

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2016





JUNTA DIRECTIVA

PRINCIPALES

Ramón Dávila Martínez
Manuel Vives de Andreis
Rolland Pinedo Daza
Roberto Cure Cure
José Óscar Jaramillo Botero

SUPLENTES

Luz Stella Hoyos Arcila
Gabriel Martínez Aparicio
Rosana Isabel Sandoval Salgado
Alberto Mario Caparoso Cabello
Andrés Mauricio Grisales Flórez

ADMINISTRACIÓN

Carlos Alberto Mazeneth Dávila
Gerente

Yolanda Gualdrón Bueno
Subgerente Financiera

Erika Soledad Durán Pinzón
Subgerente Comercial

José Fernando Aristizábal Muñoz
Subgerente Técnico

Sebastián Vega Bojanini
Secretario General y Jurídico

Mónica Cristina Posada Cifuentes
Directora Administrativa

Maryury Merchán García
Directora de Auditoría



REVISOR FISCAL

James Alexander Landázuri Zamorano
Designado por KPMG Ltda.

CONSULTOR ESTRATEGIA y RSE

Humberto Díaz Gutiérrez
PHVA Gestión Corporativa

A photograph of a male worker in a white hard hat and safety vest, smiling as he works on a gas meter with a wrench. The entire image is overlaid with a blue tint.

CONTENIDO

CONTENIDO

Mensaje del Gerente General
Parámetros del informe

1. Nuestra Organización
2. Nuestro Enfoque y Gestión de Sostenibilidad
3. Desempeño de nuestros negocios
4. Desempeño económico
5. Operación segura, eficiente y responsable
6. Desarrollo integral de nuestra gente
7. Desarrollo de nuestros aliados
8. Nuestro aporte al desarrollo local y regional

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

El 2016 para Efigas fue un año histórico, recordado por alcanzar el medio millón de usuarios, una cifra llena de gratitud, aprendizajes y el despertar de nuevos retos como organización. Es así como seguimos por la senda de la responsabilidad y el compromiso que genera este proceso de crecimiento hacia nuestro territorio, este grandioso Eje Cafetero, del cual nos sentimos orgullosos de ser parte, generando cada día mayor valor social y ambiental en cada decisión y acción que emprendemos.

Por tanto, Efigas S.A. E.S.P. sigue comprometido con la sostenibilidad desde el relacionamiento con cada uno de sus grupos de interés bajo diversas estrategias y prácticas responsables, además de continuar asumiendo y reconociendo asuntos relevantes por segundo año consecutivo, los cuales se fundamentan principalmente, en el desarrollo de sus aliados estratégicos, el fortalecimiento de sus negocios actuales, el desarrollo de nuevos negocios, el liderazgo integral, la operación segura y responsable, el aporte al desarrollo local y sin lugar a duda, la lealtad de sus usuarios, bajo una premisa conjunta que da sentido y genera compromiso con cada parte interesada, "Generar Resultados con Calidad de Vida".

Bajo este marco, se muestran logros como, un cumplimiento en ventas del 100.4%; generación de conexiones del 100.1%, Comercialización y Venta de Gas del 101%, destacando aquí el crecimiento del mercado residencial en un 3% e industria regulada en un 8%. Entre tanto, Brilla, se convierte en otro importante ejemplo de este buen cierre, al tener un cumplimiento sobre el presupuesto del 118%.

Todo este esfuerzo sumado a la buena operación de nuestro sistema de distribución y oportuna atención a los usuarios se refleja en las mediciones de Pereira, Manizales y Armenia Cómo Vamos en la que los clientes mostraron su satisfacción con un 89%, 94% y 89% respectivamente, siendo el servicio público mejor calificado, creando así confluencia con nuestra promesa de servicio, la cual anuncia que "En Efigas nos conectamos con nuestros clientes, para brindarles bienestar y calidad de vida, generándoles una experiencia de servicio cálida, clara y de cumplimiento"

Bajo este propósito queremos seguir creciendo, iniciando en el 2017 con un reto fundamental de mejora continua, el cual se centra en la certificación de nuestro sistema integrado de gestión, contando con la recertificación de la norma ISO 9001:2008, al igual que la norma NTCGP 1000:2009 y la certificación de las normas ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, en ambiental y seguridad y salud en el trabajo, respectivamente.



Cordialmente.

Carlos Alberto Mazeneth Dávila
Gerente General



PARÁMETROS DEL INFORME

El presente informe responde al compromiso de Efigas S.A. E.S.P. de comunicar su gestión de manera transparente a sus diversos grupos de interés y a la sociedad en general .

Es de resaltar que por segundo año consecutivo presentamos nuestro informe aplicando criterios de sostenible con alcance a la totalidad de grupos de interés y operaciones de la empresa, sin restricciones de cobertura, aplicando lineamientos del Global Reporting Initiative - GRI en su versión G4, bajo las características de la opción esencial, dando cuenta del desempeño económico, ambiental y social, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016. No cuenta con verificación externa del nivel de aplicación del GRI, sin embargo, los datos e información aquí contenidos se soportan en los estados financieros certificados por KPMG Ltda. revisores fiscales externos de la Empresa.

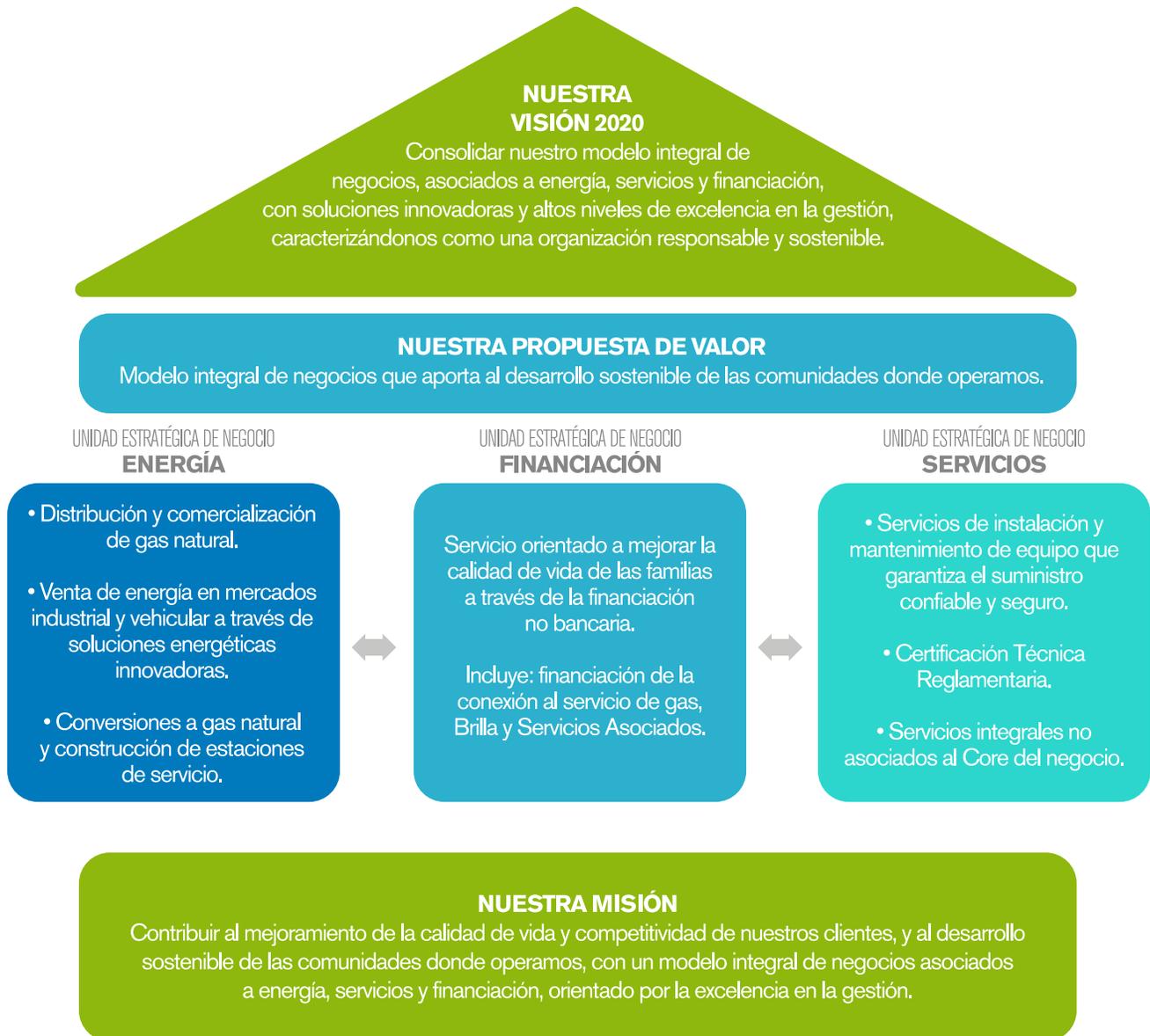
La determinación de asuntos materiales y contenidos específicos, así como la planeación y ejecución fueron coordinados por el Comité de Responsabilidad Social de Efigas, en un proceso de construcción, validación y consenso con los líderes de procesos de la empresa.

Para mayor información sobre los contenidos del presente informe, consultas, sugerencias o comentarios, puede establecer comunicación con Alejandra Correa González, Coordinadora de Responsabilidad Social de Efigas, Avenida Kevin Ángel # 70-70, teléfono 898 2323 ext.: 1165, acorrea@efigas.com.co.

01. NUESTRA ORGANIZACIÓN



Somos una empresa privada de servicio público domiciliario con actividad principal de distribución y comercialización de gas natural en los departamentos de Caldas, Risaralda y Quindío, con más 20 años de experiencia bajo las siguientes organizaciones antecesoras: Gases del Quindío, Gas de Risaralda y Gas Natural del Centro, las cuales dieron paso a Efigas S.A E.SP., hace más de 7 años, transfiriendo aprendizajes y experiencias, encaminadas a provisionar un modelo de negocio que actualmente está conformado por tres Unidades Estratégicas de Negocios (UEN), que responden a la propuesta de valor la cual permite operar la Misión y a su vez se proyecta a través de la Visión, como se describe a continuación.



Gráfica N°. 1: formulación estratégica EFIGAS.

1.2 MERCADOS QUE ATENDEMOS

En el año 2016 se llega al medio millón de usuarios pasando de 481.914 usuarios atendidos en el 2015 a 509.362 atendidos en el 2016, lo que representa un crecimiento de 5,7%.

En este ejercicio de crecimiento es importante destacar el esfuerzo comercial y técnico para llegar a zonas rurales representadas en corregimientos y veredas, logrando mejorar la calidad de vida de más de 1.000 familias de la región.

Tenemos presencia en 32 municipios de los departamentos de Caldas, Risaralda y Quindío, como se describe en la gráfica N°. 2.



Gráfica N°. 2: presencia de EFIGAS en la región

1.3 NUESTRA ORGANIZACIÓN EN CIFRAS

CIFRAS	2015	2016
Municipios atendidos	32	32
Usuarios de gas natural	481.914	509.362
Volumen de gas vendido/Millones m ³ acumulados por año	233.12	237.25
Km. de red construidas	101	147
Cobertura de mercado en la zona de influencia	79%	80%
Nuevos usuarios negocio Brilla	31.055	45.946
Colaboradores	325	331
Firmas contratistas	22	21

Tabla 1: nuestra organización en cifras (G4-13)

1.4 PROPIEDAD

ACCIONISTAS	PARTICIPACIÓN
GASES DEL CARIBE S.A E.S.P.	76.17%
GASES DE LA GUAJIRA S.A. E.S.P.	4.56%
GOMJAR Y CIA S EN C A	4.26%
INFICALDAS	4.09%
INFIMANIZALES	4.09%
INVERSIONES PAPIRO	4.09%
Otros con menos del 0,3%	2.74%

Tabla 2: accionistas de Efigas S.A. E.S.P.

Nuestro principal accionista es Gases del Caribe S.A. E.S.P, una de las organizaciones líderes del sector del gas natural en Colombia, pionera en la masificación del empleo de este combustible.



1.5 CADENA DE SUMINISTRO, TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN



Gráfica N° 3: cadena de suministro, transporte y distribución.

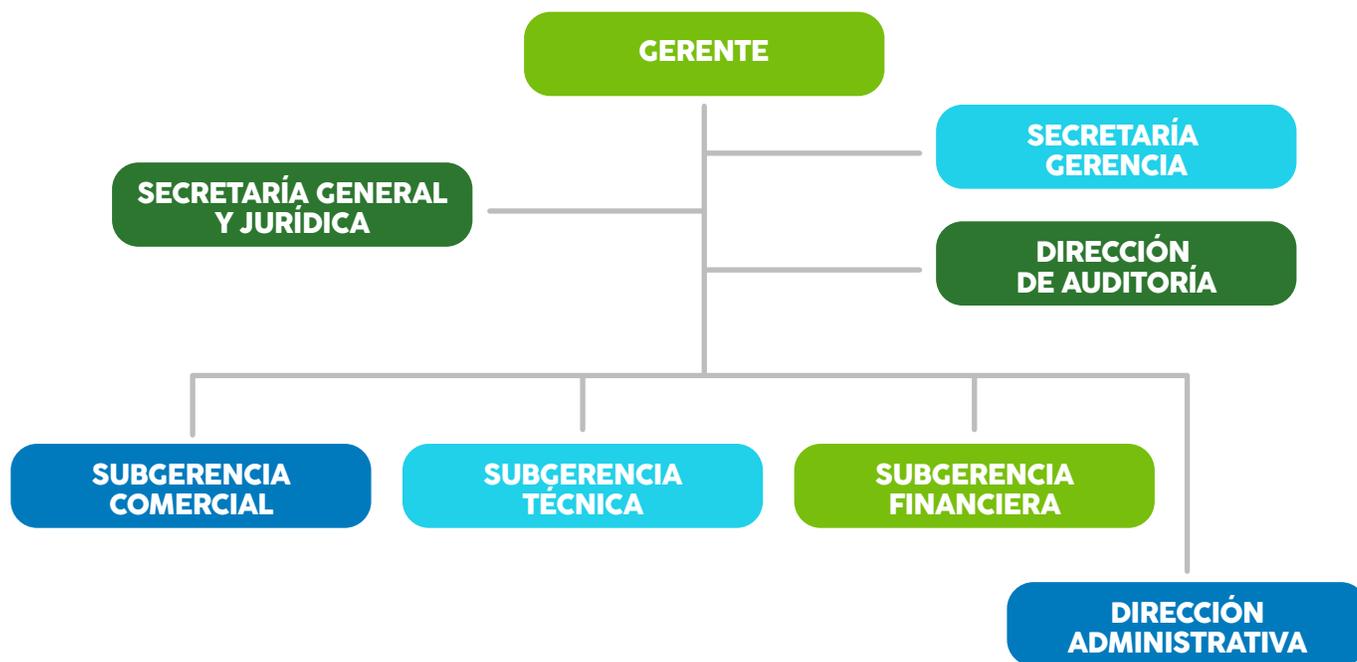
La cadena de suministro del gas natural inicia con la exploración y explotación de fuentes de gas natural a cargo de ECOPETROL, las cuales se encuentran localizadas en La Guajira y Casanare. Pasa luego al proceso de tratamiento o refinación, para posteriormente efectuar el transporte por tubería de acero por medio de TRANSGAS quienes suministran el gas en un punto denominado CityGate. A partir de allí se inicia el proceso de distribución y comercialización en los municipios mencionados a cargo de EFIGAS (G4-12).

1.6 NUESTROS VALORES

En el marco de nuestra planeación estratégica se incluyen como pilares fundamentales los valores corporativos, que apalancan de manera significativa el desarrollo de las actividades diarias de nuestra organización (G4-15).

- **Vocación de servicio:** tenemos la disposición de ayudar y servir a los demás, siendo amables, oportunos y eficaces en la atención de nuestros clientes internos y externos.
- **Respeto:** damos un trato digno a las personas, reconocemos y valoramos sus diferencias, nos comprometemos en el desarrollo de procesos eficaces que promuevan el respeto por nuestros empleados, proveedores, clientes y la comunidad.
- **Compromiso:** trabajamos por el logro de los objetivos de la empresa como si fueran propios.

1.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Gráfica N°. 4: estructura organizacional

Durante el año 2016, se implementó la reestructuración organizacional de manera exitosa, apalancando todo lo relacionado con el modelo de negocio regional y la búsqueda de nuevas alternativas de negocio, procurando el crecimiento sostenible de la organización.

1.8 ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES DE PROMOCIÓN NACIONAL A LAS QUE PERTENECEMOS

Efigas pertenece a la ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE GAS NATURAL NATURGAS, un espacio que integra las compañías de la cadena del sector energético y que tiene entre sus principales objetivos el estudio científico, técnico e institucional de todos los temas de interés común en las áreas de seguridad, desarrollo, reglamentación, normalización, utilización de información y otros que afecten o se relacionen con el gas natural y en general propender por la defensa de los intereses.

También hace parte de la Alianza Contra el Fraude, organización de empresas de servicios públicos del eje cafetero y entidades de control y seguridad como el CTI, la Fiscalía, la Policía Nacional; entre otras, que se enfocan en vigilar el cuidado de los servicios públicos y su infraestructura, además de liderar campañas de sensibilización en la comunidad para crear cultura de autocuidado y promover la denuncia de actividades ilícitas que vulneren la tranquilidad de los usuarios y la población en general (G4-16).



O2. NUESTRO ENFOQUE

Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

Para operar nuestro modelo de negocio y responder a los compromisos con la sostenibilidad, es inherente reconocer los asuntos más relevantes de la organización, los cuales son analizados desde la conciliación entre los temas más relevantes para el negocio y los impactos más significativos para los grupos de interés. Para definir los contenidos relevantes o la materialidad del presente informe, se realizaron las siguientes acciones (G4-18):

- **Actualización del direccionamiento estratégico**, en donde se reflexionó sobre el desarrollo de los planes, programas y proyectos y sus resultados, además de ratificar las unidades estratégicas de negocio y así establecer los horizontes de crecimiento para el 2017 y las iniciativas que apalancarán los resultados esperados de cara a nuestra misión y visión.
- **Actualización de riesgos estratégicos y por procesos**, especialmente en lo relacionado con el sistema de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente, en toda la cadena de valor de Efigas.
- **Autoevaluación en materia de RSE y Sostenibilidad** con base en criterios de la ISO 26000 y principios del Pacto Global.
- **Relacionamiento** con grupos de interés.
- **Análisis de resultados** de evaluación de la satisfacción y lealtad de los usuarios.
- **Referenciación** con otras empresas del sector gas.

2.1 NUESTROS ASUNTOS MATERIALES

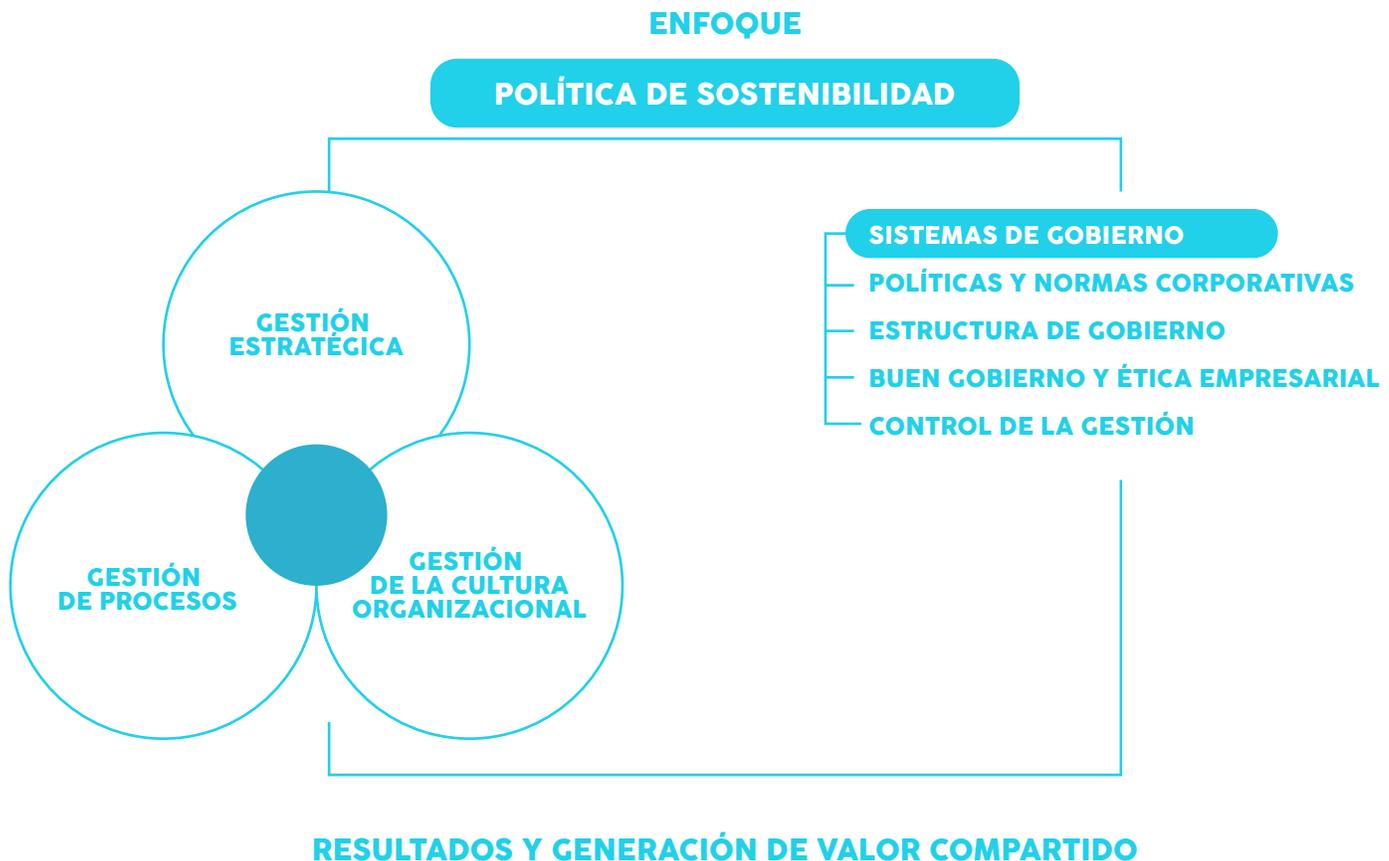


Gráfica N°. 5: asuntos materiales 2015 -2016

Con base en los análisis expuestos, la organización definió asuntos materiales expuestos en la gráfica número 5, los cuales no distan de la dinámica expuesta en el año 2015, reconociendo la pertinencia de su continuidad para fortalecer prácticas responsables y cierre de brechas para la contribución al desarrollo sostenible (G4-19 y G4-23).

2.2 GESTIÓN SOSTENIBLE

Con el fin de responder a los compromisos con la sostenibilidad determinados por los asuntos materiales antes mencionados y alcanzar los grandes propósitos de la organización, contamos con un enfoque de Gestión Sostenible, el cual se muestra a continuación:



Gráfica N°. 6: enfoque de Gestión Sostenible

Nuestro enfoque de gestión sostenible está determinado por la declaración de la Política de Sostenibilidad que se describe en los siguientes términos (G4-15) y (G4-25):

“Somos una empresa que ofrece un modelo integral de negocios asociados a energía, servicios y financiación, comprometida a preservar los recursos en pro del bienestar de las futuras generaciones, fomentando la conciencia ambiental, social, de seguridad y salud, y gestionando los riesgos de nuestra operación.

Nuestra labor está enmarcada en relaciones cálidas, transparentes y efectivas con nuestros grupos de interés, comportamientos éticos y el cumplimiento con los requisitos legales y otros aplicables, orientados a la excelencia, asegurando la rentabilidad y el crecimiento económico de la organización”.

En este sentido, nuestros compromisos, en el marco con los objetivos de sostenibilidad son: (G4-24) (G4-26):

- **Clientes** - Cumplir en forma activa la propuesta de valor de la compañía y asegurar una comunicación objetiva y transparente.
- **Accionistas** - Generar retorno a la inversión con valor agregado y un crecimiento sostenido, mediante una apropiada gestión de la inversión y los recursos, en el marco de buen gobierno y ética empresarial.
- **Colaboradores** - Promover su desarrollo integral y el de sus familias, a través de los programas de bienestar, seguridad y salud en el trabajo para prevenir lesiones o enfermedades mediante la identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de los respectivos controles; propiciando un ambiente laboral seguro, saludable y positivo.
- **Proveedores y Contratistas** - Generar y fortalecer relaciones de confianza, transparentes y justas acompañándolos en su desarrollo competitivo, actuando bajo condiciones seguras y amigables con el medio ambiente.
- **La Comunidad** - Contribuir al desarrollo local, con infraestructura y programas de gestión social y ambiental para prevenir la contaminación y mitigar los impactos de nuestra operación.
- **Gobierno** - Fortalecer las relaciones con los diferentes entes públicos, que permitan promover alianzas público – privadas, que beneficien a nuestros grupos de interés.
- **Medios de Comunicación** - Facilitar los procesos de difusión y reporte a grupos de interés, enmarcados en atributos de transparencia, calidez y cumplimiento.
- **Garantizar la mejora continua de nuestra operación**

Los compromisos aquí declarados se implementan a través de los Sistemas de Gestión y de Gobierno, que se pueden evidenciar en la gráfica número 6, lo que permite complementar un direccionamiento sostenible.

Los principales insumos que orientan el enfoque de sostenibilidad se derivan del relacionamiento con los grupos de interés, frente a los cuales la organización da respuesta, conforme se detalla a continuación **G4-20-21- 27:**

GRUPOS DE INTERÉS	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES / EXPECTATIVAS (ESPACIOS O MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO)	RESPUESTA A NECESIDADES O EXPECTATIVAS (PROGRAMAS / ACCIONES)	ASUNTO MATERIAL
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de necesidades en juntas directivas y asambleas • Sesiones de planeación estratégica • Reunión anual de gerentes de empresas relacionadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Redireccionamiento estratégico • Informes de gestión y actas • Reportes de ley • Experimentación y exploración de nuevos negocios • Iniciativas estratégicas frente a los negocios actuales 	Nuevos Vectores de Crecimiento y Negocios de Alto desempeño
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de lealtad al servicio. • Percepción del usuario respecto al servicio – Ciudades Cómo Vamos. • Comités de estratificación • Concejos Municipales • Oficinas y líneas de atención al cliente • Gestión de PQR • Diálogo con clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de Brigadas Integrales – Eficaz • Encuentros formativos con Vocales de Control • Acciones de mejora en los procesos • Brigadas barriales y municipales • Impresión de la factura en los puntos de atención • Más oportunidades de financiación a través del programa Brilla – negocio inclusivo • Cumplimiento del programa de integridad del gasoducto • Sistema de gestión ambiental • Fortalecimiento de un modelo integral de servicio • Comunicación objetiva y transparente 	Satisfacción y fidelización de clientes / operación segura, productiva y socialmente responsable
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada Sintonízate • Grupos primarios • Estrategias de comunicación interna • Medición de competencias, desempeño y clima laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de calidad de vida laboral • Programa de desarrollo • Sistema de SST • Plan de comunicación interna • Sistema de gestión ambiental ISO 14001:2004 	Cultura organizacional enfocada a resultados con calidad de vida

GRUPOS DE INTERÉS	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES / EXPECTATIVAS (ESPACIOS O MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO)	RESPUESTA A NECESIDADES O EXPECTATIVAS (PROGRAMAS / ACCIONES)	ASUNTO MATERIAL
Proveedores y Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Diálogo con contratistas • Encuentros regulares • Correo electrónico exclusivo • Comité programa Misión+ • Boletín quincenal – Sintonízate con Misión+ 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento del programa para el desarrollo de contratistas – Misión+, el cual interviene en 6 dimensiones interrelacionadas, las cuales son formación, procesos, pertenencia e identidad, comunicación, SSTA y legal – laboral. • Primera feria de proveedores Efigas- Eje Cafetero • Sistema de gestión ambiental ISO 14001:2004 	Desarrollo de proveedores y contratistas
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Socializaciones de negocio en la comunidad • Acercamiento a las comunidades con pedagogía sobre el manejo seguro del gas natural • Mesas institucionalizadas de región • Encuentros con comunidades / educación ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de instructivo de diálogo con grupos de interés • Estrategias de relacionamiento con comunidades • Desarrollo de guía para la gestión social • Desarrollo plan de gestión social • Estrategia de educación al usuario – Cuenta con Efigas • Acciones, proyectos y programas de mercadeo social • Materialización política y procedimiento de inversión social • Desarrollo de infraestructura local y regional • Proyectos de reforestación comunitaria • Sistema de gestión ambiental ISO 14001:2004 	Aporte al desarrollo local y regional
Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios de relacionamiento con entes gubernamentales, regionales y gremiales 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de cofinanciación • Desarrollo de infraestructura local y regional • Desarrollo estrategia de relacionamiento con administraciones municipales y concejos municipales 	Aporte al desarrollo local y regional / Posicionamiento Empresarial
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones y comunicación continua con medios de comunicación • Evento anual con periodistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de comunicación anual – Gestión de medios • Medición de posicionamiento • Atención a medios de manera oportuna • Generación de capacidades en periodistas en temas relacionados con el gas natural y de responsabilidad social, enfocados a la parte ambiental • Gestión de la reputación 	Posicionamiento Empresarial

Tabla 3: enfoque y gestión de sostenibilidad.

COMUNICACIÓN EN LOS DIVERSOS GRUPOS DE INTERÉS

La comunicación efectiva es una de las claves para el relacionamiento positivo con los grupos de interés. Por ello, Efigas cuenta con diversas estrategias que posibilitan su plan de comunicaciones.

El año 2016 fue una clara oportunidad para informar a través de los diversos medios de comunicación, suspensiones del servicio y actividades de mantenimiento planeadas con el transportador para garantizar una operación segura.

También para explicar acerca de las variaciones tarifarias y nuestro interés de aportar al desarrollo de las regiones por medio de campañas sobre el uso seguro del gas natural y la importancia de realizar revisiones a tiempo, estas acciones comunicativas se generaron a través de ruedas de prensa, comunicados, entrevistas, entre otros.

Una acción directa para la dinámica de la sostenibilidad fue la estrategia de comunicación para el primer informe de sostenibilidad, la cual se realizó según al grupo de interés a intervenir.



Gráfica N°. 7: estrategia de socialización informe de sostenibilidad 2015

Es de resaltar que el ejercicio innovador y de alcance masivo frente a la socialización del informe de sostenibilidad 2015, fue la realización y difusión de un programa de radio, en el cual participaron diversos actores representantes de los grupos de interés de Efigas, los cuales dieron su opinión y percepción sobre los asuntos materiales de la organización, siendo un ejercicio en sí mismo de diálogo con grupos de interés y a la vez de réplica de información. De manera continua, la compañía mantiene una serie de mecanismos y medios de comunicación con el fin de establecer contacto permanente y de doble vía con sus grupos de interés, tales como:

Internos:

- **Efinet:** Intranet en la cual se publica semanalmente notas relacionadas con la organización y que aporten a su cultura.
- **Boletín Humano:** Sintonízate. Boletín de noticias relacionadas con actividades de talento humano y bienestar de los colaboradores.
- **Carta del Gerente:** Mensaje estratégico de la gerencia a los colaboradores.
- **Sintonízate TV:** Informativo de televisión realizado con los mismos colaboradores de la compañía.
- **Cartelera:** Puntos de información especiales para reforzar mensajes organizacionales.

Canales de comunicación humana:

- **Equipo Humano sintonízate:** Grupo de apoyo catalizador de mensaje organizacional y orientado a apoyar la difusión de los mensajes estratégicos de la compañía.
- **Grupos Primarios:** Comités de área en los cuales se despliega a todos los niveles asuntos que la alta dirección considera importantes.
- **Externos:**
 - Cápsulas de TV Efigas en tu hogar, emitidas por el canal regional Telecafé.
 - La nota responsable, que se emite por el canal regional Telecafé.
 - Página web.
 - Actualigas, boletín con noticias del sector dirigido a clientes industriales y aliados.
 - Sintonízate con Misión+, boletín de noticias dirigido a aliados de la compañía.

POR OTRO LADO, SE PUEDEN DENOTAR DOS ESTRATEGIAS CONTINUADAS DE RELACIONAMIENTO CON DOS GRUPOS DE INTERÉS ESPECÍFICOS.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON GOBIERNO 2016

Con las entidades de gobierno se busca tener una relación abierta y permanente, respondiendo a las diferentes solicitudes que las autoridades plantean en favorecimiento y bienestar de la comunidad. Igualmente, se informa de las actividades de la compañía relacionadas con grandes suspensiones, como el caso del mantenimiento del tubo del gasoducto, donde su acompañamiento fue valioso para brindar una información clara y veraz a la población.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN 2016

Efigas tiene entre sus firmes propósitos manejar una relación respetuosa y equitativa con los medios de comunicación local, regional y nacional, por lo que promueve acciones que contribuyan al crecimiento profesional y personal de los periodistas, mediante la realización anual de un taller de periodismo, que es asesorado por la organización CONSEJO DE REDACCIÓN, la cual certifica los periodistas que participan de capacitaciones orientadas al cumplimiento de la ética y la investigación.

Así mismo, en el menor tiempo, responde a las inquietudes de los medios de comunicación, sin interés alguno de censura a los contenidos y con una clara diferenciación entre la relación informativa y comercial. Esto en referencia al principio de comunicarnos con calidez, claridad y confianza.

2.2.1 AVANCES SIGNIFICATIVOS EN LA GESTIÓN

Se establece como avance del Sistema de Gestión de Efigas, compuesto por las normas de calidad ISO 9001:2008 / NTCGP1000:2009, la adopción de las normas ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Ambiental y OHSAS 18001:2007 Seguridad y Salud Ocupacional, integrando de esta manera prácticas de autocuidado y actuaciones responsables con el medio ambiente, en cada uno de los procesos de la organización.

A diciembre de 2016, el porcentaje de cumplimiento de implementación del sistema integrado de gestión fue del 92%.

Efigas tiene como objetivo, durante el primer trimestre de 2017, obtener la renovación de la certificación de calidad y el otorgamiento de las nuevas normas acogidas voluntariamente.

Gestión Estratégica:

Durante el año 2016, Efigas dio continuidad a planes, programas y proyectos estratégicos alineados a la estrategia organizacional, enmarcados en las Unidades de Negocio definidas por la Alta Dirección para generar valor a los diferentes segmentos de mercado. El nivel de cumplimiento consolidado de objetivos estratégicos, el cual mide la evolución del desempeño organizacional, para el 2016 fue del 92% aumentando 3 puntos respecto al 2015.

Se destaca el desempeño superior en el cumplimiento de las metas de las unidades estratégicas de negocio Financiación y Energía, contribuyendo por encima de los resultados esperados al crecimiento económico y el desarrollo de los mercados objetivos.

Nivel de cumplimiento
consolidado de objetivos
estratégicos

2014
88%

2015
91%

2016
92%

Gestión de Procesos:

Trabajamos conjuntamente con nuestros aliados estratégicos para establecer y consolidar Acuerdos de Niveles de Servicio que han posibilitado la organización y una mejora incremental de los procesos para la construcción de las redes internas y externas, la revisión técnico reglamentaria y los servicios adicionales, contribuyendo a la disminución de tiempos de operación en la construcción de redes y el mejoramiento en la calidad de la atención a nuestros clientes. Adicionalmente, con el fin de brindar al cliente una óptima experiencia de servicio, definimos con nuestros aliados estratégicos protocolos que permiten unificar comportamientos y competencias en los momentos de verdad con los clientes, asegurando en la prestación del servicio la calidez, claridad y confianza.

Cultura Organizacional:

Se movilizaron recursos importantes para darle continuidad a las estrategias diseñadas para consolidar una cultura orientada a lograr “resultados con calidad de vida”, mediante la maduración del modelo de gestión del desempeño, que en el 2016 se enfocó al fortalecimiento de competencias de nuestros líderes y su influencia en los equipos de trabajo, y la implementación de mejores prácticas de gestión humana soportadas en herramientas tecnológicas.

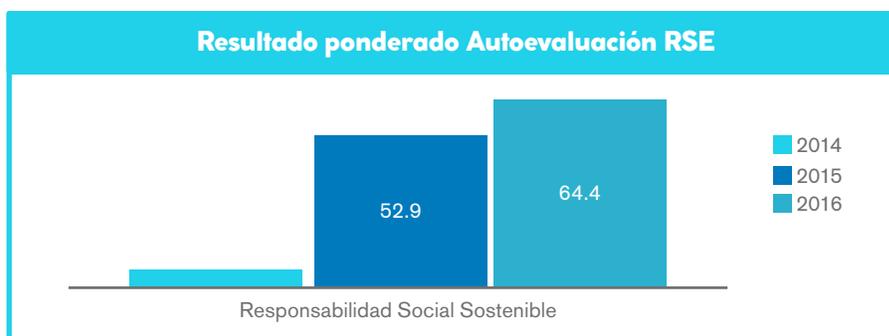
Gestión de Riesgos:

Efigas administra sus riesgos estratégicos y de proceso adoptando para ello las directrices para la gestión de riesgos establecidas en la norma ISO 31000. La empresa ha clasificado sus riesgos en las variables de: clientes y de mercado, legal y regulatorio, reputacional, operacional y financiero. En el 2016 se realizó una evaluación al 95% de los controles o medidas de tratamiento, de los cuales el 73% se consideran efectivos, 4 puntos porcentuales más que en el 2015. Frente a este resultado se destaca la efectividad de los controles asociados a las variables financiera, operación, clientes y mercados.

Gestión de RSE y Sostenibilidad:

Tomando como referente los apartados de la guía de responsabilidad social ISO 26000 y los principios del Pacto Global, Efigas desarrolló prácticas responsables de gestión social que han tenido impacto positivo en nuestros grupos de interés. Se destacan las actividades relacionadas con el Programa Misión+, Programa Cuenta con Efigas, desarrollo del plan de gestión social, Semilleros de Formación y la Feria de Proveedores.

Según la autoevaluación de responsabilidad social del año 2016, se evidencia una evolución en el nivel de desarrollo respecto al referente, incrementando de un 53% en el 2015 a 64,4% en 2016.



La Gestión Ética de Efigas se direcciona mediante el Código de Ética y Conducta, y el Código de Buen Gobierno, los cuales definen los comportamientos y las normas específicas de la conducta empresarial aplicables a los grupos de interés de la empresa, como esencia y soporte fundamental de una gestión socialmente responsable, en Efigas estamos comprometidos con comportamientos éticos en toda nuestra cadena, a través de procedimientos y políticas claras y transparentes. A través de nuestro sistema de gestión del riesgo generamos controles en todos los procesos que nos permiten mitigar los riesgos éticos. Algunos de los imperativos legales indicados en dicho código, son abordados por políticas de cumplimiento y directrices específicas promulgadas por Efigas en cada uno de sus procesos.

Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita / G4-57

- Comité de convivencia laboral
- Canales de comunicación tales como: Boletín interno semanal (Sintonízate), reuniones periódicas (Entre nosotros), página virtual de código de ética y conducta, procesos de inducción y reinducción y campañas de transparencia organizacional

Mecanismos internos y externos de denuncia de faltas a la ética, ilícitas o asuntos relacionados con la integridad organizacional son: /G4-58

- Líneas de servicio al cliente: fijos en cada departamento y una línea 018000.
- Oficinas de atención personalizada.

2.3 SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Sistema de Gobierno Corporativo de EFIGAS tiene el propósito de orientar las actuaciones, a través de políticas, directrices, normas, sistemas y principios que rigen las actividades relacionadas con el gobierno, dirección y administración, a fin de asegurar el cumplimiento del objeto social y objetivos estratégicos, con base en la apropiada toma e implementación de decisiones.

Está constituido por los siguientes elementos, los cuales dan lugar a la estructura del Código de Buen Gobierno de EFIGAS (G4-34).

ACCIONISTAS

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

- Junta directiva
- Comité de auditoría
- Gerente general
- Secretario general
- Políticas de selección, contratación y remuneración de personal

MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

- Evaluación y control de la actividad de los administradores, principales ejecutivos y directores y para la determinación de Riesgos de la Sociedad
- Revisoría fiscal
- Comités
- Control Interno

COMPRAS Y CONTRATACIÓN.

CONFLICTOS DE INTERÉS.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.

PRINCIPIOS, VALORES Y RELACIONES ECONÓMICAS CON EMPLEADOS Y VINCULADOS.

Gráfica N°. 9: estructura de gobierno corporativo

O3. DESEMPEÑO DE NUESTROS NEGOCIOS



3.1 UNIDAD ESTRATÉGICA, DE NEGOCIO – ENERGÍA

3.1.1 DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE GAS NATURAL.

La distribución de gas natural focaliza sus acciones hacia la ampliación de las redes en tubería y la conexión a usuarios residenciales, comerciales e industriales al servicio de gas natural, así mismo su comercialización está centrada en la venta del gas natural a usuarios residenciales, comerciales e industria regulada y esquemas de eficiencia energética para grandes consumidores.

En cuanto a la distribución se denota un aumento tanto en la cobertura de servicio como en la cobertura de redes de un punto porcentual cada una, esto debido al trabajo en la ejecución del plan de fortalecimiento de la red de distribución de gas, la cual tiene como objetivo expandir la prestación del servicio a zonas rurales entre las que se destacan para el 2016 el corregimiento Arabia y la vereda Nuevo Mundo de Pereira, las veredas el estanquillo y La Unión de Dosquebradas, la vereda Mangas de Santa Rosa de Cabal, la vereda Santa Rita de Montenegro, la vereda La Cabaña de Manizales, la vereda Marapra de Anserma y el sector Alto del Río en Calarcá.

Igualmente, frente al tema de venta de conexiones se evidencia un cumplimiento sobre lo presupuestado en el año 2016 del 100%, reconociendo una activación en el mercado referente al año anterior, teniendo en cuenta entre otras variables, el crecimiento significativo del sector económico de la construcción.

27.448

nuevos usuarios
del servicio

5.7%

de crecimiento en
usuarios respecto
al 2015

CONCEPTO	2015	2016	VARIACIÓN
Venta de conexiones	26.338	27.253	915
Conexiones	26.684	27.037	353
Nº. de clientes	481.914	509.362	27.448
Usuarios potenciales	639.454	664.492	25.038
Cobertura de redes	95,6%	96,3%	0,7%
Cobertura de servicio	79%	80%	1%
Anillados	14.740	13.189	-1.551

Tabla N°. 4: resultados distribución 2015-2016

80%
en cobertura
del servicio

En comercialización de gas, se evidencia en el 2016, 210.3 millones de metros cúbicos de gas natural vendidos sin contar con el mercado secundario, reconociendo que los sectores más destacados en cuanto a su crecimiento frente al año anterior, fueron el industrial regulado y el residencial con 8% y 3% respectivamente, esto debido en gran medida en la continuidad de la efectiva gestión comercial y técnica de la compañía. Específicamente en el mercado industrial y comercial se resalta el aumento en el número de usuarios en la siguiente proporción:

MERCADO	2015	2016	VARIACIÓN
Comercial	7.753	8.217	464
Industrial	190	205	15

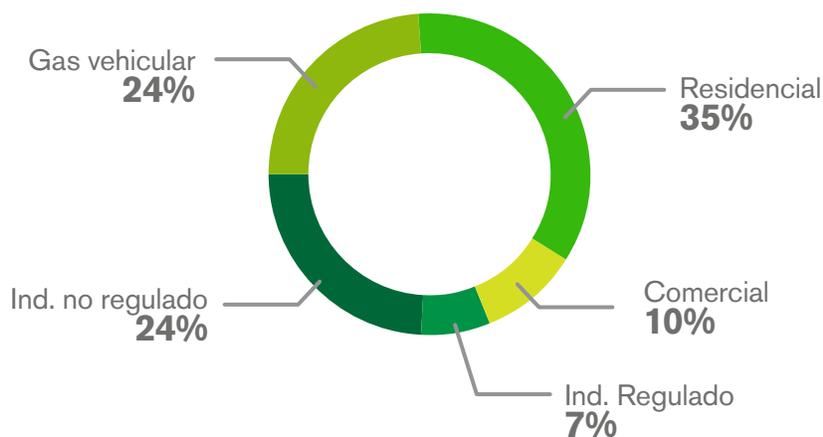
Tabla N°. 5 usuarios comerciales y residenciales conectados al servicio

En el mercado secundario se vendieron 26,9 millones de metros cúbicos que en su mayoría fueron colocados para lograr cubrir las demandas de las generadoras térmicas del país, demostrando una vez más el compromiso de Efigas con el sector energético y generando al mismo tiempo ingresos importantes para la compañía. En total el porcentaje de variación en la venta de gas en millones de metros cúbicos fue del 2%.

MERCADO	2015	2016	VARIACIÓN
Residencial	71,65	73,52	3%
Comercial	20,18	20,48	2%
Industrial	63,20	64,79	3%
Gas vehicular	56,85	51,53	-9%
Subtotal	211,87	210,32	-1%
Mercado secundario	21,25	26,93	27%
Total	233,12	237,25	2%

Tabla N°. 6 volumen de gas vendido por mercado (Millones m³ acumulados por año).

% Ventas de gas natural



Gráfica N°. 10: composición de volumen de gas vendido - mercado Efigas.

Por otro lado, en el mercado de gas vehicular se realizaron 2.201 nuevas conversiones de vehículos en la zona de influencia de Efigas S.A. que frente a las 3.545 del 2015 reflejan la desaceleración que vive dicho mercado en la actualidad. En la misma senda se evidencia la constancia de 51 usuarios de estaciones de servicio en 2015 y 2016.

Lo anterior se puede analizar, reconociendo una reducción en la demanda a nivel nacional, que en términos de GNVC se evidencia en el paso de 89 a 74GBTU (unidades de energía -GBTU Gigas British Thermal Unit) de noviembre de 2015 a octubre de 2016.

Por último, se destaca como hito durante el año 2016, el gran logro de llegar al medio millón de usuarios conectados al servicio de gas natural por Efigas, entre residenciales, comerciales e industriales.



3.2 UNIDAD, ESTRATÉGICA DE NEGOCIO – FINANCIACIÓN

BRILLA, NUESTRO NEGOCIO INCLUSIVO.

118%

Cumplimiento
Meta Brilla 2016

45.946

Nuevos usuarios
de Brilla en 2016

Con un cumplimiento del 118% de la meta de colocación propuesta para el 2016, Brilla cerró con una colocación total de \$38.549 millones de pesos, representados en 47.187 artículos. El saldo de cartera final al cierre del 2016 fue de \$44.506 millones, lo que representa un crecimiento del 27% frente al 2015.

Los ingresos por intereses de financiación ascendieron a \$10.995 millones, que representan un cumplimiento del 113% del presupuesto.

Con todo esto, Brilla continúa siendo una parte fundamental en nuestro modelo integrado de negocio y un generador de soluciones de financiación para la población de la región que no cuenta con acceso al sistema financiero tradicional, con un portafolio amplio que cubre las necesidades de las familias como lo son educación, materiales de construcción, equipos de cómputo, entre otros.

En la mezcla de productos y servicios financiados con el programa Brilla, se destacaron los siguientes grupos:



ARTÍCULOS FINANCIADOS POR BRILLA

- Gasodomésticos **18%**
- Electrodomésticos **28%**
- Muebles y enseres menores **7%**
- Materiales de construcción **17%**
- Equipos de cómputo **4%**
- Otros **25%**

Gráfica N°. 11: artículos financiados Brilla Efigas

3.3 UNIDAD, ESTRATÉGICA DE NEGOCIO – SERVICIOS

SERVICIOS

Aumenta el cumplimiento y número de servicios adicionales en el 2016, cifras que alientan a seguir mejorando en este proceso.



89%

Cumplimiento meta 2016 en Revisión Técnica Reglamentaria

79.905

Usuarios atendidos en 2016, 1.395 más que en el 2015

CIFRAS EN SERVICIOS ADICIONALES	2015	2016	VARIACIÓN
Número de servicios asociados atendidos	23859	27756	3897
% de cumplimiento de servicios asociados solicitados por el cliente	84%	100%	16%
% de cumplimiento de servicios asociados derivados de la RTR	49%	79%	30%

Tabla N°. 7: cifras servicios adicionales 2015-2016

3.4 NUEVOS VECTORES DE CRECIMIENTO

En el marco del direccionamiento estratégico de Efigas y como asunto material se evidencia y reconoce la importancia de generar dinámicas de innovación y creación de nuevos vectores de crecimiento para establecer nuevas fuentes de valor que contribuyan a la sostenibilidad organizacional. Para esto en el 2016 se planificaron y desarrollaron planes, programas y proyectos dando respuesta a los objetivos estratégicos definidos por la Alta Dirección.

3.5 FIDELIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En el 2016, se genera la evaluación para el año 2015 de la calidad de las relaciones con el cliente y de su lealtad, respetando la metodología utilizada en años anteriores, con el fin de medir el nivel de satisfacción del usuario actual de EFIGAS en los departamentos de Caldas, Risaralda y Quindío.

Una de las cifras más representativas arrojada por la encuesta, es el nivel de lealtad de clientes residenciales y comerciales, ya que esta permite conocer el valor percibido, la confianza y el vínculo generado entre cliente (residencial y comercial) y la empresa, para el periodo evaluado el nivel de lealtad disminuye 5 puntos porcentuales, esto puede explicarse por una disminución de la percepción de la satisfacción en otras variables:

90%
nivel de lealtad
de clientes
residenciales
y comerciales

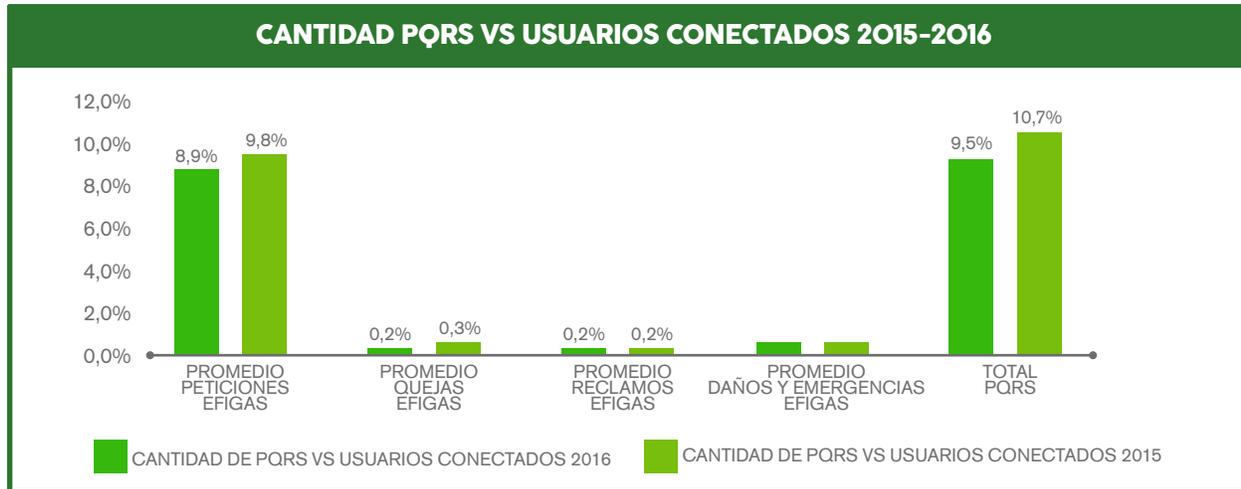
- Baja percepción de satisfacción del cliente referente a la oportunidad en la respuesta a PQRS, debido a los cambios generados por los procesos derivados de la implementación del nuevo sistema comercial.
- Disminución en la percepción del cliente en cuanto a la continuidad del servicio y al tiempo que se demora la empresa en el reestablecimiento del mismo debido a trabajos en el sistema de distribución (mantenimiento).
- Disminución importante en la percepción de la relación precio/ beneficio, pasando de un 80% a un 68%.

Respecto a los resultados arrojados por la evaluación, se generan diversos planes de acción por importancia y aspectos, derivados de la matriz de mejoramiento, la cual es entregada con el estudio general por la firma consultora, que en este caso fue SIMARK.

De acuerdo a los resultados de la encuesta de Armenia, Pereira y Manizales Cómo Vamos 2016, la percepción ciudadana en relación con el servicio de gas natural que presta Efigas fue del 89%, 94% y 89% de satisfacción respectivamente, lo que nos ratifica como la mejor empresa de servicios públicos en cada una de las ciudades

“Ciudades Cómo Vamos” destaca a Efigas como la mejor empresa de servicios públicos de Manizales, Pereira y Armenia

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y EMERGENCIAS VERSUS TOTAL USUARIOS CONECTADOS AL SERVICIO DE GAS NATURAL

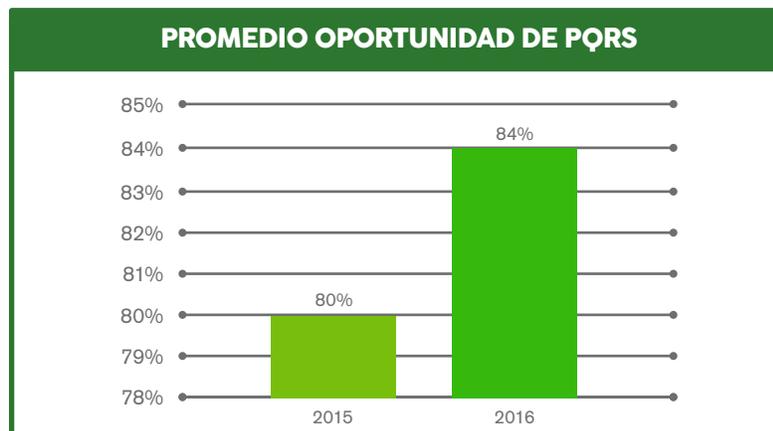


Gráfica N°. 12: cantidad de PORS vs. usuarios conectados 2015 -2016.

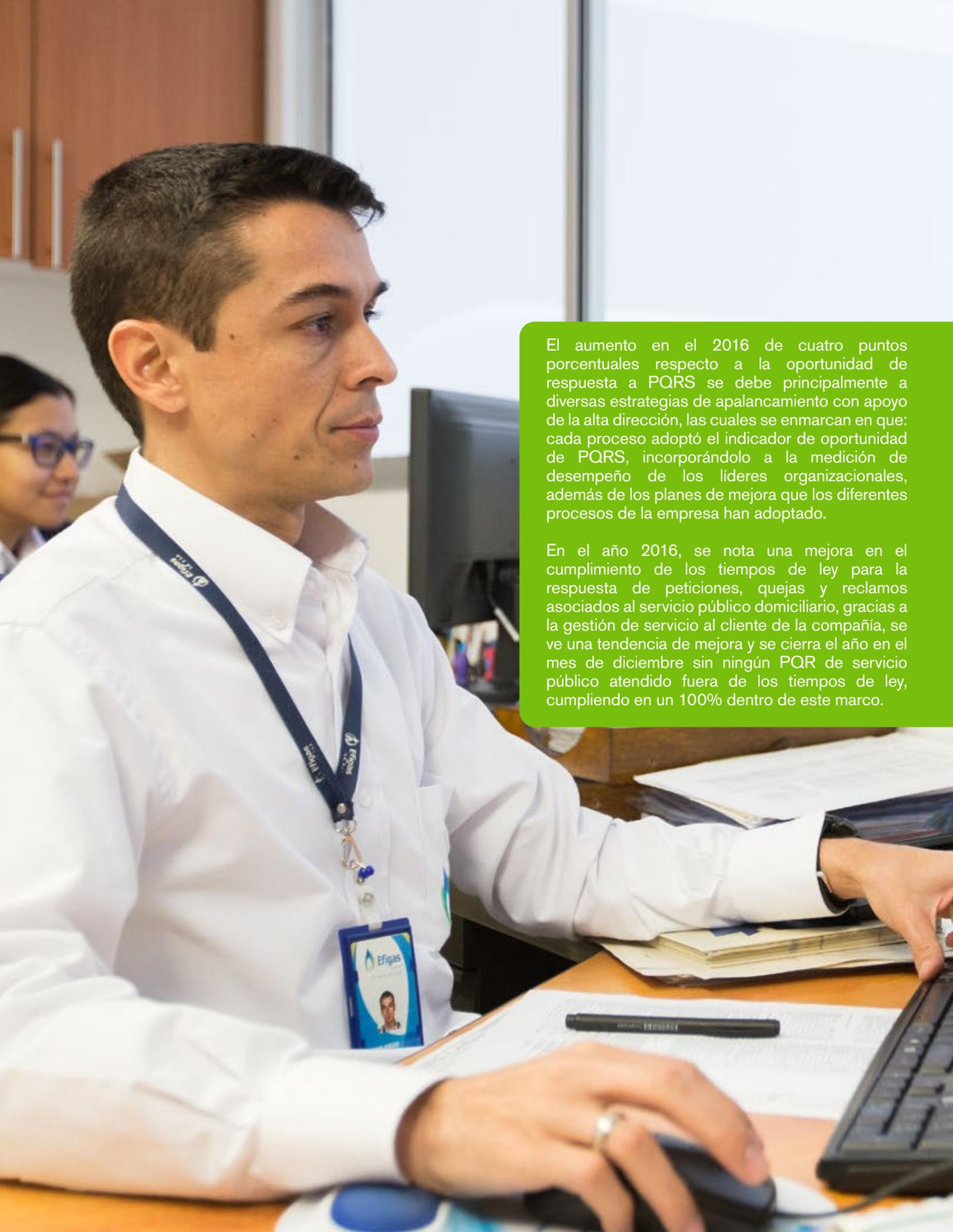
El promedio de quejas, reclamos y emergencias permanece sin muchas variaciones entre los años 2015 y 2016, lo que evidencia un trabajo de mejora para la atención del usuario, por otro lado, se evidencia una disminución de peticiones en un punto porcentual, representando menos solicitudes recibidas. Igualmente se evidencia una disminución de 1 punto porcentual en la relación de la cantidad de quejas recibidas frente a la cantidad de usuarios conectados en el 2015 respecto del 2016, como resultado de la mejora y el ajuste de los procesos de la empresa.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PORS

Este indicador mide el grado de oportunidad en la respuesta a peticiones, quejas y reclamos de los usuarios sea por temas de servicio público o de los otros negocios de la compañía, según el tiempo de respuesta que la organización establece como acuerdo de nivel de servicio



Gráfica N°. 13: promedio cantidad de PORS 2015 -2016.



El aumento en el 2016 de cuatro puntos porcentuales respecto a la oportunidad de respuesta a PQRS se debe principalmente a diversas estrategias de apalancamiento con apoyo de la alta dirección, las cuales se enmarcan en que: cada proceso adoptó el indicador de oportunidad de PQRS, incorporándolo a la medición de desempeño de los líderes organizacionales, además de los planes de mejora que los diferentes procesos de la empresa han adoptado.

En el año 2016, se nota una mejora en el cumplimiento de los tiempos de ley para la respuesta de peticiones, quejas y reclamos asociados al servicio público domiciliario, gracias a la gestión de servicio al cliente de la compañía, se ve una tendencia de mejora y se cierra el año en el mes de diciembre sin ningún PQR de servicio público atendido fuera de los tiempos de ley, cumpliendo en un 100% dentro de este marco.

04. DESEMPEÑO ECONÓMICO



4.1 ENTORNO ECONOMICO Y SECTORIAL

Al cierre del 2016 la economía colombiana continúa su proceso de ajuste para poder enfrentar los cambios y choques externos a los que ha estado expuesta, dichos ajustes lograron mitigar en gran medida el impacto generado por estos, manteniéndola como una de las economías de mayor desempeño en la región con un crecimiento estimado por parte del gobierno nacional del 2% para el año, destacándose principalmente el sector financiero, construcción e industria manufacturera.

La tasa de inflación (IPC) registrada en el año 2016 fue de 5,75%, inferior en 1,02 puntos básicos a la registrada en 2015 (6,77%). Esta variación fue impulsada por el grupo de gasto de salud con un crecimiento del 8,14%, seguida del grupo de alimentos con una variación del 7,22%. El fenómeno de El Niño y el paro camionero en el primer semestre de 2016 fueron los principales factores del comportamiento de la inflación. Se proyecta que para el año 2017 este indicador comience a descender y se ubique alrededor del 4%.

Como medida para detener el crecimiento de los precios, el Banco de la República incrementó durante el año su tasa de intervención, al pasar de 5,75% en enero a 7,50% en diciembre.

Con el fin de estimular la economía y de acuerdo con la disminución que se presenta en materia de inflación, se espera que durante el 2017 el Banco de la República realice ajustes para disminuir la tasa y aliviar el costo del crédito para los diferentes sectores de la economía y las familias.

El año 2016 se caracterizó por una alta volatilidad en la tasa de cambio, asociada al comportamiento del precio del barril de petróleo en los mercados internacionales y al fortalecimiento del dólar a nivel mundial. Se espera para el 2017, una mayor estabilidad en el precio del crudo, producto del acuerdo logrado al interior de la OPEP para recortar la producción y que debería llevar a una menor variación en la cotización de la divisa. La TRM con la que cerró el año fue \$3.000,71, proyectándose para el 2017 en un valor cercano a los \$3.050 al cierre del año.

Con corte a noviembre de 2016, la tasa de desempleo se ubicó en 7,5% lo que significa un ligero incremento frente al mismo mes del año anterior cuando se registró un 7,3%. A pesar de esto, continúa siendo una de las más bajas a nivel histórico.

En materia de impuestos fue aprobada al finalizar el año la reforma tributaria estructural, que entre sus puntos más relevantes trae un incremento del IVA del 16% al 19%, una reducción de la tasa de impuesto de renta y el desmonte del CREE, con lo que se espera incentivar la actividad empresarial en el país.

Finalmente, a nivel regional y de acuerdo con la información consolidada por el Banco de la República con corte al tercer trimestre del 2016, se destaca en el Eje Cafetero el crecimiento significativo en los sectores de construcción, hotelera, las exportaciones de café y las captaciones y colocaciones del sistema financiero.

SECTOR DEL GAS NATURAL

El 2016 registró durante el primer semestre, una alta demanda de gas natural para ser utilizado en las plantas térmicas del país, como producto del fenómeno de El Niño en dicho periodo y de la coyuntura generada por la salida de línea de la hidroeléctrica Ituango en el oriente antioqueño.

Durante el segundo semestre, se presentó una disminución importante en la generación en las plantas térmicas del país debido a la normalización de los niveles de los embalses para la generación hidroeléctrica (como consecuencia del debilitamiento y finalización del fenómeno de El Niño), lo que llevó a una disminución en las nominaciones de gas de las generadoras, que en octubre llegaron a un máximo de 204 GBTU, 40% por debajo del mismo mes en 2015, de acuerdo con información publicada por CONCENTRA, empresa que consolida información del sector.

La demanda de gas natural en el año corrido de noviembre 2015 a octubre 2016 mostró un comportamiento con tendencia a la baja, pasando de 1.115 GBTU (Unidades de energía - GBTU Gigas British Thermal Unit) a 995 GBTU. Esta disminución se debe a una variación de la demanda generalizada en todos los sectores, con una reducción especial en el termoeléctrico y gas natural vehicular que pasó de 89 a 74 GBTU de noviembre de 2015 a octubre de 2016. La producción real de gas natural alcanzó un promedio de 993.55 GBTU diarios.

Colombia registra cerca de **8,4 millones** de usuarios conectados al servicio de gas natural, que representan una cobertura efectiva del **82,27%**.

En materia de infraestructura, en el mes de noviembre se inauguró la primera planta de regasificación del país que tiene capacidad para 400 millones de pies cúbicos, propiedad de la Sociedad Portuaria del Cayao, la cual pertenece en un 51% a Promigas.

Cabe resaltar que Hocol, (filial de Ecopetrol), realizó el hallazgo de gas natural en el Pozo Bullerengue, cuya capacidad de producción aún está por determinar y su ubicación a 30 kilómetros de Barranquilla, capital de Atlántico.

En cuanto a la regulación del sector, la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) hizo actualizaciones normativas centradas principalmente en los siguientes temas:

- **Distribución de gas natural:** La resolución 093 de 2016, revocó de manera parcial la resolución Creg 202 de 2013 y ordenó archivar los expedientes tarifarios presentados por las distribuidoras. Por otra parte, la resolución Creg 095 modifica la metodología tarifaria, para las empresas distribuidoras.
- **Compensaciones y desbalances dentro de un sistema de distribución:** en la resolución Creg 070 de 2016, se precisaron las disposiciones para la asignación de compensaciones por variación de salida, así como la asignación de desbalances de energía dentro de un sistema de distribución.
- **Transporte de gas natural:** mediante la resolución Creg 090 de 2016, la comisión presentó proyecto de resolución donde establece los criterios generales de la metodología para la remuneración del servicio de transporte de gas natural.

Al igual que el entorno económico, el entorno sectorial permite viabilizar la proyección definida por Efigas en su direccionamiento estratégico al 2020.

En medio del entorno descrito, Efigas presenta los siguientes resultados de su desempeño económico:

4.2 CREACIÓN DE VALOR

En los últimos dos años, se registra un EVA con tendencia creciente, resultado de la efectiva administración del capital y mayores ingresos.

EVA	2015	30.884.553
	2016	31.609.312

Tabla N°.8 : EVA 2015-2016

4.3 VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

El presente indicador describe la proporción en que el valor económico generado por la compañía se distribuye entre los grupos de interés.



Gráfico N°. 14: valor económico generado Efigas



Gráfico N°.15: valor económico generado y distribuido Efigas

4.4 RESULTADOS FINANCIEROS

Estado de resultados (millones de pesos)

CONCEPTO	2016	2015	Var %
Ingresos operacionales	354.358	314.318	13%
Costo de venta	199.174	178.862	11%
Utilidad bruta	155.183	135.455	15%
Gastos gestionables	38.011	31.815	19%
Impuestos	5.895	5.466	8%
EBITDA	111.277	98.175	13%
Deprec., amort. y det.	8.943	12.438	-28%
Utilidad operacional	102.334	85.736	19%
Utilidad antes de impuestos	94.331	79.824	18%
Provisión imporenta	35.885	32.672	10%
Utilidad neta	58.446	47.152	24%

Tabla N°. 9: estado de Resultados comparativo diciembre 2016-2015

Gracias a la gestión y al compromiso de la Administración de la compañía y a las operaciones realizadas durante el año, se generó una utilidad bruta de \$155.183 millones. Este resultado representa un crecimiento del 15% frente a la utilidad obtenida en el año 2015, explicado principalmente por los excelentes resultados en comercialización de gas y a las colocaciones de Brilla.

El EBITDA de la compañía se ubicó en \$111.277 millones, lo que representa un crecimiento del 13% frente al obtenido en el año 2015.

La utilidad neta cerró en \$58.446 millones, lo que significó un incremento del 24% frente a la observada en el año 2015.

Balance general (millones de pesos)

CONCEPTO	2016	2015	Var %
Activos corrientes	115.685	137.509	-16%
Activos no corrientes	302.360	287.220	5%
Total activos	418.045	424.729	-2%
Pasivos corrientes	109.150	95.847	14%
Pasivos no corrientes	114.151	111.654	2%
Total pasivos	223.301	207.501	8%
Total patrimonio	194.744	217.228	-10%

Tabla N°. 10: balance general EFIGAS – en millones de pesos.

El total de activos y de patrimonio a diciembre 31 de 2016 descendió en un 2% y 10% respectivamente, debido a la implementación de las Normas NIIF.

Los indicadores más representativos de la gestión son los siguientes:

Resumen de indicadores representativos de la gestión financiera:

EBITDA			
AÑO	DIC-16	DIC-15	
Ebitda / Ingresos operacionales	31,40%	31,23%	El crecimiento se da principalmente por los mayores ingresos que tuvo la compañía en el año 2016
Ebitda / Ingresos financieros	11,0	11,9	La disminución se debe por el mayor valor en el gasto financiero debido al aumento en las tasas de interés que hubo durante el año.
Endeudamiento	56,26%	48,86%	El indicador se aumenta debido a la implementación de la Normas NIIF.

Tabla No 11: Indicadores representativos de la gestión 2015-2016

Efigas

S.A. E.S.P.

O5. OPERACIÓN

SEGURA, EFICIENTE
Y RESPONSABLE



5.1 OPERACIÓN SEGURA

En cuestión de seguridad de la operación se avanza en la construcción del sistema de información geográfico, específicamente en la elaboración y seguimiento del plan de operación y mantenimiento, además de acciones como:

1. Capacitación de investigación de incendios, con el propósito de mejorar las competencias en atención de emergencias en operarios gasistas, gestores, ingenieros y cuerpos de bomberos de nuestra zona de influencia.

TEMAS ABORDADOS	Química del fuego, marcas de fuego, origen del mismo, establecimiento de causas, toma de muestras, cadena de custodia, técnica de entrevistas y escena de los hechos.
POBLACIÓN CAPACITADA	73 participantes entre bomberos oficiales y voluntarios, operarios gasistas e ingenieros de Efigas.

2. Entrenamiento de personal de campo en aspectos de seguridad y salud en el trabajo y ambiental

TEMAS ABORDADOS	Control de incendio y derrames, procedimiento operativo normalizados, tareas de alto riesgo en espacios confinados, análisis de casos de accidentes, protección y control de fuego y derrames, riesgos OYM y SSTA.
POBLACIÓN CAPACITADA	23 operarios gasistas de Efigas.

Obteniendo para el **2016** un cumplimiento del **80%** en el programa de integridad del gasoducto.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO CONSOLIDADO DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO 2015-2016

Cumplimiento de programa de operación y mantenimiento preventivo

CUMPLIMIENTO	2015	2016
Actividades críticas de mantenimiento	100%	100%
Actividades NO críticas de mantenimiento	99%	100%

Tabla N°. 12: cumplimiento del programa de operación y mantenimiento preventivo

Las actividades realizadas comprenden el mantenimiento preventivo continuo a la infraestructura de redes de alta presión, redes de media presión, estaciones de regulación y medición, estaciones de regulación industrial y GNV.

GESTIÓN EN PÉRDIDAS NO OPERACIONALES – PNO

El sistema de distribución presenta el siguiente nivel de pérdidas promedio acumulado:

EFIGAS	2015	2016
Nivel de pérdidas promedio en el sistema de distribución*	1.38%	0.88%

Tabla N°. 13: $(\text{volumen transportado} - \text{volumen vendido} / \text{volumen transportado}) \times 100$

El control de pérdidas comprende actividades administrativas y técnicas que han permitido estar en niveles adecuados, a continuación se presentan las más relevantes:

DESDE EL ASPECTO ADMINISTRATIVO

- Análisis continuo del comportamiento de consumos de los usuarios con categoría residencial con el propósito de realizar visitas de campo y determinar cambios de categoría, medidores defectuosos o con anomalías.
- Seguimiento continuo y detallado a áreas geográficas sensibles por comportamientos anómalos de consumo.
- Con información suministrada por áreas como centro de control, comercialización y facturación, se priorizan revisiones a clientes que puedan afectar el nivel de pérdidas.
- Recorridos nocturnos que permitan identificar casos anómalos.
- Informes diarios que permiten análisis de labores y seguimiento como: zonas de trabajo, rendimiento del personal, cambio de categoría, cambios de presión, usuarios que requieren sean visitados nuevamente, cartas para ingreso o suspensión.
- Actualización periódica de controles, con el fin de evaluar la evolución de la programación según los tiempos de asignación y legalización. Teniendo en cuenta, además, el ingreso de usuarios comerciales e industriales nuevos, los clientes que cambian de uso comercial a residencial, clientes retirados y no instalados.

DESDE EL ASPECTO ADMINISTRATIVO

- Instalación de macromedidores para identificar posibles pérdidas en el sistema de distribución.
- Utilización de herramientas del sistema de información geográfico mediante consultas que permiten la ubicación en planos de usuarios con categorías comercial e industrial, optimizando el análisis de consumos en la red de distribución.
- Capacitaciones al personal técnico de PNO para la identificación ágil de las capacidades de medidores y reguladores, versus los consumos y capacidad instalada.
- Muestreos anuales del plan aleatorio de muestreo de medidores PAMM para equipos de medición de redes residenciales.

Durante 2015 y 2016 no se registran incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes. (G4-PR2) –

HURTO DE MEDIDORES COMPARADO 2015-2016

DEPARTAMENTO	2015	2016
Risaralda	148	442
Caldas	77	34
Quindío	166	64
Total hurto de medidores	391	540

Tabla N° 14: hurto de medidores 2015-2016

Se observa una tendencia en el aumento de robo de medidores en el departamento de Risaralda, para lo que se vienen adelantando importantes esfuerzos de la mano de las empresas de servicios públicos y la Policía Nacional. El propósito de estas acciones pretende replicar la estrategia adoptada en Manizales para la disminución de robo de medidores.

Dentro de las dificultades encontradas para la disminución de los hurtos, se reconoce un incremento de los habitantes de la calle y la drogadicción, sumado a la estrategia de algunas chatarrerías ilegales de intercambiar elementos hurtados por drogas.

Las acciones que se presentan a continuación, han presentado efectividad principalmente en el departamento de Caldas y como se mencionó, se están realizando gestiones adicionales a través de la alianza para disminuir los hurtos en el departamento de Risaralda.

- Reuniones con la policía a través de la alianza para adelantar acciones que conlleven a la disminución del hurto de medidores.
- Entregas a través de la alianza, de georreferenciación de los sitios en donde ocurren los robos. Así como, se entregan listados de los barrios, direcciones y días en los que ocurren los hurtos.
- Se realizan visitas a chatarrerías para identificar elementos hurtados haciendo el rol de peritos con el acompañamiento de la SIJIN.
- Capacitaciones al personal de vigilancia de la policía para que se identifiquen elementos y equipos hurtados.
- Programas en colegios con las gestoras sociales para que los estudiantes identifiquen y hagan buen uso de los servicios públicos.
- Presencia en las emisoras de la policía para que la comunidad sepa qué hacer y denuncie cualquier actividad sospechosa.
- Entrega de listados con los teléfonos de las empresas de servicios públicos a los comandantes de CAI para comunicaciones efectivas ante cualquier evento.
- El área de comunicaciones de Efigas adelantó campañas radiales tendientes a crear conciencia y compromiso ciudadano y propender por el autocuidado.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

INDICADOR	2015	2016
Emergencias NO controladas	3884	3216
Emergencias atendidas fuera de tiempo de ley	28	16

Tabla N°. 15: oportunidad en la atención de emergencia 2015-2016

Durante
2016

Se presentaron **3.216** emergencias no controladas de las cuales **16** se atendieron fuera del tiempo estándar definido por ley, registrándose un nivel de cumplimiento mayor que el del **2015** pasando del **99.28%** al **99.50%**

Otras mejoras en indicadores de la atención de emergencias para destacar:

- El tiempo de atención promedio de los eventos no controlados se redujo en 1.2 min.
- El tiempo de atención promedio de los eventos controlados se redujo en 135 min.
- El porcentaje de usuarios atendidos el mismo día pasó de 75% a 82%.
- Reducción de 340 eventos en redes externas.

MEJORAMIENTO SOBRE EL SOFTWARE Y LA PLATAFORMA DE DESPACHO DE CUADRILLAS PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS LUDYTRACK:

- Creación de un reporte de mapas temáticos en donde se puede visualizar después de aplicar cualquier filtro la ubicación de los eventos tras haber sido ejecutados, generando oportunidad en visualización de tendencias sobre ciertas causales, por ejemplo, en robos de medidor.
- Creación de actividades de mantenimiento para clarificar en centro de control las labores que los técnicos en campo están ejecutando; con el propósito de optimizar la toma de decisiones.

MEJORAMIENTO EN LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE RADIO

- Configuración de todos los radios portátiles en la región, para que estos tengan todas las frecuencias y por tanto, operen en cualquier zona; además, se configuró un canal punto a punto que permite comunicación en caso de fallas en los repetidores.

SEGUIMIENTO A REPARACIONES DERIVADAS POR EMERGENCIA

- Se establece un mecanismo a través del software y la plataforma de despacho de cuadrillas para la atención de emergencias, el cual proporciona en tiempo real el número de reparaciones por emergencias sin gestionar, lo cual permite movilizar la realización de reparaciones en espera en menor tiempo.

CAMBIOS EN INFRAESTRUCTURA

- Renovación de infraestructura tecnológica de centro de control.

TRAZABILIDAD EN GRABACIÓN DE LLAMADAS - TELÉFONO CELULAR DE CENTRO DE CONTROL

- Adquisición de un dispositivo smartphone configurado con un software para grabación de todas las llamadas que entran o salen al teléfono celular del centro de control.

CONVENIOS PARA ACCESO A LÍNEA 164

- Conclusión de negociación con los operadores CLARO y TIGO para la marcación directa de la línea de emergencias 164, generando que en el área de influencia de la empresa, los usuarios puedan marcar desde cualquier teléfono celular o fijo.

Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos o servicios - G4-PR9:

Año 2015 - 2 sanciones por silencio administrativo positivo por valor total de \$5.154.800. (Superintendencia de servicios públicos)

Año 2016 – 5 sanciones por diverso índole, las cuales se representan en:

- Condena en acción popular conjunto Bosques de Gibraltar en Armenia por invasión de espacio público y violación al derecho de seguridad para la comunidad. Rad 2010-00117. (En proceso de cumplirse la sentencia sin sanción económica).
- Amonestación por parte de la Superservicios por reporte inoportuno al SUI (Res.: 20162400018195 sin sanción económica).
- Sanción por SAP \$2.757.816 resolución 20168300019025 por indebida notificación.
- Sanción por \$10.309.606 por parte de la Superservicios por incumplir indicadores de calidad del servicio (I.O e IPLI) resolución 20162400051945.
- Sentencia por parte de la SIC en acción de protección del consumidor ordenando cancelar la deuda de la demandante rad. 2015 – 135536, sin sanción económica.

\$13.067.422

Total costo de sanciones
económicas en el año **2016**

GESTIÓN REALIZADA FRENTE A LAS DEMANDAS EXPUESTAS AÑO 2016

- En lo que tiene que ver con la sanción por indebida notificación se propuso e implementó una modificación al procedimiento de notificaciones incluyendo nuevas normas e interpretaciones de la Superservicios.
- En lo referente al reporte al SUI se está en constante comunicación con el administrador del sistema para evitar demoras en la entrega de informes.
- Sobre la sanción por calidad del servicio se socializó el análisis que se hace en la resolución con el área de O y M, sin embargo, los hechos a los que se refiere la sanción son del año 2012, por esto no resulta muy adecuado a lo que sucede en la actualidad.
- En lo referente a la sanción por protección al consumidor se planeó un plan de trabajo que incluye capacitaciones y revisión documental de los soportes.

5.2 GESTIÓN AMBIENTAL

Como hito significativo en la dinámica ambiental de Efigas, se resalta el avance en la implementación del sistema de gestión ambiental en el año 2016 para la obtención de la certificación en la norma ISO 14001.



5.2.1 REFORESTACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL GESTIÓN AMBIENTAL COMUNITARIA

Como parte fundamental del compromiso con el cuidado al medio ambiente, Efigas planea y controla los impactos que sus operaciones puedan generar, por tanto, crea una dinámica continua de compensación forestal, que en el 2016 se centró en la revegetalización de 2 ha. con 2.200 individuos en la cuenca alta de Río Blanco (Caldas), es importante precisar que esta reserva está destinada a la regulación del potencial hídrico, conservación de la diversidad biológica y propicia espacios para la investigación, la educación ambiental, el sano esparcimiento y la contemplación ambiental.

Por otro lado, se generó la siembra de 300 especies nativas de la región en la reserva natural Alto del Nudo (Risaralda), esta práctica tuvo como valor agregado una dinámica de gestión ambiental comunitaria, representada en acciones de formación ambiental y apropiación del territorio con la comunidad de la Vereda Santa Alta de Dosquebradas, impactando a 156 personas; lo que generó el siguiente resultado:

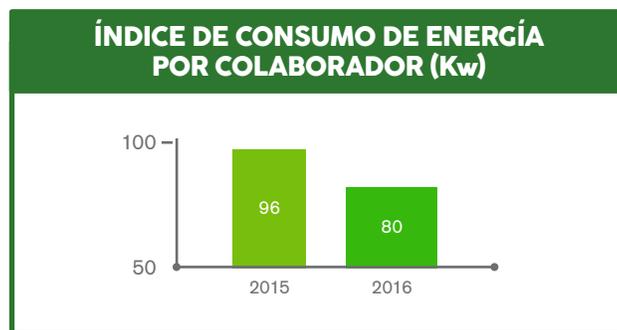
2.500
2.500
árboles sembrados
de especies nativas
en reservas naturales
de Caldas y Risaralda
en 2016

- Apropiación de territorio (desde el reconocimiento y cuidado del mismo)
- Generación de alianzas público – privadas
- Generación de confianza con la comunidad
- Protección de cuencas hídricas abastecedoras de acueductos veredales
- Equilibrio en el ecosistema (recepción de aves y mamíferos)
- Compensación por captura de emisiones contaminantes y generación de oxígeno

EFIAMBIENTAL – FORMADOR DE FORMADORES

En el marco de la educación ambiental se conforma al interior de Efigas con algunos de sus colaboradores, el grupo Efiambiental, el cual tiene como objetivo aprender sobre temas socioambientales, como estrategia de apalancamiento de los programas ambientales de la organización y además que sean el paso a seguir de los demás colaboradores y sus familias.

5.2.2 CULTURA AMBIENTAL Y PRESERVACION DE RECURSOS NATURALES



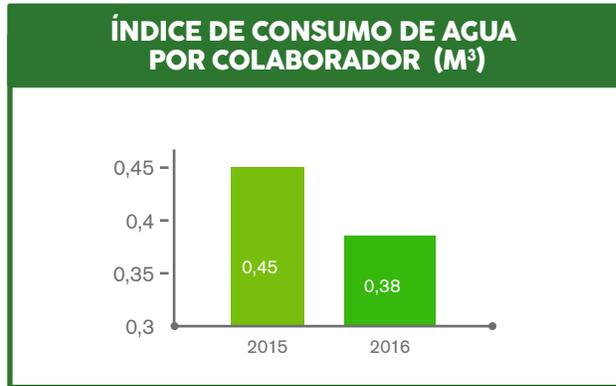
Gráfica N°. 16: índice de consumo de energía 2015-2016

Se evidencia una reducción del **17%** en el consumo de energía por colaborador respecto al año **2015**.

Las acciones ejecutadas que contribuyeron a la disminución de consumo de energía durante el año 2016 fueron:

- Independización de circuitos, apagado de iluminación por medio de los guardas de seguridad en el recorrido nocturno, revisando áreas donde ya no se encuentra personal laborando, etc.
- Encendido de aires acondicionados en el horario de 9 - 12 m. y de 2 - 4:30 p.m. con posibilidad de no encenderlos cuando no se amerite por el clima en sedes de Armenia y Pereira.
- Apagado de avisos en fachadas e iluminación de reflectores en exteriores.
- Encendido de planta eléctrica de 8 - 12m. en las tres sedes.
- Comunicados recordando el apagado de equipos a las 12 m. y 6 p.m.
- Campañas de comunicación para incentivar el ahorro y uso eficiente de energía.
- Charla sobre el uso eficiente y ahorro de este energético, dictada por las empresas de energía de cada zona.
- Instalación de multitomas en la sede de Pereira, acompañado de campaña sobre el uso de este, con el fin de cortar el flujo de energía de los equipos, mientras no se encuentren en uso.
- Instalación de sensores de movimiento para encendido y apagado de luces en zonas comunes, cocinetas y baños.
- Cambio gradual de lámparas convencionales por iluminación LED.

ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA M³/COLABORADOR



Se evidencia una reducción del **16%** en el consumo de agua por colaborador respecto al año **2015**.

Grafica No. 17: Consumo de metros cúbicos de agua por colaborador 2015 -2016

- Campañas de uso eficiente y ahorro de agua.
- Mantenimiento preventivo hidrosanitario (3 sedes principales).
- Charla dirigida a conserjes en temas de ahorro y uso eficiente de agua para hacer labores de aseo y limpieza.
- Ajuste de grifos ahorradores en baños de la sede Manizales.
- Comunicados para incentivar el reporte de malas prácticas ambientales como daños en tubería y/o fugas de agua.
- Cambio gradual de llaves convencionales a llaves con sensor.
- Reparación de fugas de agua y daños a tiempo.

EMISIONES DIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO G4-EN15



Se garantizó la disposición del **100%** de los residuos peligrosos generados en la operación, es importante resaltar que la gestión de residuos está enmarcada en el programa de manejo integral de residuos sólidos el cual se apoya en el procedimiento para el manejo adecuado de este tipo de residuos desde la generación hasta la disposición.

Gráfica N°. 18: disposición de residuos sólidos peligrosos

Otras acciones que contribuyeron a la gestión de residuos en el 2016:

- Convenio con la empresa Soluciones Ambientales SAAM, gestor para el transporte de residuos peligrosos. Con licencia ambiental.
- Visita al parque tecnológico ambiental de Tecniamsa, en la que se verificó el tratamiento y disposición de residuos.

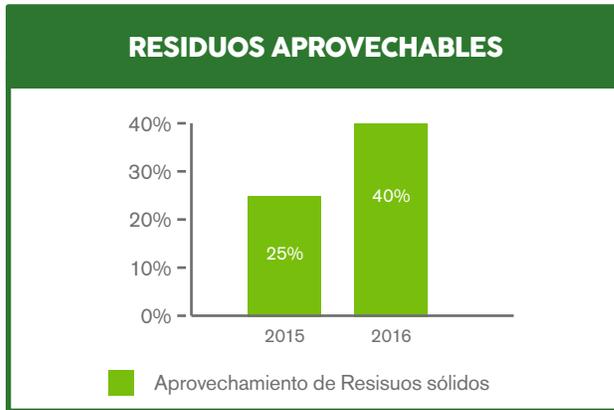
APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS

APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS COMPARATIVO 2015-2016	
2015	2016
25% residuos aprovechables	40% residuos aprovechables

Tabla N°. 16: kg de residuos peligrosos dispuestos

AÑO	Kg. RESIDUOS DISPUESTOS
2015	779
2016	456

Tabla N°. 17: aprovechamiento de residuos sólidos comparativo 2015-2016



Gráfica N°. 19: % de residuos aprovechables

Se evidencia incremento en el aprovechamiento de residuos generados en la organización, dado que se ha mejorado el manejo de los residuos sólidos, puntualmente en la separación de los mismos en los puntos ecológicos, además de implementación de estrategias como:

- Desarrollo de jornadas de orden y aseo.
- Capacitación sobre el manejo de residuos sólidos.

Desde el aprovechamiento de los residuos, se generaron 6.493 kilos de material reciclable entre vidrio, papel, cartón, plástico y chatarra en 2016, los cuales fueron donados a fundaciones del Eje Cafetero, para la contribución al desarrollo de su objeto social.

En Caldas se genera donación a Corpoinfantil, en Risaralda a Organización Emaús y en Quindío a la Fundación Sembrando Vidas por Colombia.

G4-EN24 – Para el 2016 se presenta un caso de derrame, el cual corresponde a la actividad relacionada con el trasvase de odorante en el municipio de Riosucio, generándose un derrame de odorante en el piso de la estación de regulación y medición, bajo este suceso se generan una serie de planes de acción para mitigar y prevenir el riesgo asociado, en los cuales se encuentran: aplicación de kit antiderrame y protocolo para derrame de odorante, aplicación de hipoclorito en concentración del 25% durante 15 días para disipar el olor, disposición de residuos sólidos peligrosos con base en lo establecido en el manual para manejo de odorante, adopción de un sistema de recambio de envases en los equipos de inyección de odorante para evitar posibles derrames y traslado de la estación de regulación de Riosucio de manera tal que no afecte la zona circundante al Hospital San Juan de Dios de Riosucio

G4-EN29 - En 2015 y 2016 no se presentaron eventos ni multas por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.

06. DESARROLLO

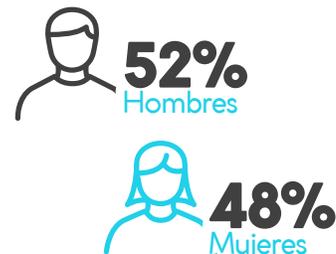
INTEGRAL DE NUESTRA GENTE

6.1 COMPOSICIÓN DE NUESTRO EQUIPO HUMANO

	2015	2016	VAR
Nº. de empleados contratados directamente	325	331	6
Nº. de empleados por agencia o cooperativa	49	49	0
Nº. de hombres	187	196	9
Nº. de mujeres.	187	184	-3

Tabla N°. 18: composición empleados Efigas

EQUIDAD DE GÉNERO



EMPLEADOS POR DEPARTAMENTO	
Caldas	62%
Risaralda	22%
Quindío	16%

Tabla N°. 19: composición empleados Efigas por departamento

EMPLEADOS POR EDAD / RANGO	
18-26	15%
27-38	54%
39-49	25%
>50	7%

Tabla N°. 20: composición empleados Efigas por edad

6.2 CULTURA ORGANIZACIONAL ENFOCADA EN RESULTADOS CON CALIDAD DE VIDA



Es innegable que el éxito de las empresas está marcado por las personas y sus saberes (ser, saber y el hacer). De este modo la compañía tras la necesidad de sostenerse y crecer en un mercado competitivo y cambiante, ha declarado para su cultura, asegurar e incrementar los resultados exitosos a través de una excelente gestión permeada de calidad de vida para sus colaboradores.

Lo anterior se logra a través de la sinergia entre las metas, los procesos y la gestión de las personas bajo la responsabilidad de toda la compañía.

6.3 DESARROLLO DE NUESTRO TALENTO HUMANO

INDICADOR	2015	2016
Inversión en capacitación en millones \$	\$333.918	\$415.929
% cumplimiento plan de capacitación	91%	76.7%
Resultado promedio consolidado evaluación de competencias	84,4%	86,3%
% de empleados que reciben evaluación de competencias	99%	98%
Horas de Formación	7841	11598
Promedio horas de formación / hombre	21h/hc	30 h/hc

Tabla N°. 21: indicadores de formación

Respondiendo a las necesidades de formación de la organización se crea y ejecuta un plan anual, el cual se orienta en el fortalecimiento de las competencias técnicas de los colaboradores con el fin de mejorar el desempeño de acuerdo con los objetivos del cargo y las necesidades estratégicas, lo que redundará en un mejor desempeño y resultados sostenibles en el tiempo.

Durante 2016 el programa de desarrollo generó las siguientes actividades según su plan anual. (G4-LA10):

1. Congreso mundial de gas
2. Energías alternativas
3. Congreso Naturgas
4. Auditoría de sistemas de información basada en riesgos críticos
5. Congreso Nacional de Auditoría
6. Indagación apreciativa
7. Implementación práctica del sistema de control interno y riesgos basado en el Modelo COSO
8. Diplomado de servicios públicos – certificado por la Universidad Externado de Colombia
9. Capacitación y certificación en alturas
10. Capacitación en espacios confinados
11. Certificación de competencias técnicas laborales del sector del gas
12. Certificación de competencias técnicas laborales para diseñadores de redes de gas
13. Actualizaciones en temas de gestión del cobro - Lisim
14. Eficiencia Energética, Seminario Internacional: "Experiencias nacionales e internacionales en proyectos de energías renovables".
15. Talleres de cultura de servicio
16. Diplomado cofinanciado con el SENA en gestión de proyectos, certificado por la Universidad del Rosario
17. Taller de voceros

Así mismo y continuando con el proceso de 2015 para el mejoramiento de las competencias se sigue con el proceso de coaching grupal y coaching individual para los líderes de la organización.

MEDICIÓN ANUAL
DE COMPETENCIAS

TALLER COACHING
GRUPAL - REDES
EFECTIVAS
DE TRABAJO

FIJACIÓN
DE OBJETIVOS
INDIVIDUALES
DE DESEMPEÑO

CONVERSACIONES
DE COACHING
INDIVIDUAL
PARA LÍDERES

6.4 CALIDAD DE VIDA LABORAL

Los colaboradores de Efigas son el pilar fundamental de su éxito, por esto el nivel de calidad de vida laboral hace parte de los objetivos estratégicos de la organización, teniendo en cuenta el ser humano integral que posibilita la excelencia en la gestión a todo nivel.

La medición de ambiente laboral en Efigas se realiza de forma bianual, generando medición en el 2014 y 2016, para el periodo actual el estudio se realiza a través de la metodología Bitácora, el cual mide 10 dimensiones de la organización:

1. Trabajo en equipo y gestión de procesos
2. Innovación y creatividad organizacional
3. Orientación al cliente
4. Liderazgo y empoderamiento
5. Comunicación interna
6. Dirección estratégica y gestión de la calidad
7. Sentido de pertenencia y compromiso
8. Cultura organizacional
9. Reconocimiento e incentivos organizacionales
10. Satisfacción laboral

Para esta medición se obtuvo un resultado de **8,86** en una escala de **10**, considerándose como un resultado satisfactorio que de igual forma posibilita realizar prácticas para atender algunas variables, cuidando el ambiente de la compañía.

Con el propósito fundamental de fortalecer los niveles de clima laboral contamos con el programa Calidad de Vida, el cual en 2016 tuvo las siguientes actividades:

Tiempo de calidad

- Tarde de cumpleaños
- Un día para graduación
- Tres días por matrimonio
- Jornada especial para fiestas de la región: alienada con la celebración cultural que se realizan en los municipios donde se tienen personas de la empresa
- Viernes de locura: el último viernes de cada mes la jornada laboral termina a las 5 p.m.
- Horario especial para ver los partidos de la Selección Colombia



Celebraciones y actividades deportivas y culturales

- Día de la secretaria
- Día del vendedor
- Día de la madre
- Día del padre
- Día de la mujer y el hombre
- Día de la familia
- Vacaciones recreativas.
- Día de la niñez y la recreación con aliados
- Torneo de Microfútbol con aliados
- Un día en... con Gestión Humana
- Semana de la Salud y Seguridad en el trabajo y Ambiente
- VIBRA (conéctate con tu salud) Ciclopaseo nocturno
- Efigas familiar: tiquete integral
- Gimnasios: Efigas te aportará el 20% de la mensualidad de tu gimnasio o clases de aeróbicos
- Celebración fiesta de fin de año
- Uno, dos, tres respiro otra vez, pausas activas
- Provisión de los alimentos almuerzo y comida en horarios de alimentación (medio día y noche) en caso de requerir quedarse por trabajo
- Provisión de bebidas frías y calientes en cada sede de la compañía
- Póliza Grupo Vida.
- Póliza grupal de vehículo
- Auxilio de lentes
- Obsequio por nacimiento de hijos
- Acompañamiento simbólico por fallecimiento de familiares

Acciones de Reconocimiento

- GRACIAS A TI: Reconocimiento a personas que se destacaron por su gestión en el año
- Reconocimientos por quinquenios

Espacios de diálogo y participación

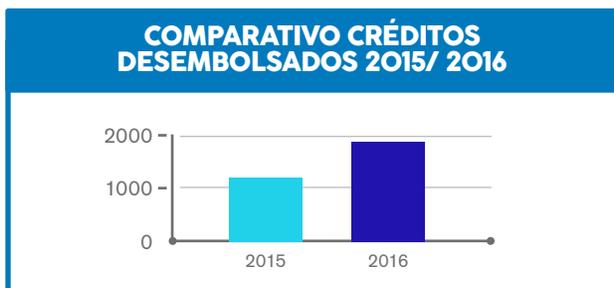
- Café con el gerente: espacio de diálogo entre el gerente general y un grupo de colaboradores, para tratar temas específicos.
- Entre nosotros: encuentros de diálogo y participación informal entre colaboradores de Efigas para hablar sobre temas específicos.

	2015	2016
Horas destinadas a la generación vida - trabajo	115	120
Inversión CVL	\$190.448.000	\$303.944.000
N°. colaboradores beneficiados con alguna acción de CVL	372	380

Tabla N°. 22: indicadores de calidad de vida laboral

Fondo de Empleados – FODEFIGAS

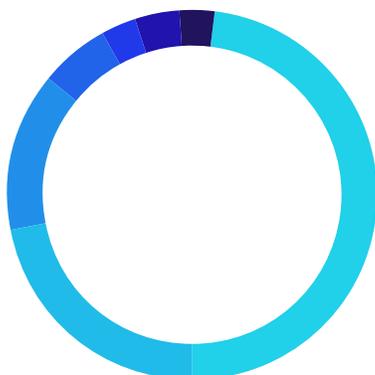
En el marco de la calidad de vida laboral el Fondo de Empleados de Efigas, FODEFIGAS, juega un papel fundamental, el cual complementa las acciones directas generadas por la organización, teniendo en cuenta que el 89% de los colaboradores directos de Efigas hacen parte del fondo, dando la posibilidad de ser la mejor opción de ahorro y además de facilitar el acceso a servicios de protección y previsión social.



Incremento del **54%** en el **2016** respecto al **2015**, según créditos desembolsados.

Gráfico N°. 20: créditos comparativos 2015-2016 FODEFIGAS

Créditos por línea de inversión



- Libre inversión **48%**
- Vivienda **22%**
- Vehículo **14%**
- Cartera **6%**
- Compra educativa **3%**
- Vacaciones **4%**
- Especial **3%**

Gráfico N°. 21: créditos por línea de inversión 2016 FODEFIGAS

Por otro lado, se resaltan las demás actividades generadas en el 2016 desde FODEFIGAS:

- 1. Feria de Emprendimiento:** actividad generada para promover el espíritu emprendedor de los colaboradores de Efigas y su familia
- 2. Auxilios por calamidad:** auxilio generado para ayudar a los asociados por el 50% de un smmlv, en caso de daño, destrucción total o parcial de la vivienda donde habita / 4 asociados beneficiados
- 3. Incentivos:** regalos navideños, bonos escolares, fiesta del año y regalo de cumpleaños para los asociados
- 4. Convenios:**
 - Prever – Jardines de la Esperanza 49 asociados -328 beneficiarios
 - EMI 34 asociados y 71 beneficiarios
 - La ofrenda 40 asociados – 190 beneficiarios
 - Movistar 27 asociados y 35 líneas en el plan corporativo
 - Vida Grupo “Suramericana” 55 asociados asegurados
 - Otros convenios: Felicident, Ortocentro, Villa Beatriz, Bodytech, Termales de Santa Rosa, PriceSmart
- 5. Formación:**
 - Charlas de calidad de vida / asistencia de 92 colaboradores
 - Taller de emprendimiento / asistencia 32 personas entre colaboradores y asociados
 - Capacitación en economía solidaria / 228 colaboradores

Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad:

Paternidad: durante 2016, tuvimos 6 colaboradores que disfrutaron de dicha licencia, los cuales continúan vinculados a la empresa al cierre del año.

Maternidad: durante 2016, se presentaron 12 colaboradoras con licencia de maternidad, de las cuales diez continúan vinculadas a la empresa al cierre del año.

6.5 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Un reto organizacional, así se configura la preparación en el año 2016 de la organización y su cadena de valor en el tema de seguridad y salud en el trabajo, para una futura y cercana certificación en la norma OHSAS 18001-2007 e implementación del SG-SST de acuerdo con el Decreto 1072 de 2015, por tanto, todos los esfuerzos y actividades realizados en el año en materia de SST, están ligadas al cumplimiento de esta meta organizacional. Los principales indicadores en materia de SST presentan los siguientes resultados comparados:

INDICADOR	2015	2016	OBSERVACIONES
Accidentalidad	22	11	En el periodo comprendido entre enero-diciembre de 2016 se presentaron 11 accidentes de trabajo, lo cual evidencia una disminución del 50% frente al total de accidentes de trabajo que se presentaron en el año 2015, por otro lado, se evidencia que por cada 100 trabajadores laborando tiempo completo durante 6 días a la semana y 8 horas al día se presentaron 3,6 accidentes de trabajo, generando también una reducción en el indicador. Frente a los resultados se muestran acciones que contribuyeron a su disminución, como: estrategias de comunicación de lecciones aprendidas y campañas que buscaron generar mayor nivel de conciencia en los colaboradores.
Trabajadores accidentados por cada 100 trabajadores	6,74	3,6	
Enfermedades profesionales	0	0	En Efigas no se han presentado a la fecha enfermedades calificadas de origen laboral.
Ausentismo	1,06%	1,45%	Durante el año 2016 el ausentismo por enfermedad común y accidentes de trabajo representaron el 1,45% del total de días programados. De igual forma se presentaron 1.393 días de incapacidad relacionados con enfermedad general y accidentes de trabajo, 60 días más a los que se presentaron en el año 2015, el aumento se debe a empleados que sufrieron accidentes de origen común y laboral relacionados con riesgo de tránsito.
Pérdida de días por accidentalidad, por cada 100 trabajadores	19	62,67	Para el año 2016 por cada 100 trabajadores laborando tiempo completo durante 6 días a la semana y 8 horas al día se presentaron 62,67 días perdidos por incapacidad derivado de accidentes de trabajo.

INDICADOR	2015	2016
% de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud	100%	100%
% ejecución plan de SST	91%	69%

Tabla N°. 23: indicadores de SST 2015-2016

Durante el año 2016 el porcentaje de colaboradores que pertenece a canales de seguridad y salud en la organización son los siguientes:

13%

Brigadas
de emergencias

2,5%

Comité
paritario de SST

2,5%

Plan estratégico
de seguridad vial

Para un total del **22%** de colaboradores que pertenecen a alguno de los canales de seguridad y salud en la organización, dos puntos porcentuales menos que en el 2015.

En términos de porcentaje de ejecución del plan de seguridad y salud en el trabajo, se puede evidenciar que, de 374 actividades programadas y reprogramadas, quedaron pendientes 55 actividades de cara a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST que fueron reprogramadas para el año 2017 y harán parte del plan de trabajo.

De igual forma, la Sociedad Colombiana de Medicina del Trabajo, SCMT, entregó a nuestra Compañía, el reconocimiento como segundo puesto en el concurso Empresa Libre de Influenza, este premio destaca la excelente ejecución de la campaña de vacunación Colombia Libre de Influenza: Un compromiso de todos, realizada por la organización durante la semana SSTA. El premio otorgado comprende el patrocinio al Congreso de Medicina del Trabajo 2017, la publicación de una entrevista en la revista de la SCMT y un trofeo de reconocimiento.

Rotación de Personal

INDICADOR	2015	2016
Indicador de rotación	5,69%	5,82%

Tabla N°. 24: índice de rotación 2015-2016

07. DESARROLLO

DE NUESTROS ALIADOS



7.1 NUESTROS CONTRATISTAS

EMPRESAS ALIADAS	2015	2016	VAR
Nº. de empresas contratistas	22	21	-1
Nº. de empleados de contratistas promedio anual	720	700	-20

Tabla N°. 25: composición de firmas contratistas Efigas

7.2 PROGRAMA MISIÓN +

Cumpliendo cuatro años de creación, el programa Misión+ de Efigas, que se centra en el desarrollo y fortalecimiento de los aliados estratégicos de Efigas, genera para este periodo un proceso de fortalecimiento en cada una de sus dimensiones, potenciando su intervención y capacidad de respuesta bajo las necesidades y expectativas de este grupo de interés.

FORMACIÓN:

Esta dimensión siendo transversal en el programa se centra en el 2016 a fortalecer las habilidades de servicio, para cada uno de los colaboradores de nuestras firmas contratistas, en el marco y alineación de la cultura de servicio que engendra y quiere dar a sus usuarios Efigas, para esto se genera una malla curricular según la acción e interacción de cada proceso con los usuarios y se inicia a formar bajo esos momentos de verdad a cada uno de los colaboradores de nuestros contratistas. Para el 2017 se espera formar a la totalidad de la población de colaboradores de nuestras firmas contratistas.

TALLERES DE CULTURA DE SERVICIO

24 talleres realizados, 96 horas impartidas y 264 colaboradores de contratistas atendidos

Otros procesos de formación para el mejoramiento de las habilidades técnicas

Reentrenamiento en normativa técnica para instaladores e inspectores de nuestras firmas contratistas – 61 colaboradores de contratistas impactados y 120 horas de formación impartidas.

Ciclo de formación en habilidades de cobranza para los gestores de cartera de nuestras firmas contratistas – 18 colaboradores de contratistas formados en 32 horas de formación impartida.

Capacitación basada en el ser para colaboradores de nuestros aliados comerciales Brilla – 51 colaboradores de contratistas formados en 4 horas de formación.

Con el fin de fortalecer esta dimensión en el año 2016, se genera el primer manual de identidad para aliados Efigas, el cual tiene como objetivo establecer una imagen unificada en cuanto a piezas comunicativas y uniformes de los colaboradores de nuestras firmas contratistas.

Por otro lado, se establecieron ejercicios de integración en el marco deportivo, como el torneo de microfútbol “La Copa de La Alianza”, en la cual participaron 90 colaboradores de contratistas, representando a 11 de las firmas contratistas, además de la celebración de la niñez en donde pudieron participar los colaboradores de nuestras firmas contratistas y sus hijos.

Finalmente, se evidencia una estrategia de reconocimiento trimestral, la cual busca exaltar el cumplimiento integral de los colaboradores de nuestros contratistas, entregando para el año 2016, 90 reconocimientos.

PROCESOS

Para esta dimensión se genera una acción relevante en cuanto al cumplimiento de Efigas frente a su grupo de clientes, en la generación de acuerdos de niveles de servicio con nuestras firmas contratistas, pudiendo establecer pactos concertados y cumplibles en el tiempo y forma de operación, según la capacidad de cada una de las partes.

Bajo esta acción y en complemento el proceso de formación, construyen los protocolos de servicio para cada proceso organizacional.

LEGAL – LABORAL

En este ejercicio se dinamiza una acción de asesoría, acompañamiento y valoración del cumplimiento de los aspectos legal laborales de cada una de nuestras firmas contratistas de forma mensual. Encontrando para este año un porcentaje de cumplimiento del **94%** en promedio, manteniéndose en la misma escala del 2015, evidenciando 13 firmas contratistas entre el **95%** y **100%** de cumplimiento.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTAL - SSTA.

Esta es una dimensión que nace este año, con el fin de apalancar el reto organizacional de preparación para la certificación en las normas OHSAS 18001-2007 e ISO 14001-2004, siendo concientes que la labor y ejercicio que realizan nuestras firmas contratistas tienen un porcentaje significativo en el impacto tanto ambiental, como de SST que como organización generamos.

Para esto se ha dinamizado un proceso de acompañamiento, asesoría, medición y seguimiento, con el fin de que las empresas contratistas de Efigas se sumen a la cultura del autocuidado y protección del medio ambiente, bajo la aplicación de un sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental.

Evidenciando las siguientes acciones:

- Formación y acompañamiento a través de 11 comités mensuales de Seguridad y Salud en el trabajo y Ambiental, en los cuales se han trabajado los siguientes temas: definición de tareas de alto riesgo, investigación de incidentes y accidentes de trabajo, comité paritario de SST, plan de respuesta ante emergencias, medición de indicadores, capacitación en formulación de programas ambientales y requisitos legales, estrategias de ahorro y uso eficiente de agua y energía.
- Visitas de campo y documentales a cada firma contratista para verificar el cumplimiento de aspectos de SSTA.
- Medición en el avance de cada contratista en términos de SSTA, el cual evidencia el proceso de desarrollo, que pese al poco tiempo de creación e implementación ha tenido un ejercicio de avance importante, pasando de una línea base de medición del 45% promedio en junio de 2016 al **64,8%** a diciembre del mismo año, lo cual permite e invita a seguir por esta senda de mejora.

COMUNICACIÓN:

Esta dimensión genera un eje articulador entre las demás dimensiones, estableciendo ejes de información continua por medios virtuales y físicos, permitiendo retroalimentar los diversos subgrupos de interés de nuestras firmas contratistas.

7.3 PROVEEDORES

Una de las fuentes de verificación e idoneidad de los proveedores, es la evaluación de proveedores que se realiza cada año, esta contrasta diversos asuntos, como: oportunidad, efectividad, infraestructura y calidad y califica a un proveedor en una escala de excelente, bueno, regular y deficiente; para este año aumenta el número de proveedores de 22 a 31, e igualmente se genera un aumento en 5 puntos porcentuales respecto a los proveedores que fueron calificados como excelentes.

CALIFICACIÓN	2015	2016	VAR
EXCELENTE	16	21	5
BUENO	6	8	2
REGULAR	0	2	2
DEFICIENTE	0	0	0

Tabla N°. 26: calificación proveedores 2015-2016



PRIMERA FERIA DE PROVEEDORES EFIGAS.

Con el fin de identificar y hacer un mapeo general sobre los proveedores de servicios y productos de la región Eje Cafetero que pueden apalancar la gestión de Efigas, se genera la primera feria de proveedores de Efigas, la cual apalanca y pretende dar prioridad a los empresarios de la región, contribuyendo de una forma decisiva a la dinámica económica local.

Esta feria se hace posible con diversas alianzas, de organizaciones gremiales como las Cámaras de Comercio de Pereira, Santa Rosa, Dosquebradas, Manizales por Caldas, de Armenia y del Quindío, permitiendo generar una convocatoria de 63 organizaciones inscritas y 31 organizaciones participantes, con las cuales ya se generaron 13 intenciones de compra y negociaciones por parte de Efigas.

08. NUESTRO ENFOQUE

AL DESARROLLO LOCAL Y REGIONAL

8.1 RELACIONAMIENTO CON COMUNIDADES

Gestión Social

Para Efigas el concepto de gestión social está asociado a la gestión que acompaña los procesos misionales para generar en la comunidad comprensión y apropiación de las actividades generadas por el negocio. En esta dinámica las comunidades reconocen el valor organizacional y son reconocidas por la organización.

Bajo este marco, en el 2016 se crea la guía de gestión social para Efigas, la cual da lineamientos del relacionamiento efectivo con las comunidades de las zonas de influencia de la compañía y de esta manera da respuesta a uno de los riesgos estratégicos de la organización, la licencia social para operar.

La guía se materializa a través de un plan anual de gestión social, el cual está dado para el trabajo en comunidades antiguas, es decir aquellas que ya tienen el servicio de gas natural y comunidades nuevas, aquellas que apenas se van a conectar como usuarios del servicio.

GESTIÓN SOCIAL AÑO 2016

Socializaciones

Socializaciones a la comunidad sobre la construcción de redes de infraestructura y uso adecuado del servicio, 3 comunidades

ANTIGUAS COMUNIDADES

Socializaciones

Socialización del uso seguro del gas natural / revisión técnica reglamentaria

5 comunidades **12** socializaciones

Programas



Cuenta con Efigas es un programa educativo sobre el uso responsable del gas natural para niños y niñas de los municipios de las zona de influencia de Efigas el cual se ha generado por dos años consecutivos obteniendo los siguientes resultados.



CONCEPTO	2015	2016	TOTAL
Nº. de municipios impactados	6	6	12
Nº. de instituciones educativas aliadas	13	22	35
Nº. de jornadas educativas realizadas	15	22	37
Nº. de niños que han participado del ejercicio	1800	2516	4316
Cuentos recibidos - como ejercicio de retroalimentación lúdico-pedagógico	300	700	1000
Nº. de historias (cuentos) premiadas	18	18	36

Tabla N°. 9: estado de resultados comparativo diciembre 2016-2015

Brigada Eficaz:

Estrategia de acercamiento a la comunidad bajo la posibilidad de prestar un servicio inmediato, en relación a cualquier necesidad que se tenga frente a los servicios que presta Efigas.

- Resultados:**
- 2 comunidades impactadas
 - 100 asistentes
 - 12 ventas de redes internas
 - 20 compromisos de pago
 - 5 financiaciones Brilla
 - Validación hogares sin consumo



Brigadas de Servicio

Estas pretenden dar información, escuchar y atender a las comunidades en sus territorios.

QUINDÍO

se impactaron **7** comunidades y hubo un total de **183** personas asistentes

CALDAS

se impactaron **9** comunidades y hubo un total de **271** personas asistentes

RISARALDA

se impactaron **9** comunidades y hubo un total de **221** personas asistentes

Encuentros con vocales de control

Formación / actualización en temas propios del negocio

6 ENCUENTROS ANUALES
(2 en Caldas, 2 en Quindío y 2 en Risaralda)

83 vocales impactados

Acompañamiento a la Alianza contra el Fraude en términos de gestión social.
Educación a la comunidad frente a la importancia de la legalidad

2 comunidades impactadas

550 asistentes oyentes del mensaje

PROYECCIÓN SOCIAL

SEMILLEROS EFIGAS

Para Efigas y sus aliados estratégicos (contratistas) no ha sido ajena la dinámica nacional del posconflicto y con esta la responsabilidad como ciudadanos corporativos de contribuir a este escenario de paz y reconciliación, es así como una necesidad de personal calificado de nuestros aliados se conecta a una estrategia nacional de generación de oportunidades para aquellos grupos poblacionales que en este momento requieren una oportunidad, como son las víctimas del conflicto armado y jóvenes vulnerables.

Es de esta manera como se genera el proyecto Semilleros Efigas, el cual dinamiza para una población vulnerable un proceso de formación en instalación de redes de gas natural, que cuenta con componentes tanto técnicos como humanos, los cuales dan herramientas para obtener una certificación en competencias laborales y así mismo una opción de enganche laboral.

Para generarse este proyecto se contó con diversos aliados en el territorio del Eje Cafetero, que potenciaron su acción e hicieron posible su aplicación en los 3 departamentos, en Risaralda la agencia de empleo de ACOPI Centro Occidente apoya la iniciativa y con esta se presenta el proyecto al Fondo de Oportunidades para el Empleo (FOE), siendo aprobado y generado, por otro lado, en Quindío y gracias a la gestión de uno de nuestros contratistas ISSA y la agencia de empleo de Comfenalco Quindío, es presentado igualmente el proyecto Semilleros de instaladores de redes de gas natural al FOE, siendo aprobado y generado para este territorio.

Además de estos proyectos aprobados por el FOE, Efigas gestiona y hace alianza con instituciones educativas de la zona como la IE Aquilino Bedoya en Pereira e la IE Instituto Manizales en Manizales y diseña el proyecto de Semilleros Efigas para formar a través del SENA a jóvenes del último grado.

Estas dinámicas de alianza y los diversos ejercicios realizados en el marco del proyecto semilleros Efigas, genera los siguientes resultados para el 2016:

961h

Horas de formación

50

Jóvenes formados

34

Jóvenes con certificados

209h

Formación psicológica

80%

% de personas enganachados laboralmente

Los territorios se fortalecen en cuanto se generen oportunidades para sus jóvenes

Mercadeo Social

Una de las principales acciones en términos de mercadeo social en 2016, se centra en el ejercicio realizado por parte de Brilla de Efigas, llamado Tu Sueño Brilla, mediante el cual las personas que financiaron con Brilla entre el 1 de abril y el 15 de mayo de 2016 participaron en el sorteo de 6 premios para remodelar sus viviendas, lo cual generó para los ganadores un beneficio real en cuanto a mejora de vivienda y así mismo mejora en su calidad de vida y la de sus familias.

6 familias beneficiadas en el Eje Cafetero.

31 millones en premios entregados

7.987 usuarios que financiaron por medio de Brilla de Efigas en estos 2 meses



8.2 INCREMENTO DEL ACCESO A SERVICIOS DE GAS NATURAL A POBLACIONES VULNERABLES

Proyectos de cofinanciación

Por séptimo año consecutivo, se sigue aplicando el convenio de cofinanciación cuota de fomento, el cual genera un subsidio para la conexión del servicio a usuarios estratos 1 y 2. Para el año 2016 siguió vigente el convenio de cofinanciación cuota de fomento N°. 224 para 26 municipios, otorgando 2.038 subsidios; divididos en 598 para estrato 1 y 1.440 para estrato 2 por un valor total de \$232'694.740.

8.3 DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA

Con la expansión de redes de gas natural, la empresa contribuye a optimizar los procesos productivos del sector empresarial y a mejorar la calidad de vida de los hogares, especialmente para este año contribuye a la gasificación de diversas comunidades, para este ejercicio la compañía genera una inversión en 2016 de \$8.202 millones de pesos.

LONGITUD EN KILÓMETROS ACUMULADOS	2015	2016
Redes media presión polietileno	5239	5386
Redes alta presión acero	93.7	93.7
Total	5332.7	5479.7

Tabla N°. 27: longitud de redes de infraestructura construida acumulada 2015-2016

A esto se suma, la inversión de \$1.903 millones de pesos que genera la compañía para el traslado de un tramo de la red de distribución, que se encuentra en la vía entre la Virginia - Viterbo, con el fin de cooperar al proyecto nacional "Autopistas para la Prosperidad", específicamente en la Autopista Conexión Pacífico 3, la cual generará grandes desarrollos para la región del Eje Cafetero.

G4-SO11, Para el año 2016, no se presentaron reclamaciones sobre impactos sociales que se han prestado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

ANEXO CUADRO GRI

ANEXO N°. 1 ALINEACIÓN INFORME DE SOSTENIBILIDAD EFIGAS CON INDICADORES GRI

INDICADORES GRI			EFIGAS	
ASPECTO	IND.	CONTENIDO	CAP.	PÁG.
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización	Mensaje del gerente	5
	G4-2	Efectos, riesgos y oportunidades.	2.2 Gestión sostenible 5.2 Operación ambiental responsable	17,18,19,20,21, 45, 46, 47,48
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	G4-3	Nombre de la organización	1. Acerca de nosotros	Portada
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes		8
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización		6
	G4-6	Países donde opera la organización		9
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica		8
	G4-8	Mercados que cubre		9
	G4-12	Cadena de suministro de la organización		12
	G4-13	Cambios significativos que haya tenido lugar durante el período objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	1. Acerca de Nosotros 2. Nuestro enfoque y gestión de sostenibilidad 4. Desempeño de nuestros negocios 7. Desarrollo Integral de nuestra gente	8,10, 20, 42
	G4-14	Principio de precaución	2. Nuestro enfoque y gestión de sostenibilidad	16
	G4-16	Asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	1.8 Asociaciones nacionales a las que pertenecemos	14
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Parámetros del Informe	6
	G4-18	Proceso para determinar el contenido de la memoria	Parámetros del Informe 2. Nuestro enfoque y compromiso con la sostenibilidad	6, 15
	G4-19	Aspectos materiales o relevantes que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	2. Nuestro enfoque y compromiso con la sostenibilidad	15,16,17,18, 19
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro y fuera de la organización.	2.2 Gestión sostenible	15
	G4-21	Límite de los Aspectos materiales o relevantes	2.2 Gestión sostenible	15



INDICADORES GRI			EFIGAS	
ASPECTO	IND.	CONTENIDO	CAP.	PÁG.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización	2.2 Gestión Sostenible	15
	G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	2.2 Gestión Sostenible	15
	G4-27	Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés	2.2 Gestión Sostenible	15
PERFIL DE LA MEMORIA	G4-28	Periodo objeto de la memoria	Parámetros del Informe	6
	G4-29	Fecha de la última memoria		
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias		
	G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria		
	G4-32	Opción de reporte G4		
	G4-33	Políticas y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria		
	G4-34	Descripción de la estructura de gobierno de la organización	2.2 Gestión Sostenible	24
	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno	2.2 Gestión Sostenible	24
	G4-41	Procesos para gestionar conflictos de intereses	2.2 Gestión Sostenible	24
	G4-48	Comité que aprueba y revisa la memoria de sostenibilidad	Parámetros de informe	6
ÉTICA E INTEGRIDAD	G4-56	Valores y principios de la organización	1.Nuestra Organización	13
	G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización	2.2.1 Avances significativos en la gestión	22,23
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización	2.2.1 Avances significativos en la gestión	22,23

G4- GRI: Dimensión económica

INDICADORES GRI			EFIGAS	
ASPECTO	IND.	CONTENIDO	CAP.	PÁG.
DESEMPEÑO ECONÓMICO	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	4.3 Valor económico generado y distribuido	36,37
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	8.2. Acceso al servicio público de gas natural a poblaciones vulnerables	68
CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	68

G4- GRI: Dimensión social

INDICADORES GRI			EFIGAS	
ASPECTO	IND.	CONTENIDO	CAP.	PÁG.
ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	3.5 Fidelización y satisfacción del cliente	30,31,32
COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia	En 2016 EFIGAS no generó incumplimiento de las normativas relativos a las comunicaciones de mercadotecnia	
PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES	G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	En 2016 en EFIGAS no se registraron reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	5.1 operación segura	44
EMPLEO	G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	6.1 Composición de nuestro equipo humano	50
	G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad:	6.4 Calidad de vida laboral	52
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	6.5 Seguridad y Salud en el Trabajo	56
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	6.5 Seguridad y Salud en el Trabajo	56
	G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	6.5 Seguridad y Salud en el Trabajo	56
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	6.3 Desarrollo de nuestro Talento Humano	51
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	6.3 Desarrollo de nuestro Talento Humano	51
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	6.3 Desarrollo de nuestro Talento Humano	51
EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	7.1 Programa misión +	60,61
	G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	7.1 Programa misión +	60,61
NO DISCRIMINACIÓN	G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	En EFIGAS durante 2016 no se reportaron o denunciaron casos de discriminación	
TRABAJO INFANTIL	G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	7.1 Programa Misión+	60,61

INDICADORES GRI			EFIGAS	
ASPECTO	IND.	CONTENIDO	CAP.	PÁG.
TRABAJO FORZOSO	G4-HR6	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	7.1 Programa Misión+	60,61
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Durante 2016 en Efigas no se reportaron reclamaciones sobre derechos humanos	
COMUNIDADES LOCALES	G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	8. Nuestro aporte al desarrollo local y regional	64,65,66,67,68
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	2.2.1 Avances significativos en la gestión	22
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Durante 2016 en Efigas no se registraron reportes de corrupción	
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	En 2016 Efigas no tuvo multas por incumplimiento de la legislación y la normativa.	
EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES	G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	8.1 Programa Misión+	60,61
	G4-SO10	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas		
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	En 2016 Efigas no tuvo reclamaciones sobre impacto sociales	

G4- GRI: Dimensión ambiental

INDICADORES GRI			EFIGAS	
ASPECTO	IND.	CONTENIDO	CAP.	PÁG.
EFLUENTES Y RESIDUOS	G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	5.2 Operación ambiental	47
	G4-EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	5.2 Operación ambiental	48
CUMPLIMIENTO NORMATIVO MEDIOAMBIENTAL	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	En 2016 no se presentaron eventos ni multas por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES	G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	7. Desarrollo de nuestros Aliados En 2016 no se presentaron reclamaciones ambientales	61,62
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	En 2016 no se presentaron reclamaciones ambientales	

INFORME
DE **SOSTENIBILIDAD**
2016