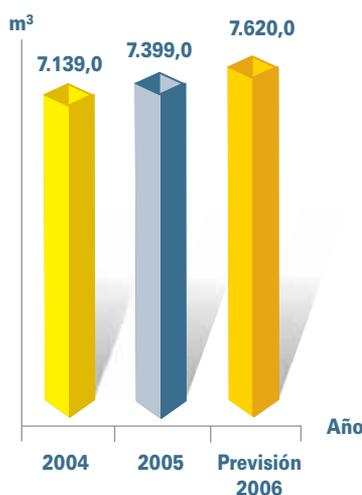
Consumo de residuos. Papel (kg)	
	Cantidad
2003	13.680
2004	14.194
2005	14.097
Previsión 2006	13.990

Consumo de residuos. Agua por empleado (m ³)	
	Cantidad
2004	12,24
2005	12,69
Previsión 2006	15

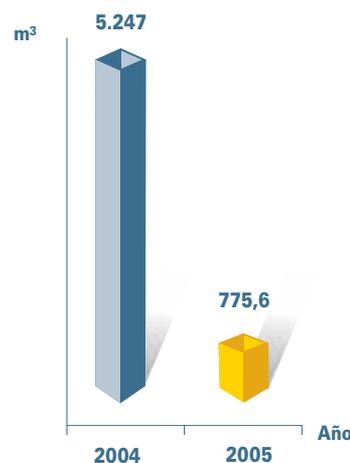
Por su parte, el consumo de papel de Gas Natural S.A., ESP durante 2005 mostró una tendencia estable frente al año anterior.

“El mecanismo de utilización del agua implica que ésta sea devuelta al medio prácticamente en su totalidad”.

Consumo de agua en sanitarios



Consumo de agua en procesos



Incumplimientos y multas

Durante 2005, la compañía no incurrió en sanción o multa alguna por incumplimiento a la regulación ambiental. Esto hace más evidente una gestión responsable en pro de la preservación ambiental.

Se espera poder mantener en zeros los gastos por multas o sanciones medioambientales para los próximos años.

Desembolsos

Durante 2005, Gas Natural s.a., ESP invirtió \$31.325 millones en el desarrollo de dos planes de manejo ambiental (PMA) para el informe de cumplimiento ambiental en las estaciones de servicio de gas natural vehicular, en seguimiento al Plan de Recuperación de Red de Distribución, y una inversión al fondo nacional ambiental (FONAM).

De igual forma, la compañía invirtió en el seguimiento a expedientes del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (MAVDT) una suma de \$10.571 millones.

Para 2006, se prevé que la compañía realice ocho PMA más, con una inversión de \$60.000 millones, y el seguimiento a dos expedientes del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (MAVDT), por valor de \$24.900 millones.

“Durante 2005, la compañía no incurrió en sanción o multa alguna por incumplimiento a la regulación ambiental”.



:La sociedad y Gas Natural S.A., ESP: la ciudadanía

Gas Natural S.A., ESP está comprometida con el éxito de la comunidad a la cual sirve, y considera que las personas en sus áreas de influencia deben tener satisfechas sus necesidades básicas y contar con la capacidad para actuar con la autonomía propia de los ciudadanos modernos.



INTEGRIDAD Y RESPONSABILIDAD

Compromisos de Gas Natural S.A., ESP con la ciudadanía

1. Contribuir al desarrollo de las comunidades locales en las que opera Gas Natural S.A., ESP.
2. Colaborar y mantener un diálogo constante con las asociaciones para el impulso de la sociedad.
3. Establecer canales de comunicación transparente para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

Datos

Los programas desarrollados por la compañía en las áreas en las que focaliza su gestión social mostraron una participación importante por parte de las comunidades.

En educación

	No. de participantes	Beneficiarios
Becas	330	Niños
Gas Natural en la Escuela	29.551	Niños
Pequeños Científicos	196	Docentes
	12.560	Estudiantes
Biotecnología	32	Docentes
	1.000	Estudiantes

En cultura

Museos vivos	1.651	Personas de todas las edades
--------------	-------	------------------------------

En generación de ingresos

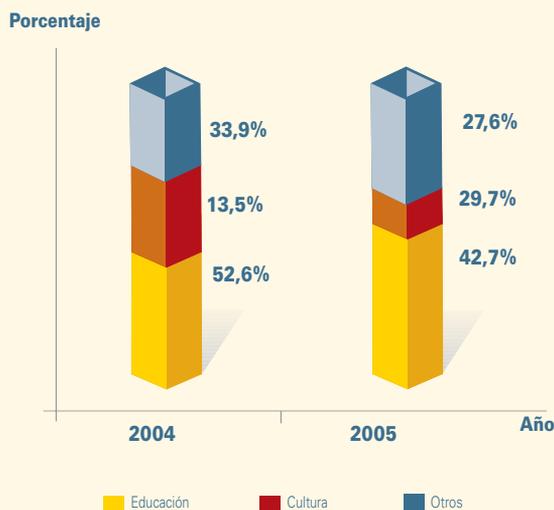
Ecobosco	15	Jóvenes
----------	----	---------

En la línea de atención y asesoría a clientes, la compañía también logró una concurrencia importante a los diferentes programas y actividades desarrolladas.

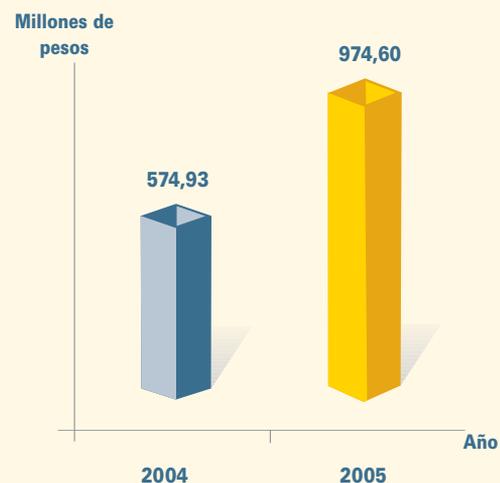
En asesoría y atención a clientes

Plan de Navidad Gas Natural	6.000	Niños entre 7 y 14 años
Ágora	8.716	Población general
Bogotá en Movimiento	4.647	Clientes
Vocales de Control	40	Vocales de control
Clientes de Expansión	1.000	Clientes
Plan de Navidad Gasoriente	3.500	Niños

Distribución porcentual por tipo de acción Gas Natural S.A., ESP



Evolución de la inversión social de Gas Natural S.A., ESP en la ciudadanía



LAS RESPUESTAS DE GAS NATURAL S.A., ESP A LA CIUDADANÍA

Contribuir al desarrollo de las comunidades locales en las que opera Gas Natural S.A., ESP.

Gas Natural S.A., ESP ha venido desarrollando periódicamente, desde 2001, un diagnóstico con las comunidades, para identificar las áreas en las que debe focalizar su intervención social. De esta forma, durante 2004 y 2005, realizó de nuevo este estudio, con el que reforzó y clarificó las áreas de inversión social y apoyo a las comunidades, dentro de las cuales se encuentran los temas de cultura, educación y generación de ingresos.

Así, la gestión de la compañía durante 2005 atendió de manera consistente las necesidades identificadas en los diagnósticos, desarrollando y reforzando sus programas en concordancia con las líneas de intervención definidas.

Educación para el porvenir

En educación, se definió el programa corporativo "Gas Natural con sentido social", que abarca todas las iniciativas para fortalecer la educación en ciencias sociales. Dentro de este programa, todas las actividades realizadas permitieron evidenciar que la prioridad de Gas Natural S.A., ESP es contribuir al desarrollo de comunidades para que puedan ser exitosas y estén en capacidad de mejorar su calidad de vida, basados en que la educación es uno de

los pilares de esta estrategia para la sostenibilidad.

El programa Pequeños Científicos, creado según convenio entre la Fundación Gas Natural de España, Gas Natural S.A., ESP, la Secretaría de Educación de Bogotá y la Universidad de los Andes, logró impulsar en los niños el pensamiento científico en el área de las ciencias naturales, una de las bases indispensables del progreso. En 2005, su tercer año de ejecución, se formaron 196 docentes de 21 instituciones educativas y nueve localidades del Distrito Capital¹⁷. Se beneficiaron directamente 12.560 estudiantes de primaria y secundaria.

*El programa de biotecnología contribuyó al fortalecimiento de la educación científica a través de la capacitación y de una adecuada dotación de herramientas para los docentes de las escuelas, a fin de impulsar la experimentación científica. De esta forma, se desarrolló el programa de Incorporación de Modelos Pedagógicos basados en el cultivo de tejidos vegetales *in vitro*, para mejorar la enseñanza de las ciencias naturales y la educación ambiental en tres colegios de Bogotá. Este es un proyecto adelantado en asociación con la Secretaría de Educación de Bogotá, la Universidad Nacional de Colombia, y Gas Natural S.A., ESP. Fueron capacitados 32 docentes de las instituciones educativas distritales Aldemar Rojas Plazas, José María*

¹⁷ Dichas localidades incluyen Fontibón, Kennedy, Usme, Ciudad Bolívar, Engativá, Santafé, Los Mártires, Usaquén y Tunjuelito.

Gas natural es el combustible que hace que los sueños se cumplan.

Por eso, apoya programas de educación para niños de escasos recursos en Bogotá.

- Programa Pequeños Científicos
- Gas Natural en la Escuela
- Fondo de Becas

Porque es importante que los niños conozcan los beneficios y bondades del gas natural, un combustible económico, eficiente y seguro.

gasNatural

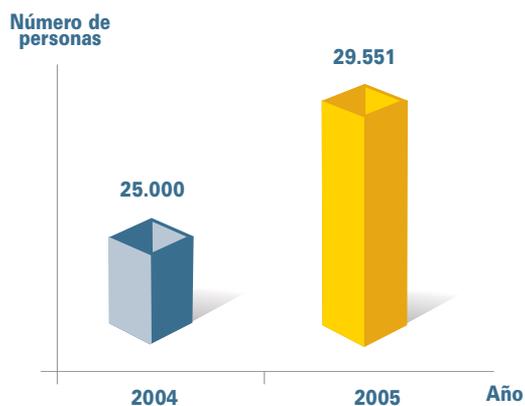
Carbonell y Manuelita Sáenz, quienes introdujeron nuevos planes pedagógicos para las ciencias naturales.

El programa Gas Natural en la Escuela hace parte el proyecto Escuela – Ciudad – Escuela, liderado por la Alcaldía Mayor de Bogotá, para promover el desarrollo de destrezas prácticas con alta incidencia en la vida de los educandos. En este caso, 29.551 niños y niñas aprendieron sobre las calidades del gas natural y su uso seguro, a la vez que fueron formados en temas de educación ambiental. De igual modo, en unión con el Jardín Botánico de Bogotá y Ciencia Divertida, se vincularon al programa de uso seguro del gas natural 2.280 niños y niñas, a través de un concurso de dibujo, cuyo jurado estuvo integrado por personalidades del arte y la farándula. Los premios y actividades lúdicas constituyen otra herramienta pedagógica de gran alcance y beneficio social.

Además de la calidad de la educación, Gas Natural S.A., ESP contribuyó a la creación de más de 1.500 cupos escolares a través de su Fondo de Becas Gas Natural, dirigido a niños de escasos recursos económicos. En 2005, obtuvieron becas escolares 330 niños y niñas de las localidades de Ciudad Bolívar, Usme, San Cristóbal y Rafael Uribe Uribe, así como el municipio de Soacha.

Igualmente, durante los tres primeros trimestres de 2005, Gas Natural S.A., ESP aportó al fondo de becas del Ictetex \$73,03 millones, con el objeto de promover y apoyar el acceso a la educación.

Participación en el programa "Gas Natural en la escuela"



Espacio para la cultura

La promoción de la cultura entre los ciudadanos es otro de los temas a los que la compañía ha dedicado sus esfuerzos de manera consistente con las expectativas identificadas en el diagnóstico con la comunidad.

De esta forma, la empresa ha apoyado diferentes espacios culturales en entidades de alto reconocimiento y gran convocatoria en estos temas, como son el Museo Nacional, el Museo de Arte Moderno de Bogotá, el Callejón de Exposiciones del Teatro Jorge Eliécer Gaitán, y el Teatro Nacional, entre otros, por un valor cercano a \$152.000.000 al año.

Así mismo, la compañía ha llevado a cabo el programa Museos Vivos, el cual logró que 1.651 personas de estratos 1, 2 y 3 pudieran acceder a espacios culturales en el Museo Nacional, Museo del Oro, Museo Botero y Jardín Botánico. Los beneficiados de este programa fueron niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, de las localidades de Fontibón, Candelaria, Kennedy, Suba, Chapinero, Ciudad Bolívar, Tunjuelito, Puente Aranda, entre otras, quienes pudieron visitar los lugares antes mencionados sin ningún costo y con la orientación del personal encargado.

Empleo con dignidad

Gas Natural S.A., ESP es consciente de que existe una gran demanda de trabajo con el que atender las necesidades básicas y construir una expectativa digna para el futuro. Los jóvenes de



las comunidades más marginadas, con frecuencia, son los más afectados por la ausencia de oportunidades laborales.

Con el objeto de abrir tales oportunidades y promover la asociatividad y la solidaridad, en 2005, Gas Natural S.A., ESP se asoció con el Centro de Capacitación y Promoción Popular Juan Bosco Obrero, perteneciente a la comunidad salesiana, para ejecutar el programa de trabajo asociado Ecobosco, uno de los frutos de la exitosa experiencia de inserción sociolaboral solidaria, dirigida a los jóvenes de Ciudad Bolívar.

Por medio de Ecobosco, los jóvenes contribuyen a la lectura de los medidores de consumo de gas en residencias y empresas, una tarea de importancia crítica para Gas Natural S.A., ESP. La respuesta de los jóvenes vinculados al programa ha sido sobresaliente. A diciembre 31 de 2005 se había realizado el 99,6% de las lecturas, de conformidad con lo establecido en el contrato de trabajo. En este momento, hacen parte del programa 15 jóvenes, y se están realizando las evaluaciones pertinentes para la réplica de este proyecto en otras localidades de Bogotá.

De manera similar, para el desarrollo del Proyecto Sibaté, a través del cual se han conectado al servicio de gas natural 3.700 familias, se vinculó laboralmente a 36 trabajadores para adelantar las obras civiles requeridas, y 19 personas más para servir como asesores comerciales. Las solicitudes laborales se canalizaron a través de la administración municipal de Sibaté.

Programas de interés humano

Gas Natural S.A., ESP ha venido desarrollando una labor de apoyo a las comunidades vulnerables en el área metropolitana de Bogotá y ofreciendo asistencia a las víctimas de calamidades, quienes encuentran dificultades excepcionales para sobrellevar su situación. Nuestras actividades de filantropía corporativa incluyeron varios programas exitosos durante 2005:

- *Plan de Navidad:* más de 6.000 niños y niñas entre los 7 y los 14 años, habitantes de todas las localidades de Bogotá y de los municipios de Soacha y Sibaté, fueron invitados a disfrutar de jornadas recreativas en el parque de diversiones Mundo Aventura, durante los días 5, 6, y 7 de diciembre. Si bien la convocatoria se hizo a través de la factura de pago del servicio de gas natural, ello no excluyó a quienes no fueran nuestros clientes, ya que la invitación podía transferirse.
- *Prevención frente a sismos en Bogotá:* continuamos mejorando la infraestructura de gas en la ciudad, en especial la tubería, con la finalidad de prevenir daños catastróficos en el evento de un sismo en Bogotá.
- *Conexión hospitales:* se realizó la conexión a gas natural de dos hospitales de tercer nivel en Bogotá: el Hospital La Victoria y el Instituto Materno-Infantil, sustituyendo la combustión de crudos pesados altamente contaminantes por gas natural.



- **Proyecto Cárceles:** En acuerdo con el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC), desarrollamos la contratación para la instalación de gas natural en la Cárcel Modelo Distrital y en la reclusión de Mujeres Buen Pastor.

Adicionalmente a las iniciativas y esfuerzos realizados por la empresa para fortalecer su línea de inversión social, se realizaron actividades importantes para fortalecer y complementar el tema de atención y asesoría a los clientes, basados en que en la relación con éstos hay presentes, en algunos casos, intereses colectivos que deben también ser atendidos y deben tener unas consideraciones comunitarias y no netamente comerciales.

Programas de atención y servicio al cliente

Gas Natural S.A., ESP es una empresa con una profunda vocación de servicio al cliente. Este es uno de los grupos de interés con el que procuramos mantener una permanente comunicación, para atender sus requerimientos, quejas y reclamos. Consideramos que el mejor servicio a nuestros clientes da a Gas Natural S.A., ESP la posibilidad de transformar a la comunidad y propiciar la armonía social. Por ello, desarrollamos programas de consulta y resolución de conflictos, entre los que se cuentan los siguientes:

- **ÁGORA Gas Natural:** por medio de este programa, dirigido principalmente a niños y jóvenes, buscamos generar la cultura del uso seguro del gas natural. Cada 15 días, se llevan

a cabo encuentros en distintas localidades de Bogotá, así como en los municipios de Soacha y Sibaté. Entre otras actividades, desarrollamos los módulos de Formación, Ciencia Divertida, Jugas – El Juego del Gas Natural, en el cual los niños o participantes por grupos hablan de los beneficios, usos y cualidades del gas natural. En 2005, se llevaron a cabo 18 jornadas en las que participaron 8.716 personas.

- **Programas de seguridad:** con el objeto de evitar daños a la infraestructura del gas, el fraude y los riesgos del monóxido de carbono en la salud, contribuimos a la capacitación de más de 100 funcionarios del Cuerpo Técnico de Investigaciones de la Fiscalía General de la Nación.
- **Medios de comunicación:** hemos recurrido a los medios de comunicación masivos y comunitarios, y hemos desarrollado múltiples charlas y encuentros para evitar el uso fraudulento del gas natural, previniendo de esta manera posibles tragedias. Los resultados han sido positivos: en Soacha, la comunidad reportó nueve casos de fraude contra la empresa.
- **Capacitación a constructores:** con la presencia de especialistas internacionales de la Universidad Georgia Tech y el Instituto Tecnológico de Monterrey, ofrecimos dos foros de capacitación a constructores sobre temas de sostenibilidad, medio ambiente y construcción sin pérdidas.



Convenios de colaboración

Gas Natural S.A., ESP continuó con los convenios de colaboración existentes con instituciones educativas, como la Universidad de Salamanca y la Universidad Nacional, y entidades como el Jardín Botánico y la Secretaría de Educación junto a la Universidad de los Andes, a través de los cuales se desarrollaron proyectos de investigación científica y de formación educativa.

Igualmente, se pactaron convenios para la promoción cultural con el Museo Nacional, el Museo de Arte Moderno de Bogotá y el Museo Botero, así como con el teatro Jorge Eliécer Gaitán y el Teatro Nacional.

Convenios	2005	2004
Número de convenios activos	9	9

Colaborar y mantener un diálogo constante con las asociaciones para el impulso de la sociedad.

Compromiso institucional

Gas Natural S.A., ESP ha asumido diferentes compromisos con iniciativas nacionales, con el fin de compartir las experiencias y aprendizajes con las demás organizaciones sectoriales y empresariales.

A través de los comités interempresariales e intersectoriales permanentes las empresas de

servicios públicos han creado un espacio de aprendizaje intersectorial para Bogotá y los departamentos de Meta y Cundinamarca, en el cual los temas de discusión más relevantes son los de la comunidad, los jurídicos y los relacionados con el servicio al cliente.

Por medio de los convenios de servicios públicos, se promovió el control y la participación social en las empresas de servicios públicos. Con objetivo similar, la compañía, con el apoyo de la Fundación Empresarios por la Educación, impulsó una mayor cooperación y apoyo en proyectos educativos para los niños y jóvenes de la ciudad de Bogotá.

Así mismo, Gas Natural S.A., ESP pertenece a algunos de los principales gremios del país, como la ANDI, a través de los comités de Medio Ambiente y Financiero; Naturgás, en los comités periódicos mensuales; Andesco, y la Fundación Buen Gobierno, en la que ejerce una participación activa.

Diálogo y aprendizaje continuo con las comunidades

Gas Natural S.A., ESP lleva a cabo sus relaciones con las comunidades a partir de la aplicación de varios instrumentos, los cuales le permiten responder ágilmente a sus inquietudes mediante la comunicación y la acción social presencial. Entre otras herramientas, contamos con encuestas de percepción¹⁸, desarrollo de programas con líderes comunitarios, talleres, donaciones y voluntariado.



Las jornadas de Ágora Gas Natural se han convertido en un importante espacio de diálogo y comunicación con las comunidades, logrando que la empresa conozca sus dificultades y necesidades, con el objetivo de brindar un excelente servicio que cumpla con las expectativas de la sociedad.

En todo caso, buscamos establecer una comunicación de doble vía, a través de la cual aprendemos colectivamente sobre las necesidades de la comunidad e informamos acerca del desarrollo de nuestro negocio y las condiciones del uso seguro del gas natural, así como la naturaleza y el alcance de nuestros programas sociales, a través de medios de comunicación masiva, comunitaria y directa como el "COMUNIGÁS", boletín mensual desarrollado para las comunidades. Durante 2005, se emitieron 5.000 ejemplares mensuales, los cuales fueron distribuidos por las autoridades y líderes comunitarios de las 19 localidades donde Gas Natural S.A., ESP opera.

En 2005, llevamos a cabo múltiples actividades para impulsar nuestra estrategia de forma transparente y para desarrollar nuestras relaciones con la comunidad. De igual modo, propusimos nuevos canales para responder a

“Buscamos establecer una comunicación de doble vía, a través de la cual aprendemos colectivamente sobre las necesidades de la comunidad e informamos acerca del desarrollo de nuestro negocio”.

las iniciativas de inversión social responsable y creamos una base programática para desarrollar nuestro voluntariado corporativo, los cuales esperamos poner en ejecución en 2006. Por tal motivo, durante 2005, implementamos algunas herramientas que nos permitieron, para el caso de nuestra gestión con las comunidades, acercarnos a ellas y conocer su percepción.

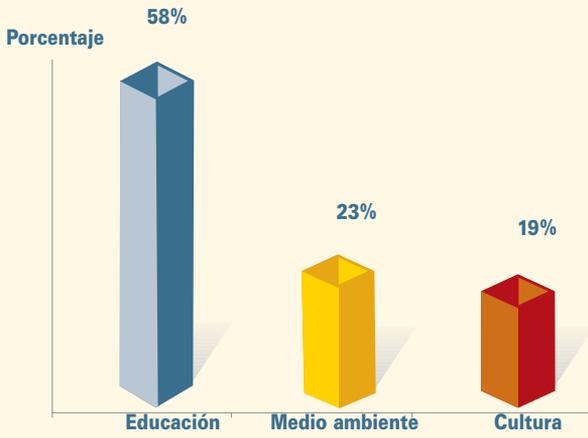
De esta forma, Gas Natural S.A., ESP realizó, en colaboración con el Centro Nacional de Consultoría, una encuesta a 1.200 personas para conocer la opinión de la comunidad. Dentro de los resultados más significativos de este ejercicio, que nos permitió escuchar a nuestras comunidades y orientar mejor la gestión de la compañía, están:

18 La primera investigación social para definir la intervención de Gas Natural S.A., ESP, se adelantó en el año 2001 con la asesoría del Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial – CCRE. Esta investigación permitió estructurar el modelo de gestión de RSC de Gas Natural S.A., ESP y definir las dos líneas de acción. Las pruebas de control se han venido haciendo desde el año 2001 de manera anualizada, con la colaboración del Centro Nacional de Consultoría.

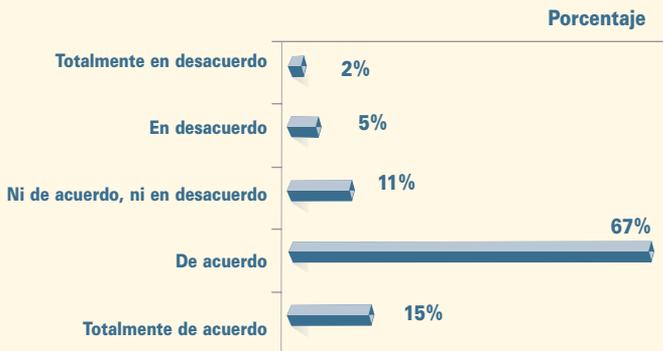
Identificación de proyectos que debe apoyar el empresario para lograr una mejor ciudad



Definición de las líneas de trabajo en las que la empresa debe continuar haciendo inversiones de beneficio para la comunidad

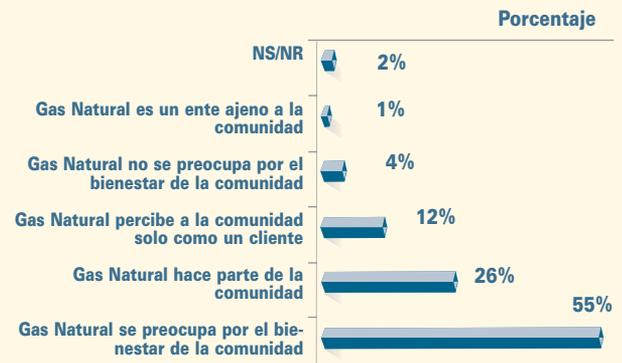


Identificación de Gas Natural S.A., ESP como una empresa que invierte en la gente, se preocupa por las necesidades y mejora la calidad de vida del ciudadano

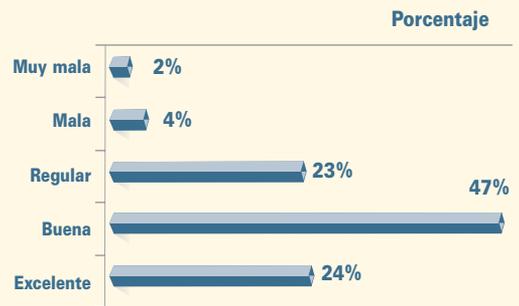


Porcentaje

Valoración de la actitud de Gas Natural S.A., ESP hacia la comunidad



Valoración de la comunicación entre la empresa y la comunidad



De esta forma, hacemos evidente que Gas Natural S.A., ESP continuará fortaleciendo sus procesos de acercamiento y diálogo con los diferentes grupos de interés, con el fin de fortalecer y orientar su gestión hacia la atención de las necesidades de su entorno.

Establecer canales de comunicación transparente para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

Gas Natural S.A., ESP orienta su gestión al cumplimiento de las expectativas de la ciudadanía, para lo cual mantiene una adecuada relación con los medios de comunicación y canales a través de los cuales relaciona a todos sus grupos de interés con la compañía y permite un fácil acceso a la información relevante.

Relaciones con los medios

La compañía, en línea con el documento de misión, visión y valores, mantiene esencialmente dos tipos de relación con los medios de comunicación, basándose en los principios de transparencia y claridad informativa.

Gas Natural S.A., ESP se relaciona de manera directa con los distintos medios, a través de reportajes, atención a solicitud de información, ruedas de prensa y jornadas que realiza la compañía, principalmente en temas de responsabilidad corporativa. Allí provee información oportuna y precisa sobre las

diferentes actividades que desarrolla, y sobre la atención a situaciones de emergencia producidas por terceros o por casos imprevistos.

Igualmente, cuenta con un patrocinio directo en los medios de comunicación. Así, durante 2005, participó en el programa “Arriba Bogotá” del canal City TV de Bogotá, brindando atención e información a la comunidad y sus clientes.

Notas de prensa

Durante 2005, se hicieron públicas 348 notas de prensa informativas, a través de los medios de comunicación, radio, prensa y televisión. En ellas, se informó sobre las actividades realizadas con las comunidades y con los clientes, tales como los talleres de capacitación en revisión periódica, y los eventos de lanzamiento de los programas Pequeños Científicos, Becas, Ambiental, entre otros.

Igualmente, se presentaron al público los procesos de gasificación a nuevos municipios, las noticias en materia de gas natural vehicular en Bogotá, y se comunicaron los inconvenientes presentados durante el año en materia de suministro de gas.

Ruedas de prensa, reuniones y jornadas

Se llevaron a cabo 32 ruedas de prensa, reuniones y jornadas durante el año 2005. Las ruedas de prensa se efectuaron en las ciudades de Bogotá y Bucaramanga, donde se trataron temas corporativos propios y de la filial Gasorient S.A., ESP.



El lanzamiento y reconocimiento de cada uno de los programas Ágora Gas Natural, Plan Navidad, Fondo de becas, y del proyecto Escuela-Ciudad-Escuela, hizo parte de las diversas jornadas realizadas en el año.

Presencia en medios de comunicación colombianos

Gas Natural S.A., ESP se ha hecho presente en los medios de comunicación del país a través de entrevistas y reportajes y por la solicitud de información por parte de la ciudadanía.

En el año 2005, Gas Natural S.A., ESP participó en 142 entrevistas, tratando principalmente temas sobre la comercialización y los beneficios que el gas natural vehicular ha traído a la ciudadanía y al medio ambiente. También, sobre el impacto del gas natural, que ha generado una revolución social.

Durante el primer semestre, el tema ambiental abarcó la mayoría de las entrevistas. Por un lado, se habló de los beneficios y contribuciones del gas natural vehicular para una mejor calidad del aire en Bogotá, y se hizo pública la política de sostenibilidad ambiental y la puesta en marcha del proyecto MDL, por parte de Gas Natural S.A., ESP, resaltando de esta manera el compromiso ambiental que tiene la compañía.

De igual manera, en el segundo semestre del año, la atención se dirigió, en parte, a una mayor comercialización del gas natural vehicular, por medio de nuevas estaciones y lanzamientos de

vehículos nuevos bajo este combustible. Por otra parte, se hizo hincapié en las medidas de seguridad y prevención en el uso del gas natural, con el fin de evitar fraudes o eventualidades peligrosas. Al final del año, la presencia de Gas Natural S.A., ESP se enmarcó en el lanzamiento e invitación a la comunidad a los distintos eventos, tales como Plan Navidad y el programa Escuela-Ciudad-Escuela.

Así mismo, Gas Natural S.A., ESP estuvo presente en reportajes realizados principalmente para revistas y periódicos nacionales y para canales locales, donde se presentó como una empresa socialmente responsable, gracias a las contribuciones y acciones que realiza con la sociedad, el medio ambiente, y en su gestión interna.

Informes corporativos

En línea con el propósito de informar con transparencia y claridad al público sobre las actividades que la compañía realiza, Gas Natural S.A., ESP publica el Informe Anual, en donde se encuentra información general sobre la gestión de la compañía y se especifica el balance económico y financiero.

Sin embargo, la compañía, para hacer más evidente su compromiso de responsabilidad corporativa y lograr una mayor integración con sus grupos de interés, ha impulsado, por primera vez, la realización del presente informe, el cual pretende promover la transparencia de su gestión.



Página Web corporativa de Gas Natural S.A., ESP

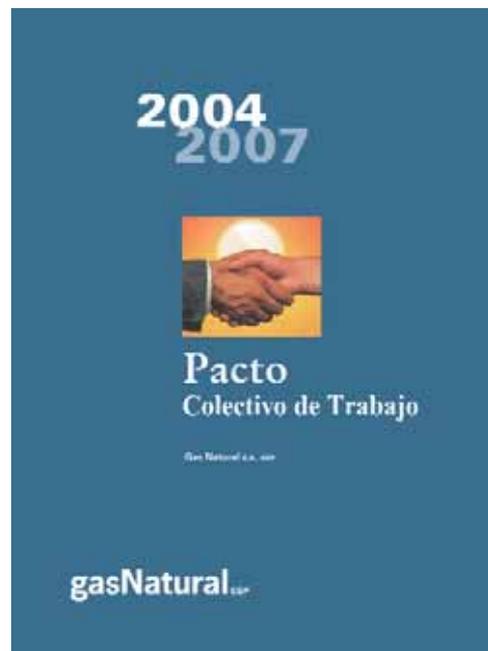
Gas Natural S.A., ESP dispone de una página Web (www.gasnatural.com.co), espacio virtual que ofrece información dinámica, oportuna e interesante sobre la compañía y el combustible que transporta, y que permite la interacción de los clientes con la empresa, quienes la toman como punto de referencia y fuente de consulta para aclarar sus inquietudes sobre el tema.

El sitio Web de Gas Natural Colombia cuenta con las siguientes secciones:

- a. "Productos y servicios": ofrece información sobre los productos y servicios que ofrece Gas Natural S.A., ESP a sus usuarios. La información es clara, interesante y puntual para cada tipo de usuario (hogar, industria, comercio, vehículos y constructores).
- b. "Calidad de vida": esta sección brinda información que permite a los clientes de Gas Natural S.A., ESP mejorar su calidad de vida por medio de consejos prácticos sobre cómo se debe manejar y utilizar este combustible. Todo ello enmarcado dentro del compromiso de respeto y preservación del medio ambiente.
- c. "Servicio al cliente": es la sección que les permite al cliente y a Gas Natural S.A., ESP acercarse mutuamente, pues ofrece información sobre cómo realizar los procedimientos, requisitos, trámites y formas de contacto con la organización.

- d. "La empresa": esta sección incluye la definición de Gas Natural S.A., ESP, sus objetivos, razón de ser, etc. Así mismo, proporciona información sobre el combustible y el Plan Maestro de Gas Natural.

El sitio también cuenta con una sala de prensa, en la cual se encuentra información sobre la presencia y vínculos de la compañía con los medios de comunicación, además de temas de actualidad legislativa y monitoreo diario de prensa.



Premios y reconocimientos

- El programa "Pequeños Científicos" recibió el premio internacional Pur Kua para la Alfabetización Científica de Niños en el Planeta, otorgado en Francia por la Escuela Superior de Minas de Saint-Étienne, entre más de mil proyectos evaluados a nivel mundial como exaltación a la enseñanza de las ciencias naturales.
- El proyecto de "Biotecnología" obtuvo reconocimiento del Ministerio de Educación como una de las cuatro mejores experiencias significativas en el desarrollo de competencias científicas.
- Gracias al programa Gas Natural en la Escuela, la compañía fue reconocida como Entidad Icono por parte de la Secretaría de Educación, por ser una empresa de servicios públicos que beneficia las prácticas de la educación a nivel distrital.
- Por quinto año consecutivo, se alcanzó la mejor calificación en la encuesta "Bogotá Cómo Vamos", concedida por Fundación Corona, El Tiempo y la Cámara de Comercio de Bogotá a la mejor empresa de servicios públicos en Bogotá.
- Obtención de la certificación ISO 17025, que acredita el cumplimiento de los requisitos de los laboratorios de ensayo y calibración para operar un sistema de calidad.

: Acciones 2006

En 2006, Gas Natural S.A., ESP continuará con una gestión responsable frente a todos sus grupos de interés, que satisfaga adecuadamente sus necesidades y que dé cumplimiento a los compromisos asumidos en 2005.

A continuación, se presentan las actuaciones que la compañía llevará a cabo para cada uno de los compromisos identificados.

Como primer resultado, el presente informe, que se hará público durante el 2006, consolida el cumplimiento de los objetivos de 2005.

CLIENTES

Mejorar la calidad de las áreas de negocio para incrementar la satisfacción de los clientes y adecuarse a sus expectativas.

- Implantación del Sistema de Calidad en la Gerencia de Distribución para el mejoramiento y estandarización de los procesos de Operación y Mantenimiento.
- Desarrollo de la “Campaña 38 días”, que tiene por objetivo reducir el tiempo desde que el cliente solicita el servicio hasta que disfruta del mismo, a 38 días en promedio. Campaña de la Delegación de Expansión.
- Implementar movilidad en el desarrollo de las operaciones domiciliarias, que nos permitan reducir los tiempos de atención con los clientes, con énfasis en los procesos de reconexión y reinstalación del servicio.
- Continuar con las mediciones de satisfacción al cliente, el seguimiento de indicadores internos y la elaboración de planes de acción para el mejoramiento continuo.
- Desarrollo del proyecto “Ciclo de mejora y efectividad en procesos” para los siete proyectos FUNDIBEQ.

Asegurar la oferta de una gama de productos y servicios que cubra todas las necesidades de los clientes en materia de energía.

- Aumento en el portafolio de productos que la compañía financia a través de la factura.
- Incorporación de la red de apuestas y lotería, además de reimpulsar los medios de prepago y domiciliación.

Establecer comunicación efectiva con los clientes para anticiparse a sus necesidades.

- Inicio de la campaña “Buenas Noticias” a mediados de mayo y junio, dirigidas a clientes finales.

- Establecer un sistema de autoconsultas en los sitios de atención personalizada, que les permita a nuestros clientes obtener información relacionada con su cuenta.
- Se proseguirá con la realización de encuestas mensuales y consolidados trimestrales que nos permitan detectar la satisfacción del cliente en el servicio de emergencias y tomar las acciones pertinentes para su mejoramiento continuo.
- Ampliación de los medios de recaudo.

ACCIONISTAS

Trabajar para proporcionar una rentabilidad creciente y sostenible a sus accionistas.

- Continuar con la implementación del Proyecto FUNDIBEQ “Metodología de viabilidad de proyectos”

EMPLEADOS

Garantizar un entorno de trabajo física y psicológicamente seguro, que facilite la calidad de vida de los empleados.

- Continuar con la implementación del Programa de Seguridad Industrial que hace parte de los proyectos FUNDIBEQ.
- Con la nueva ARP, se llevará a cabo un análisis de riesgos en las diferentes sedes de la empresa.
- Se diseñará y se llevará a cabo un plan de capacitación para brigadistas de la empresa.
- Implementación y puesta en práctica del Manual de Convivencia.
- Llevar a cabo el Plan de Bienestar con extensión familiar.

- Continuar con las políticas de horario flexible de la compañía.

Potenciar el desarrollo profesional impulsando equipos eficientes y flexibles, capaces de adaptarse con agilidad a los cambios del entorno y orientados permanentemente al cliente, a la calidad, a la rentabilidad y al crecimiento.

- Ejecución del Programa de Desarrollo Directivo Colombia – PDC, orientado a fortalecer las capacidades directivas de un grupo de profesionales de todas las áreas de Gas Natural S.A., ESP y filiales.
- Dar inicio al programa de reinducción, orientado a todo el personal de la empresa, con el fin de profundizar conocimientos de los procesos técnicos y comerciales desarrollados por la compañía.
- Implementación de los proyectos Modelo de Liderazgo y Sistema de Reconocimiento, que forman parte de los proyectos FUNDIBEQ.

Establecer mecanismos de comunicación que permitan un diálogo cercano y transparente y faciliten la participación.

- Actualización del Plan de Comunicación Interna.
- Lanzamiento del Informe Electrónico de Comunicación Interna, en NaturalNet.
- Continuar con las actividades de capacitación en comunicación al personal directivo.
- Relanzamiento de herramientas de comunicación, como carteleras y reuniones funcionales, entre otros.
- Implementación del proyecto de Voluntariado en el interior de la empresa, a través de aportes económicos o de tiempo con la fundación Dividendo por Colombia.

- Proyecto FUNDIBEQ sobre el Proceso de Comunicación Interna.

PROVEEDORES

Mantener relaciones de confianza para mejorar la calidad de los productos y de los servicios, con el fin de satisfacer adecuadamente las demandas de los clientes.

- Implantación del proyecto “Gestión de Proveedores,” incluido dentro de los programas de proyectos de FUNDIBEQ.
- Elaboración del Ranking 2006, que permite medir la gestión de las firmas instaladoras en cuanto a efectividad de las ventas, tiempos, reclamos y rechazos. Esta medición favorece a los clientes, quienes obtienen un mejor servicio y mayor calidad.
- Integrar los servicios post-venta (lectura, reparto, suspensiones, reconexiones y seguimiento de ilícitos) con los contratos a mediano plazo, buscando fortalecer la relación empresa-contratista y una mejora en la calidad.

Establecer mecanismos objetivos de selección. La finalidad es optimizar la relación con los proveedores y suministradores mediante un diálogo abierto y transparente.

- Hacer más eficientes los procesos de selección, por medio de una evaluación previa de los oferentes de acuerdo con las condiciones que requiera cada contrato, y así seleccionar únicamente a los mejores y más aptos candidatos.
- Continuar con el proceso de adjudicaciones, realizado a través del portal de Internet, facilitando el acceso a la comunicación e información.

Exigir el cumplimiento de elevados criterios de seguridad, calidad y medioambientales, para que sus actuaciones tengan un impacto positivo en los procesos y el entorno.

- Proyecto Fundibeq: Gestión de Proveedores
- Elaboración de un registro de proveedores, con el fin de construir indicadores que permitan medir los niveles de calidad que ofrece cada proveedor, a través de los servicios y productos que proporciona.

MEDIO AMBIENTE

Medidas para la reducción de gases de efecto invernadero derivados de sus actividades

- Implementación del proyecto medio ambiental en Ráquira y Nobsa, con el fin de reducir las emisiones contaminantes a través del uso de energías limpias.
- Aumento en el consumo de gas natural en la flota vehicular de la compañía.

Racionalización del consumo energético en todas las actividades de la compañía.

- Implementación de buenas prácticas ambientales en centros de trabajo.
- Potenciar el consumo de GNV en los vehículos de la Gerencia de Distribución.

Identificación y minimización de otros impactos medioambientales.

- Implementación de programas para reducción de indicadores ambientales corporativos de consumo de papel, generación de residuos, consumo de GNV e incidencias ambientales (control ambiental de obras).

“Como primer resultado, el presente informe consolida el cumplimiento de los objetivos de 2005”.

CIUDADANÍA

Contribuir al desarrollo de las comunidades locales en las que opera Gas Natural S.A., ESP.

- Seguir impulsando la democratización de la cultura a través del proyecto museos vivos.
- Renovación de los convenios culturales.
- Adelantar el proyecto de generación de ingresos a través de una alianza de cooperación con la sociedad salesiana de la localidad de Ciudad Bolívar.
- Desarrollo de la estación interactiva de gas natural con el centro interactivo Maloka para la realización del programa Gas Natural en la Escuela.
- Desarrollo del programa Ágora en 16 localidades de Bogotá, Soacha y Sibaté, prestando el servicio de refinanciación de deudas con tasas especiales y recaudo, y formando a la comunidad en el uso seguro del gas natural.
- Desarrollo de 16 jornadas de Bogotá en Movimiento en igual número de localidades, con los servicios de Atención al Cliente, Comercialización, Recaudo y Refinanciación.
- Continuar con las reuniones informativas en compañía de las Juntas de Acción Comunal de los sectores involucrados, para la realización de la revisión quinquenal previa a la entrada de la empresa.
- Continuar participando activamente en los Comités Locales de Emergencia en las distintas localidades de Bogotá.

Colaborar y mantener un diálogo constante con las asociaciones para el impulso de la sociedad.

- Incrementar la frecuencia de talleres de formación en el uso seguro del gas natural y sus generalidades a Juntas de Acción Comunal y comunidad en general.
- Promover la participación ciudadana en el tema de servicios públicos, a través del convenio de cooperación entre empresas de servicios públicos y entidades del distrito.
- Mantener abiertos los canales de comunicación con comités de control social y vocales de control.

Establecer canales de comunicación transparente para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

- Desarrollar actividades comunicativas que permitan un mejor conocimiento de la contribución que hace Gas Natural S.A., ESP al mejoramiento del medio ambiente en Bogotá.
- Fortalecer la reputación corporativa de la compañía a través de campañas de seguridad que permitan disminuir los riesgos de accidentes.
- Dar a conocer los programas de responsabilidad social que adelanta la compañía, fortaleciendo así su reputación corporativa.

:Informe de verificación





:Informe de verificación externa

Al Comité de Dirección de Gas Natural S.A., ESP

1. Hemos aplicado los procedimientos descritos en el párrafo 2 siguiente para verificar los indicadores de responsabilidad corporativa incluidos en el Anexo 1 del Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural S.A., ESP para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2005 (en adelante el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2005") Dichos indicadores son los que la Dirección de Gas Natural S.A., ESP ha considerado como de mayor relevancia atendiendo a las necesidades de información de sus grupos de interés y a las indicaciones establecidas en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 2002.

La Dirección de Gas Natural S.A., ESP es responsable de la información incluida en el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2005" así como del diseño, implantación y mantenimiento de los procesos para su elaboración y de las bases y criterios para su preparación que se detallan en el Anexo 2 del "Informe de Responsabilidad Corporativa 2005".

Nuestra responsabilidad es, basándonos en las mencionadas bases y criterios de preparación y

de acuerdo con los procedimientos de revisión aplicados, expresar una conclusión sobre los siguientes aspectos:

- La adecuación de los procedimientos y controles establecidos con el fin de preparar, recoger y adionar los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión.
- Que los indicadores objeto de nuestra revisión se han preparado de acuerdo con las bases y criterios de preparación expresados en el Anexo 2 del "Informe de Responsabilidad Corporativa 2005".
- La razonabilidad y consistencia de los valores de dichos indicadores.
- Si el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2005" sigue el índice de contenidos recomendado por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 2002.

2. Nuestro trabajo se ha realizado de acuerdo con las normas y procedimientos incluidos en el International Standards on Assurance Engagements (ISAE) 3000 "Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information". Con carácter general, los



procedimientos aplicados para la realización de nuestro trabajo han consistido en:

- Desarrollo de entrevistas con el personal de Gas Natural S.A., ESP responsable de la recopilación de la información y elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión.
- Revisión de la documentación soporte utilizada, así como el funcionamiento de los sistemas y procedimientos establecidos para recopilar, calcular y agregar la información por parte de Gas Natural S.A., ESP y, en su caso, las filiales.
- Realización de pruebas sustantivas diseñadas para evidenciar, sobre la base de muestreo, la razonabilidad y consistencia de las bases y criterios de preparación indicados en el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2005" y de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra verificación.
- Comparación del índice de contenidos incluido en el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2005" con el sugerido por el Global Reporting Initiative (GRI) en su Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, versión 2002.

3. Con base en el trabajo realizado, de acuerdo con lo descrito en el párrafo 2 anterior, podemos concluir que:

- Los procedimientos y controles establecidos con el fin de preparar, recoger y adicionar los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión, proporcionan una base razonable para la obtención de los mismos.
- Los indicadores de referencia se han preparado de acuerdo con las bases y criterios de preparación establecidos por la Compañía.
- No hemos identificado desviaciones significativas en lo que respecta a la razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión.
- El "Informe de Responsabilidad Corporativa 2005" sigue el índice de contenidos recomendado por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 2002.

Jaime Garzón
Socio

:Informe de verificación externa

ANEXO 1. INDICADORES SUJETOS A VERIFICACIÓN EXTERNA INDEPENDIENTE*

* Se incluyen los indicadores más relevantes según Gas Natural S.A., ESP, teniendo en cuenta las expectativas de sus grupos de interés.

Indicadores de calidad Gas Natural S.A., ESP	2005
Calidad de servicio global (Índice de satisfacción media)	94%
Atención telefónica	85%
Inspección - revisión	91%
Reclamaciones	52%
Recaudaciones	94%
Nuevos clientes	80%
Facturación y cobro	90%
Urgencias	85%
Cobros	77%
Centros	81%
CADES	90%
Continuidad del suministro	97%

Indicadores de medio ambiente Gas Natural S.A., ESP	2005
Generación de residuos (kg) en centros de trabajo*	21.205
Consumo de energía	
Gas (GJ) - Centros de trabajo	0
Gas (GJ) - Proceso	25.357,54
Electricidad (GJ) - Centros de trabajo	6.030,32
Electricidad (GJ) - Proceso	14.169,45
Emisiones GEI	
Fuentes móviles (t CO ₂ eq)	436,75
Fuentes fijas (t CO ₂ eq)	1.307,79
Fuentes indirectas (t CO ₂ eq)	249,59

* Corresponde al centro de trabajo de Calimas (Bogotá) con un 70% de los empleados.

Indicadores de contribución a la sociedad Gas Natural S.A., ESP	2005
Patrocinios realizados	361.499.348

Indicadores de recursos humanos consolidado	2005
% Mujeres en cargos directivos	24%
Edad media de la plantilla	35
Proporción total de hombres y mujeres en plantilla	63% hombres – 37% mujeres
Número de accidentes con baja	2
Número de accidentes por cada 1.000 trabajadores	3,46
Horas de formación por año y empleado	66,46

Indicadores comerciales consolidado	2005
Número de clientes de distribución de gas	1.613.971
Ventas de distribución de gas (GWh)	11.229
Número de visitas de inspección de gas de clientes (inspecciones reglamentarias)	259.007
Número de llamadas al servicio de atención telefónica	1.636.762
Número de visitas preventivas de mantenimiento realizadas	2.686
Kilómetros de red reseguída	2.794
Kilómetros de renovación de la red	0,25

Indicadores financieros Gas Natural S.A., ESP	2005
Ingresos de operación (millones de pesos)	552.995
Beneficio operativo bruto (EBITDA)(millones de pesos)	198.067
Ganancia neta al año (millones de pesos)	122.700
Ganancia neta por acción	3.323,62
Inversiones totales (millones de pesos)	42.648
Efectivo y equivalente de efectivo al final del año (millones de pesos)	67.034
Obligaciones financieras (millones de pesos)	151.280
Patrimonio de los accionistas (millones de pesos)	560.884
Impuestos sobre la renta (millones de pesos)	68.296
Nivel de endeudamiento	32.55%
Ebitda (millones de pesos)	198.067
Cobertura de Ebitda sobre gasto financiero	11.12 veces
Deuda total / Ebitda	1.53 veces
Rendimiento del capital	443.15%
Rendimiento del patrimonio	21.88%
Rendimiento de la inversión	14.22%

ANEXO 2. BASES Y CRITERIOS DE PREPARACIÓN DE LOS INDICADORES SUJETOS A VERIFICACIÓN EXTERNA INDEPENDIENTE

Indicador	Bases y criterios de cálculo
Indicadores de calidad	
Índices de satisfacción	Porcentaje de clientes que declaran estar satisfechos o muy satisfechos con la calidad en los diferentes procesos evaluados, durante el año.
Indicadores medioambientales	
Consumo de energía	Autoconsumo en concepto de m ³ de gas natural y kWh de electricidad en los centros de trabajo (iluminación, climatización y fuerza) y en proceso durante 2005, obtenidos a través de las lecturas directas de los contadores, facturas de terceros o, en ausencia de la información anterior sobre la base de estimaciones. El dato corresponde a Gas Natural S.A., ESP.
Emisiones de CO ₂	Toneladas de dióxido de carbono emitidas a la atmósfera como consecuencia del consumo de combustible en fuentes móviles (flota de vehículos), y el consumo de energía en forma de gas natural en fuentes fijas, así como los emitidos de forma indirecta durante 2005. Para su obtención se aplican factores de emisión internos y/o estándares a los valores sobre consumo energético. El dato corresponde a Gas Natural S.A., ESP.
Generación de residuos de centros de trabajo	Cantidad agregada (Kg.) de residuos peligrosos y no peligrosos, según especificaciones legales, generados por los centros de trabajo durante el año, calculados a partir de los Kg facturados por gestor externo, en su caso, cuando no se dispone de esta información, a partir de estimaciones.
Indicadores de contribución a la sociedad	
Patrocinios realizados	Importe agregado de los desembolsos realizados en acciones de tipo social, cultural y medioambiental, en ámbitos donde Gas Natural S.A., ESP tiene alguna presencia.
Indicadores de recursos humanos	
Horas de formación por empleado	Número agregado de horas de formación recibidas por los trabajadores.
Participantes	Número neto de empleados que participaron en los talleres de formación.
Asistentes	Número agregado del total de asistentes a los talleres de formación (Sumatoria del número de participantes por cada taller).

% Mujeres en cargos directivos	Número agregado de mujeres en puestos directivos (niveles superiores 1 y 2 de la categorización organizativa) sobre el total agregado de trabajadores en plantilla, a 31 de diciembre de 2005.
Edad media de la plantilla	Media de las edades agregadas del personal en plantilla a 31 de diciembre de 2005.
Proporción total entre hombres y mujeres	Porcentaje de hombres y mujeres sobre el total agregado de trabajadores en plantilla a 31 de diciembre del 2005.
Número de accidentes con baja	Número agregado de accidentes laborales que causaron baja profesional durante 2005.
Número de accidentes por cada 1.000 trabajadores	Número agregado de accidentes laborales que causaron baja profesional durante 2005, en relación a la plantilla media del año 2005 y por cada 1.000 trabajadores (tasa de incidencia acumulada).
Horas de formación por año y empleado	Número agregado por horas de formación presencial recibida por los trabajadores durante el año 2005.

Indicadores comerciales

Número de clientes distribución de gas	Número agregado de contratos en alta facturable a 31 de diciembre de 2005 de las empresas distribuidoras del Grupo Gas Natural Colombia (es decir Gas Natural S.A., ESP y filiales).
Ventas distribución de gas	Corresponden a la magnitud agregada de ventas de gas natural en GWH del Grupo Gas Natural Colombia, facturadas a clientes.
Número de inspecciones reglamentarias	Número agregado de inspecciones reglamentarias realizadas a clientes durante el año 2005.
Número de visitas preventivas de mantenimiento	Número agregado de inspecciones anuales de mantenimiento contratadas por clientes y realizadas durante el año 2005.
Número de llamadas al servicio de atención telefónica	Número agregado de llamadas recibidas en las plataformas telefónicas.
Kilómetros de red reseguída	Número agregado de km. de red de tubería inspeccionada durante el año, para analizar si está en buen estado o si es necesario realizar adecuaciones.
Kilómetros de renovación de red	Dato agregado de número de acometidas renovadas por el mal estado, cambios de caudal o fugas durante el año.

Indicadores financieros

Los indicadores financieros se han preparado de acuerdo con las políticas contables que se indican en la nota 3 del informe anual a 31 de diciembre de 2005

:Índice de contenidos e indicadores GRI



: Índice de contenidos GRI

1. Visión y estrategia		Página
1.1	Exposición de la visión y estrategia de la organización con respecto a su contribución al desarrollo sostenible	16-20
1.2	Declaración del presidente	6-7
2. Perfil		
Perfil de la Organización		
2.1	Nombre de la organización informante	10
2.2	Principales productos y servicios, incluyendo marcas, si procede	3,10-11,21,45
2.3	Estructura operativa de la organización	11-13
2.4	Descripción de los principales departamentos, compañías operadoras, filiales y empresas conjuntas	12-14
2.5	Países en los que opera la organización	5-10
2.6	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica	11, 37-38
2.7	Naturaleza de los mercados a los que sirve	14
2.8	Magnitud de la organización informante	14-15
2.9	Lista de partes interesadas, características principales de cada una, y relación con la organización informante	17, 23-24, 32-33
Alcance de la memoria		
2.10	Personas de contacto para temas relacionados con la memoria	9
2.11	Período cubierto por la memoria	8
2.12	Fecha de la memoria previa más reciente	8
2.13	Cobertura de la memoria y limitaciones específicas del alcance	8-9
2.14	Cambios significativos en tamaño, estructura, propiedad o productos/servicios desde la publicación de la memoria anterior	NA
2.15	Bases para elaborar memorias de empresas conjuntas, filiales compartidas, instalaciones arrendadas, operaciones de servicios externos y otras situaciones que puedan afectar considerablemente la posibilidad de comparación entre períodos y/o entre entidades informantes.	8-9, 26, 112-120
2.16	Descripción de la naturaleza y efecto de cualquier reformulación de información ya presentada en memorias anteriores	NA
Perfil de la memoria		
2.17	Decisiones de no aplicar los principios o protocolos del GRI en la elaboración de la memoria	112-120
2.18	Criterios y/o definiciones utilizados en la contabilidad de los costos y beneficios económicos, ambientales y sociales	8-9, 81, 112-121, IA: 45-117
2.19	Cambios significativos con respecto a años anteriores en los métodos de cálculo aplicados a la información clave, ya sea económica, ambiental o social	IA: 45-117
2.20	Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, exhaustividad y veracidad de la información presentada en la memoria	8-9, 18-21, 26-29
2.21	Políticas y medidas para la verificación externa del informe	107-111
2.22	Métodos de obtención de información adicional relacionada con el informe	8, 100-101
3. Estructura de gobierno y sistemas de gestión		
3.1	Estructura de gobierno de la organización	13, 18-21
3.2	Porcentaje de la junta directiva formado por consejeros independientes sin cargo ejecutivo	ND

3.3	Proceso para determinar la necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar las estrategias de la organización en temas ambientales y sociales	18-21, 26-29
3.4	Procesos directivos para supervisar la identificación y la gestión de las oportunidades y los riesgos económicos, ambientales y sociales de la organización	18-21, 23-27
3.5	Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros de la organización	ND
3.6	Estructura de la organización y miembros fundamentales responsables de la supervisión, puesta en práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales	13, 18-21, 26-27
3.7	Misión y valores, principios o códigos de conducta internos y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social	16-17, 23-24, 41-42, 59, 81
3.8	Mecanismos que permiten a los accionistas comunicar sus recomendaciones a la junta directiva	57
Compromiso con las partes interesadas		
3.9	Bases para la identificación y selección de las principales partes interesadas	23-24, 32-33
3.10	Métodos de consulta a las partes interesadas, expresados en términos de frecuencia de las consultas según el tipo y el grupo de partes interesadas	32-33, 43-44, 51-53, 57, 70-71, 77, 96-101
3.11	Tipo de información generada por las consultas de las partes interesadas	41-43, 71, 97-98
3.12	Empleo de la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas	21, 23-24, 31-32, 38, 46, 50-51, 53, 55-57, 77-79, 99-101, 103
Políticas globales y sistemas de gestión		
3.13	Explicación sobre si el principio o enfoque de precaución es tenido en cuenta por la organización y de qué modo	NA
3.14	Compromisos, series de principios u otras iniciativas voluntarias de tipo económico, ambiental o social desarrolladas fuera de la organización que ésta suscribe o apoya	26, 75-76, 83-85, 92-95
3.15	Principales asociaciones a las que pertenece la organización	96
3.16	Políticas y/o sistemas para la gestión de los impactos ocasionados por los procesos anteriores y posteriores a los de la organización	31, 44-45, 78
3.17	Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos producidos como resultado de sus actividades	29-31, 81
3.18	Principales decisiones sobre la ubicación o la modificación de las operaciones	12, 94, IA 21-25
3.19	Programas y procedimientos relativos al desempeño económico, ambiental y social	6-7, 18, 23-24, 56, 86-88, 92-95
3.20	Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social	19-21, 61-68, 78-79, 81-89, 101
4. Índices de contenidos e indicadores GRI		
4.4	Contenidos e indicadores GRI	112-120

: Indicadores de desempeño

Indicadores de desempeño económico			
Código GRI	Tipo de Indicador	Indicador	Ubicación
IMPACTOS ECONÓMICOS DIRECTOS			
CLIENTES			
EC1	Central	Ventas netas	14,15,49,50
EC2	Central	Desglose geográfico de los mercados	39,40
PROVEEDORES			
EC3	Central	Costo de todas las materias primas y mercancías	73
EC4	Central	Porcentaje de contratos pagados, según los términos acordados	ND
EC11	Adicional	Desglose de los proveedores por organizaciones	ND
EMPLEADOS			
EC5	Central	Gastos salariales totales, desglosados en países o regiones	14,15,60,65
PROVEEDORES DE CAPITAL			
EC6	Central	Distribución entre proveedores de capital	55
EC7	Central	Aumento/disminución de las ganancias retenidas al final del periodo	55,56
SECTOR PÚBLICO			
EC8	Central	Suma total de todo tipo de impuestos, desglosado por países	14
EC9	Central	Subsidios recibidos	ND
EC10	Central	Donaciones a la comunidad y otros grupos	14
EC12	Adicional	Gasto total en desarrollo de infraestructura empresarial externa ajena a la actividad	NA
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
EC13	Adicional	Impactos económicos indirectos de la organización	29

Indicadores de desempeño ambiental (1)			
Código GRI	Tipo de Indicador	Indicador	Ubicación
MATERIA PRIMA			
EN1	Central	Consumo total de materias primas, aparte del agua, por tipos	82,85,86,88
EN2	Central	Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos	NA
ENERGÍA			
EN3	Central	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias	ND
EN4	Central	Consumo directo de energía, empleada para producir y distribuir productos energéticos	82,85
EN17	Adicional	Iniciativas para emplear fuentes de energía renovables y para incrementar el rendimiento energético	31,84-88
EN18	Adicional	Huella del consumo de energía	NA
EN19	Adicional	Otros usos indirectos de la energía	NA
AGUA			
EN5	Central	Consumo total de agua	88
EN20	Adicional	Fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por el consumo de agua	NA
EN21	Adicional	Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual	NA
EN22	Adicional	Cómputo total de reciclaje y reutilización	86
BIODIVERSIDAD			
EN6	Central	Ubicación y extensión del suelo, en zonas de alta biodiversidad	NA
EN7	Central	Análisis de principales impactos en la biodiversidad	NA
EN23	Adicional	Extensión total del suelo en propiedad, arrendado o administrado, dedicado a actividades de producción o a la extracción.	NA
EN24	Adicional	Porcentaje de superficie impermeable en relación con el suelo adquirido o arrendado	NA
EN25	Adicional	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas y sensibles	NA
EN26	Adicional	Cambios ocasionados en el hábitat natural como consecuencia de las actividades y operaciones, y porcentaje de hábitat protegido o restaurado	NA
EN27	Adicional	Programas y objetivos para proteger y restaurar ecosistemas y especies autóctonas en las zonas degradadas	NA
EN28	Adicional	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN, cuyo hábitat se encuentra en las zonas afectadas por las operaciones	NA
EN29	Adicional	Unidades empresariales que están operando o tienen previsto operar dentro o en los alrededores de áreas protegidas o sensibles	NA

Indicadores de desempeño ambiental (2)			
Código GRI	Tipo de Indicador	Indicador	Ubicación
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
EN8	Central	Emisiones de gases de efecto invernadero	82,83
EN9	Central	Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono	NA
EN10	Central	Emisiones atmosféricas y de sustancias reguladas de acuerdo con leyes y convenios	83
EN11	Central	Cantidad total de residuos, clasificados por tipos y métodos de tratamiento	86
EN12	Central	Vertidos de agua	NA
EN13	Central	Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles	NA
EN30	Adicional	Otras emisiones indirectas relevantes de gases efecto invernadero	*
EN31	Adicional	Cualquier producción, transporte, importación o exportación de aquellos residuos considerados como «peligrosos» de acuerdo con el Convenio de Basilea en sus Anexos I, II, III y VIII	NA
EN32	Adicional	Fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por los vertidos de agua y residuos líquidos	NA
PROVEEDORES			
EN33	Adicional	Actuación de los proveedores con relación a los aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados en respuesta al apartado Estructura de gobierno y sistemas de gestión	79
PRODUCTOS Y SERVICIOS			
EN14	Central	Grandes impactos ambientales	31,82,83
EN15	Central	Porcentaje del peso de productos vendidos que puede ser reciclado	ND
CUMPLIMIENTO			
EN16	Central	Episodios y multas asociados al incumplimiento de convenios internacionales y leyes nacionales	89
TRANSPORTE			
EN34	Adicional	Impactos ambientales vinculados al transporte	83
GENERAL			
EN35	Adicional	Gastos totales en materia de medio ambiente	89

- Otras emisiones indirectas están incluidas en EN8

Indicadores de desempeño social (1)			
Código GRI	Tipo de Indicador	Indicador	Ubicación
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE			
EMPLEO			
LA1	Central	Desglose colectivo de trabajadores	60,61
LA2	Central	Creación neta de empleo y promedio de facturación, desglosado por países	60
LA12	Adicional	Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley	61,65,66,67
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES			
LA3	Central	Porcentaje de trabajadores afiliados a sindicatos incluidos en convenios colectivos	64,65
LA4	Central	Política y procedimientos de información y consulta con los empleados	70,71
LA13	Adicional	Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluidos en el gobierno corporativo	64
SALUD Y SEGURIDAD			
LA5	Central	Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo	ND
LA6	Central	Descripción de las comisiones de salud y seguridad	61,62
LA7	Central	Tasas de absentismo, accidentes, daños laborales, etc.	62
LA8	Central	Descripción de políticas sobre VIH	NA
LA14	Adicional	Datos evidentes que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT en sus directrices relativas a los sistemas de gestión de la salud en el trabajo	61,68
LA15	Adicional	Descripción de los acuerdos formales con sindicatos u otros representantes laborales responsables sobre seguridad y salud en el trabajo, y proporción del colectivo de trabajadores amparados por ellos	64,65
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN			
LA9	Central	Promedio de horas de formación por año y empleado	69
LA16	Adicional	Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación de empleados y gestionan los programas de jubilación	62,63
LA17	Adicional	Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o la formación continuada	68-70
DIVERSIDAD Y OPORTUNIDAD			
LA10	Central	Políticas de igualdad de oportunidades y sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y resultados	64
LA11	Central	Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo	13,18-20

Indicadores de desempeño social (2)			
Código GRI	Tipo de Indicador	Indicador	Ubicación
DERECHOS HUMANOS			
ESTRATEGIA Y GESTIÓN			
HR1	Central	Relación de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones	16,18-20,65
HR2	Central	Muestras de que se tienen en consideración los impactos en los derechos humanos a la hora de tomar decisiones en la organización	16-18,23,26,65,75
HR3	Central	Relación de políticas que permitan una valoración de,la actuación de los derechos humanos respecto a la cadena de suministro	16,17,24,25,73-75
HR8	Adicional	Formación de los empleados en cuanto a las prácticas relativas a los derechos humanos, importantes para el desarrollo de las operaciones.	16-18,23-25
NO DISCRIMINACIÓN			
HR4	Central	Relación de las políticas y programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones	16,17,23-25,62,63
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA			
HR5	Central	Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación	64,65
TRABAJO INFANTIL			
HR6	Central	Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil. Información, aplicación y relación de los programas relacionados con el tema	16,17,135
TRABAJO FORZOSO			
HR7	Central	Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio	16,17,65,66,135
MEDIDAS DISCIPLINARIAS			
HR9	Adicional	Descripción de prácticas de apelación relacionadas (no exclusivamente) con los derechos humanos	71
HR10	Adicional	Análisis de las políticas de no represalia y de los sistemas confidenciales de queja (incluyendo pero limitándose a su impacto en los derechos humanos)	71
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
HR11	Adicional	Formación del personal de seguridad en derechos humanos	NA
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS			
HR12	Adicional	Descripción de políticas, directrices y procedimientos diseñados para abordar las necesidades de los pueblos indígenas	NA
HR13	Adicional	Descripción de mecanismos de reclamación para la comunidad gestionados conjuntamente por la organización y las autoridades	96-100
HR14	Adicional	Porcentaje de los ingresos resultantes de las operaciones que se redistribuye a las comunidades locales	14,91

Indicadores de desempeño social (3)			
Código GRI	Tipo de Indicador	Indicador	Ubicación
LA SOCIEDAD			
COMUNIDAD			
SO1	Central	Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades	16,17,83,84,92,93
SO4	Adicional	Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética	97,98,101
CORRUPCIÓN			
SO2	Central	Descripción de política, sistemas de gestión y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno	16,17,19,26,135
CONTRIBUCIONES POLÍTICAS			
SO3	Central	Descripción de política y sistemas de gestión, así como de mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política	26,27
COMPETENCIA Y PRECIOS			
SO6	Adicional	Resoluciones sobre normativas antimonopolio	ND
SO7	Adicional	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia	23,26
RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE			
PR1	Central	Descripción de política sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios	41-44,51,95
PR4	Adicional	Número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, así como sanciones y multas impuestas a estas infracciones	ND
PR5	Adicional	Número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de la salubridad y seguridad de los productos y servicios	ND
PR6	Adicional	Etiquetado de productos y cumplimiento de códigos no obligatorios, o distinciones relacionadas con la responsabilidad social y/o ambiental recibidas por la organización informante	96-98,103
PRODUCTOS Y SERVICIOS			
PR2	Central	Descripción de políticas y sistemas de gestión, mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos	45
PR7	Adicional	Número y tipo de incumplimientos de las normativas sobre información y etiquetado de productos, así como las sanciones y multas impuestas como consecuencia de estas infracciones	ND
PR8	Adicional	Análisis de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento relativos a la satisfacción del cliente, así como los resultados de los estudios que evalúen esa satisfacción	43,44
PUBLICIDAD			
PR9	Adicional	Políticas y sistemas de gestión referentes a publicidad	ND
PR10	Adicional	Número y tipos de infracciones cometidas en el marco de las normativas sobre el marketing y la publicidad	ND
RESPECTO A LA INTIMIDAD			
PR3	Central	Descripción de políticas y sistemas de gestión, mecanismos de cumplimiento respecto a la intimidad del cliente	17,51
PR11	Adicional	Número de demandas probadas con respecto a las violaciones de la intimidad del cliente	ND

:Anexos



:Glosario

a

ACPM

Aceite combustible para motores (ACPM) o diesel corriente es un destilado medio, obtenido de la destilación atmosférica del petróleo crudo. Se utiliza como combustible en motores que operan bajo condiciones de alta exigencia y en altitudes por debajo de los 2.000 metros sobre el nivel del mar para generar energía mecánica y eléctrica.

Ágora

Plaza pública o mercado de todas las ciudades de la antigua Grecia. Originariamente, fue el lugar de la asamblea popular.

ANDESCO

Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos, Domiciliarios y Actividades Complementarias e Inherentes. Busca el fortalecimiento y mejoramiento del modelo empresarial de prestación de los servicios públicos y actividades complementarias, con el fin de elevar la calidad de vida de todos los colombianos.

ANDI

Asociación Nacional de Industriales. Es una entidad colombiana sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo difundir y propiciar los principios políticos, económicos y sociales de un sano sistema de libre empresa, basado en la dignidad de la persona humana, en la

democracia política, en la justicia social, en la propiedad privada y en la libertad.

ARP

Sigla para denominar a las empresas Administradoras de Riesgos Profesionales.

Atmósfera

Mezcla de varios gases que rodea un objeto celeste (como la Tierra) cuando éste cuenta con un campo gravitatorio suficiente para impedir que escapen.

Auditoría

Proceso de evaluación sistemática del comportamiento social y/o ambiental de una empresa, el cual es realizado por terceros independientes, según estándares internacionales.

b

Biodiesel

Se trata de un combustible similar al gasóleo o petrodiesel, usado en motores de ciclo diesel, aunque algunos motores requieren modificaciones.

C

Call center

Es un centro de servicio telefónico diseñado para manejar grandes volúmenes de llamadas telefónicas entrantes y salientes desde y hacia sus clientes, con el propósito de dar soporte a las operaciones cotidianas de la entidad.

CAR

Corporación Autónoma Regional. Autoridad ambiental que tiene por objeto la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales renovables, en línea con las pautas y directrices expedidas por el Ministerio del Medio Ambiente.

CAMACOL

Cámara Colombiana de Construcción.

CCRE

Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial.

CH₄

Metano. Es la más pequeña de las moléculas de los hidrocarburos, con un átomo de carbono y cuatro átomos de hidrogeno. Es el componente principal del gas natural, y también está presente en las capas de carbón. Es producido por animales y por descomposición de los vegetales. Es un gas ligero, sin color ni olor.

CIPER

Comité Interempresarial Permanente.

Clientes no regulados

Clientes de Gas Natural S.A., ESP, cuyo consumo es superior a 85.000 metros cúbicos. Obtiene beneficios como acceso a tarifas y modalidades de contrato.

Clientes regulados

Clientes de Gas Natural S.A., ESP, cuyo consumo es inferior a 85.000 metros. La tarifa que se maneja es acordada.

CO

Monóxido de carbono. Es un gas generado en las reacciones de combustión.

CO₂

Dióxido de carbono. Es el gas que más incide en el efecto invernadero. Es producido en los procesos de combustión en los que interviene el carbono, que está en la totalidad de las sustancias orgánicas, tanto en procesos naturales, como en artificiales.

Cocinol

Derivado del petróleo, usado como combustible doméstico. Se caracteriza por su alta combustión y alto nivel de peligro.

Código de Conducta

El Código de Conducta del Grupo Gas Natural tiene como finalidad establecer las pautas que han de presidir el comportamiento de sus empleados en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones entre los propios empleados, a las actuaciones relacionadas con los clientes, los proveedores u colaboradores externos, con las instituciones públicas y privadas y con la sociedad en general.

Código de Gobierno

conjunto de normas para hacer explícitas algunas de las prácticas respecto del gobierno, la conducta y la información de Gas Natural S.A., ESP, para asegurar así el respeto por los derechos de quienes aportan recursos a la compañía y a la adecuada administración de sus asuntos y el conocimiento público de su gestión.

Combustible fósil

Sustancia combustible que se encuentra en el interior de la corteza terrestre y que se ha

formado por el enterramiento y posterior transformación de la materia orgánica. Ejemplos: petróleo y gas natural, entre otros.

Comercializadora

Persona física o jurídica, que accede a las redes de transporte o distribución y vende el gas natural a los consumidores cualificados, en condiciones libremente pactadas.

Consolidado

Datos que incluyen a Gas Natural S.A., ESP y sus Filiales, es decir, los datos del Grupo Gas Natural Colombia.

CONPES

Consejo Nacional de Política Económica y Social. Es el ente encargado de planificar

Costo de capital

Tasa de rendimiento que debe obtener la empresa sobre sus inversiones para que su valor en el mercado permanezca inalterado.

CREG

Comisión de Regulación de Energía y Gas.

Cupiagua - Cusiana

Son los nombres de los dos principales campos petroleros ubicados en el departamento del Casanare - Colombia, con reservas conjuntas de más de 1.300 millones de barriles. Actualmente, allí se encuentra una de las reservas de gas más grandes del país.

d

DAMA

Departamento Técnico Administrativo del Medio Ambiente.

Es la autoridad ambiental dentro del perímetro urbano del Distrito Capital y entidad rectora de la política ambiental distrital y coordinadora de su ejecución.

Democratización

Se refiere al proceso mediante el cual se involucra a toda una comunidad en temas que antes solo pertenecían a una elite, logrando así un mayor acercamiento y apertura por parte de la entidad.

Desarrollo sostenible

Aprovechamiento de los recursos que satisfacen las necesidades actuales protegiendo el medio ambiente, sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas.

e

Ecoeficiencia

Se puede definir como una cultura administrativa que guía al empresariado a asumir su responsabilidad con la sociedad, y lo motiva para que su negocio sea más competitivo, adaptando y readecuando los sistemas productivos existentes a las necesidades del mercado y del ambiente, y de esa forma consolidar niveles más altos de desarrollo económico, social y ambiental.

Ecopetrol

Empresa Colombiana de Petróleos. Es una sociedad pública por acciones dedicada a la exploración, explotación, transporte y refinación de hidrocarburos.

Efecto invernadero

Término que se aplica al papel que desempeña la atmósfera en el calentamiento de la superficie terrestre.

Eficacia

Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles y en un tiempo determinado.

Eficiencia

Se logra cuando se utilizan de manera óptima los recursos disponibles, en la consecución de algún objetivo. Se es eficiente cuando al utilizar los mismos recursos se produce más, o cuando con menos recursos se logra lo mismo.

Empresa filial

Empresas en las que Gas Natural S.A., ESP tiene una participación mayoritaria en las acciones y posee el control administrativo.

Empresa participada

Empresas en las que Gas Natural S.A., ESP tiene una participación minoritaria en las acciones.

Enajenación

Acto jurídico por medio del cual se transmite a otro la propiedad de una cosa.

ESP

Empresas de Servicios Públicos.

Etano

Es el segundo miembro de la serie de los alcanos, hidrocarburos saturados.

Exequiales

Se refiere a todas las actividades que se desarrollan en torno al fallecimiento de una persona.

f**Facturación**

Proceso mediante el cual se hace el cobro del servicio a los clientes, por medio de la factura.

Fidelización

Actividades realizadas por Gas Natural S.A., ESP para satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes, con el fin de lograr la permanencia de los mismos.

Filantropía

Actitud de amor hacia la especie humana, normalmente manifestada mediante actividades que promueven su bienestar.

Fuente fija

Aquella que emite o es susceptible de emitir contaminación del aire, en un lugar fijo o inamovible. Decreto 02 de 1982.

Fuente móvil

Es la fuente de emisión que, por razón de su uso o propósito, es susceptible de desplazarse.

Para efectos de este informe, se consideran fuentes móviles los vehículos automotores.

Fundibeq

Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad.

g

Gas natural

Mezcla de hidrocarburos gaseosos, formada en rocas sedimentarias en yacimiento seco o conjuntamente con crudo de petróleo. Debido a su gran poder calorífico y la casi total ausencia de contaminantes, está aumentando su empleo en la generación de energía eléctrica y en consumos domésticos urbanos.

Gas natural licuado

Gas natural compuesto principalmente por metano y etano, el cual se pasa a fase líquida, lo que permite mayor facilidad en su transporte.

Gasodomésticos

Son un tipo de electrodomésticos, que funcionan con gas natural. Dentro de éstos, se cuentan hornos, calentadores y estufas.

Gasoducto

Conducción que permite el transporte a alta presión y gran distancia, de un gas combustible. Puede estar conectado a redes internacionales y suministrar a una sola o varias regiones.

GNV

Gas Natural Vehicular.

GRI

Global Reporting Initiative. Acuerdo internacional que tiene por finalidad establecer una estructura de trabajo ampliamente aceptada para la elaboración de memorias de sostenibilidad en las que se recojan los aspectos económicos, sociales y ambientales. Se ocupa también de la definición y difusión de esta guía, la cual es aplicada de manera voluntaria por las diferentes organizaciones.

h

Hidrocarburos

En química orgánica, familia de compuestos orgánicos más simples, que contienen carbono e hidrógeno.

Horario flexible

Mecanismo que las empresas implementan, el cual permite flexibilidad en el horario de los trabajadores, con el cumplimiento de las tareas asignadas.

i

ICETEX

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior.

IDU

Instituto de Desarrollo Urbano. Es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa y domicilio en Bogotá D.C.

Imagen corporativa

Se refiere a cómo se percibe una compañía, y está diseñada para ser atractiva al público, de modo que la compañía pueda provocar un interés entre los consumidores, cree hueco en su mente, genere riqueza de marca y facilite así ventas del producto.

ISO 17025

Normativa de Acreditación para Laboratorios y Metrología.

j**JAC**

Junta de Acción Comunal.

JAL

Junta de Acción Local.

k**Kg**

Kilogramo. Unidad de peso.

m**Maloka**

Centro Interactivo para la Educación y Tecnología en la ciudad de Bogotá.

MAVDT

Ministerio de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

MDL

Mecanismo de Desarrollo Limpio: es un mecanismo implementado a raíz de las pautas establecidas en el protocolo de Kyoto, el cual permite invertir en proyectos sostenibles, contribuyendo a alcanzar el objetivo último de la Convención de Naciones Unidas contra el cambio climático.

Mercadeo

Proceso de planear y realizar la concepción, fijación de precios, promoción y distribución de ideas, bienes y servicios que producen intercambios que satisfacen los objetivos del individuo y de las organizaciones.

Metano

Llamado gas de los pantanos, es un hidrocarburo gaseoso cuya fórmula es CH₄.

n**Naturgas**

Asociación Colombiana de Gas Natural.

NOx

Óxido de nitrógeno. Son óxidos formados y desprendidos en todo tipo de combustiones ordinarias a altas temperaturas. Tiene un efecto nocivo sobre el sistema respiratorio de las personas y sobre las plantas, y es causante del fenómeno de la lluvia ácida.

O

Objeto social

Actividad mercantil para cuya realización se constituye una sociedad.

ONG

Una organización no gubernamental es una entidad de carácter privado con fines y objetivos definidos por sus integrantes, creada independientemente de los gobiernos locales, regionales y nacionales, así como también de los organismos internacionales. Encargada de cubrir y ayudar en aquellas áreas en las cuales no existen políticas sociales o económicas, o cuando estas políticas resultan insatisfactorias para algunos grupos de la sociedad.

ONU

Organización de las Naciones Unidas.
Organización internacional de naciones, basada en la igualdad soberana de sus miembros. Fue establecida para "mantener la paz y seguridad internacionales, y alcanzar una cooperación internacional en la solución de problemas económicos, sociales, culturales o humanitarios"

Outsourcing

Contratación de los servicios de una empresa ajena para la ejecución de algunos procesos que se realizaban dentro de la organización.

p

Pacto Mundial

Iniciativa de Naciones Unidas, con el fin de la protección de los derechos humanos y el cumplimiento de estándares reconocidos sobre condiciones laborales y protección medioambiental.

Parque automotor

Hace referencia al volumen de vehículos en circulación por cada ciudad.

Planta de regasificación

Instalación que recibe gas natural licuado de los barcos para almacenarlo y regasificarlo.

PMA

Plan de manejo ambiental.

Población no bancarizada

Segmento de la población que por sus condiciones económicas no tiene acceso a los servicios del sector bancario y financiero, tales como cuentas corrientes, de ahorros, préstamos, etc.

Polietileno

Se refiere a cada uno de los polímeros del etileno. Es uno de los materiales plásticos de mayor producción.

Politécnico Grancolombiano

Institución universitaria no oficial ubicada en Bogotá.

POS

Plan Obligatorio de Salud. Es el conjunto de servicios de salud que todas las Entidades Promotoras de Salud, EPS, deben prestarle a sus afiliados.

Prepago

Nueva modalidad por medio de la cual el pago se realiza de manera anticipada, con lo cual el cliente accede a ciertos beneficios.

Productividad

Es la relación que existe entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos. Se logra ser productivo al ser eficaz y eficiente.

Propano

Gas incoloro e inodoro de la serie de los alcanos de los hidrocarburos, de fórmula C_3H_8 , empleado como combustible.

Protocolo de Kyoto

Acuerdo internacional para la reducción de emisión combinada de gases con efecto invernadero en un 5,2%, durante el periodo de 2008–2012.

Pruebas hidrostáticas

Ensayo de verificación de la resistencia mecánica.

r**Revisión periódica**

Revisiones periódicas domiciliarias para la verificación y mantenimiento de las instalaciones de gas natural y gasodomésticos.

Revisoría fiscal

Es un órgano de fiscalización que, en interés de la comunidad y bajo la dirección y responsabilidad del revisor fiscal, y con sujeción a las normas de auditoría generalmente aceptadas, dictamina los estados financieros y revisa y evalúa sistemáticamente los componentes y elementos que integran el control interno, en forma oportuna e independiente y en los términos que señalan la

ley, los estatutos y los pronunciamientos profesionales.

RSC

Responsabilidad Social Corporativa.

S**SED**

Secretaría de Educación Distrital. Es la entidad rectora de la educación preescolar, básica y media en Bogotá. Su función principal es definir la política educativa del Distrito con el objetivo de ampliar la cobertura educativa, dando prioridad al acceso de los más pobres.

SENA

Servicio Nacional de Aprendizaje. Es un ente autónomo de educación y formación técnica gratuita para el empleo.

SGMA

Sistema de Gestión Medioambiental. Forma parte del sistema de gestión de la organización, que incluye estructura organizacional, las responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos que determinan y efectúan una política ambiental.

Sibaté

Municipio de Cundinamarca, Colombia.

SIEGA

Sistema integral de evaluación de la gestión medioambiental.

SO₂

Dióxido de azufre.

Soacha

Municipio de Cundinamarca, Colombia.

Sostenibilidad

Es la actividad económica que satisface las necesidades de la actual generación, sin afectar las necesidades de las generaciones futuras.

Stakeholders

Son todas aquellas personas, entidades y otras organizaciones que se ven afectadas, de forma directa o indirecta, por las actividades que realiza una empresa. Se conocen también como grupos de interés. Dentro de estos, se cuentan: clientes, accionistas, empleados, proveedores, contratistas y la sociedad en su conjunto.

Subsuelo

Terreno situado por debajo de la capa superficial del suelo.

Trading

Es la compra-venta de gas natural licuado.

U

Usme

Localidad del Distrito Capital.

V

Vocales de control

Son los representantes de las comunidades, que vigilan y fiscalizan los servicios.

Venta personalizada

Proceso de comunicación que involucra el contacto de persona a persona destinado a persuadir o motivar para adquirir o aceptar productos, servicios o ideas.

Y

Yacimientos

Son las zonas aptas para la extracción de hidrocarburos, minerales y metales.

Z

Zonas marginales

Zonas que se encuentran aisladas de los cascos urbanos y de la mayoría de los servicios públicos. Por lo general, son zonas de pobreza e inseguridad.



: Conversión de moneda en miles de euros y miles de dólares

Miles de pesos (\$)	Miles de dólares ⁽¹⁹⁾	Miles de euros ⁽²⁰⁾
20.917.000,0	9.010,6	7.232,1
14.206.000,0	6.119,7	4.911,8
24.684.734,0	10.633,7	8.534,8
21.734.047,0	9.362,6	7.514,6
552.995.385,0	238.219,4	191.200,3
492.791.908,0	212.284,9	170.384,8
198.067.000,0	85.323,3	68.482,5
160.497.000,0	69.138,9	55.492,5
122.699.918,0	52.856,7	42.424,0
91.527.103,0	39.428,1	31.645,9
42.648.000,0	18.371,9	14.745,7
21.095.000,0	9.087,3	7.293,7
67.033.982,0	28.876,9	23.177,3
141.050.689,0	60.761,8	48.768,8
151.280.142,0	65.168,5	52.305,7
154.083.980,0	66.376,3	53.275,1
560.883.566,0	241.617,5	193.927,7
598.245.343,0	257.712,2	206.845,7
68.295.604,0	29.420,4	23.613,5
49.507.773,0	21.327,0	17.117,5
2.511.000,0	1.081,7	868,2
1.618.000,0	697,0	559,4
10.896.000,0	4.693,8	3.767,3
8.381.000,0	3.610,4	2.897,8
123.000,0	53,0	42,5
47.000,0	20,2	16,3
2.156.174,0	928,8	745,5
2.239.050,0	964,5	774,2
1.284.049,0	553,1	444,0
743.037,0	320,1	256,9
460.522,0	198,4	159,2
423.404,0	182,4	146,4
71.101.229,0	30.629,0	24.583,5
56.226.138,0	24.221,1	19.440,4
39.889.711,0	17.183,7	13.792,0
40.825.262,0	17.586,7	14.115,5
8.023.504,0	3.456,4	2.774,2
7.049.713,0	3.036,9	2.437,5
30.764.000,0	13.252,5	10.636,8
22.201.000,0	9.563,7	7.676,1
12.641.000,0	5.445,5	4.370,7

19 Se utilizó la tasa promedio de conversión equivalente a 2.321,37 pesos por dólar.

20 Se utilizó la tasa promedio de conversión equivalente a 2.892,23 pesos por euro.

Datos en dólares y euros		
Miles de pesos (\$)	Miles de dólares	Miles de euros
10.481.000,0	4.515,0	3.623,8
1.655.000,0	712,9	572,2
1.273.000,0	548,4	440,1
20.195.233,0	8.699,7	6.982,6
17.021.379,0	7.332,5	5.885,2
7.346.937,0	3.164,9	2.540,2
5.674.702,0	2.444,5	1.962,1
728.649,0	313,9	251,9
496.757,0	214,0	171,8
6.528.000,0	2.812,1	2.257,1
3.737.000,0	1.609,8	1.292,1
11.251.000,0	4.846,7	3.890,1
8.428.000,0	3.630,6	2.914,0
454.000,0	195,6	157,0
200.000,0	86,2	69,2
5.941.490,0	2.559,5	2.054,3
4.699.398,0	2.024,4	1.624,8
3.354.567,0	1.445,1	1.159,9
3.290.894,0	1.417,7	1.137,8
583.571,0	251,4	201,8
423.963,0	182,6	146,6
38.420.000,0	16.550,6	13.283,9
41.242.000,0	17.766,2	14.259,6
34.650.000,0	14.926,5	11.980,4
29.286.000,0	12.615,8	10.125,8
150.000,0	64,6	51,9
450.000,0	193,9	155,6
144.720.422,0	62.342,7	50.037,7
127.933.979,0	55.111,4	44.233,7
27.313.090,0	11.765,9	9.443,6
18.936.732,0	8.157,6	6.547,5
19.780.172,0	8.520,9	6.839,1
18.226.718,0	7.851,7	6.302,0
10.700.165,0	4.609,4	3.699,6
7.366.061,0	3.173,2	2.546,8
3.113.477,0	1.341,2	1.076,5
2.639.222,0	1.136,9	912,5
547.836,0	236,0	189,4
323.200,0	139,2	111,7
34.723.000,0	14.958,0	12.005,6
24.252.000,0	10.447,3	8.385,2
26.499.160,0	11.415,3	9.162,2
23.426.988,0	10.091,9	8.100,0
599.371.313,0	258.197,2	207.235,0
547.076.784,0	235.669,8	189.154,0
219.442.000,0	94.531,2	75.872,9
178.219.000,0	76.773,2	61.619,9
113.961.751,0	49.092,5	39.402,7
84.027.876,0	36.197,5	29.053,0

Datos en dólares y euros		
Miles de pesos (\$)	Miles de dólares	Miles de euros
84.649.456,0	36.465,3	29.267,9
156.657.494,0	67.484,9	54.165,0
224.500.161,0	96.710,2	77.621,8
225.061.552,0	96.952,0	77.815,9
576.617.091,0	248.395,2	199.367,6
604.952.032,0	260.601,3	209.164,6
74.330.435,0	32.020,1	25.700,0
54.468.161,0	23.463,8	18.832,6
286.444,7	123,4	99,0
114.487,0	49,3	39,6
13.298,0	5,7	4,6
20.297.000,0	8.743,5	7.017,8
376.184.500,0	162.052,8	130.067,3
446.859.900,0	192.498,4	154.503,6
10.177.000,0	4.384,0	3.518,7
3.143.000,0	1.353,9	1.086,7
1.929.000,0	831,0	667,0
4.043.000,0	1.741,6	1.397,9
1.061.000,0	457,1	366,8
1.773.000,0	763,8	613,0
1.334.035,5	574,7	461,2
1.773.572,2	764,0	613,2
110.752.764,0	47.710,1	38.293,2
198.067.000,0	85.323,3	68.482,5
160.497.000,0	69.138,9	55.492,5
219.442.000,0	94.531,2	75.872,9
178.219.000,0	76.773,2	61.619,9
36.220,0	15,6	12,5
34.059,0	14,7	11,8
13.210,0	5,7	4,6
16.504,0	7,1	5,7
232,0	0,1	0,1
221,0	0,1	0,1
881,0	0,4	0,3
1.270,0	0,5	0,4
311.323,0	134,1	107,6
293.258,0	126,3	101,4
63.859,0	27,5	22,1
61.846,0	26,6	21,4
97.600,0	42,0	33,7
84.500,0	36,4	29,2
17.925,0	7,7	6,2
28.320,0	12,2	9,8
50.065,0	21,6	17,3
16.224,0	7,0	5,6
117.300,0	50,5	40,6
313.414,0	135,0	108,4
220.717,0	95,1	76,3
201.011,0	86,6	69,5

Datos en dólares y euros		
Miles de pesos (\$)	Miles de dólares	Miles de euros
40.535,0	17,5	14,0
34.770,0	15,0	12,0
738,0	0,3	0,3
651,0	0,3	0,2
659,0	0,3	0,2
595,0	0,3	0,2
121,0	0,1	0,0
114,0	0,0	0,0
11.868,3	5,1	4,1
33.210,5	14,3	11,5
39.582,1	17,1	13,7
14.425.000,0	6.214,0	4.987,5
10.933.000,0	4.709,7	3.780,1
53.013.000,0	22.836,9	18.329,5
32.705.000,0	14.088,7	11.307,9
70.738.000,0	30.472,5	24.457,9
43.683.000,0	18.817,8	15.103,6
28.658.000,0	12.345,3	9.908,6
85.718.000,0	36.925,6	29.637,3
114.376.000,0	49.270,9	39.546,0
14.070.080,0	6.061,1	4.864,8
60.024,9	25,9	20,8
41.896,1	18,0	14,5
153.033,3	65,9	52,9
31.324,8	13,5	10,8
60.000,0	25,8	20,7
10.571,3	4,6	3,7
977.596,8	421,1	338,0
974.596,8	419,8	337,0
574.928,8	247,7	198,8
152.000,0	65,5	52,6
507.804,4	218,8	175,6
491.182,7	211,6	169,8
892,4	0,4	0,3
813,9	0,4	0,3

Los diez principios universales del Pacto Mundial

DERECHOS HUMANOS

Las empresas deben:

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente.
2. Asegurarse de que no son cómplices de abusos de los derechos humanos.

DERECHOS LABORALES

Se pide que las empresas apoyen:

3. La libertad de expresión, defendiendo la libertad de asociación y afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. La eliminación de cualquier forma de trabajo obligatorio o forzoso.
5. La erradicación efectiva del trabajo infantil.
6. La eliminación de la discriminación en el trabajo.

MEDIO AMBIENTE

Se pide que las empresas:

7. Apoyen un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Promuevan iniciativas para la promoción de una mayor responsabilidad medioambiental.
9. Faciliten el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

10. Las empresas trabajarán contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

—

—

—

—

—