

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2015



Efigas

S.A. E.S.P.



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2015



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 Caparroso Cabello
Luis Fernando Franco Acevedo



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

CONTENIDO



| | PÁGINA |
|---|--------|
| Mensaje del Gerente General | 05 |
| Parámetros del informe | 06 |
| 1. Acerca de nosotros | 07 |
| 2. Nuestro enfoque y compromiso con la sostenibilidad | 11 |
| 3. Gestión integral y Gobierno corporativo | 14 |
| 4. Desempeño de nuestros negocios | 18 |
| 5. Desempeño económico | 22 |
| 6. Operación segura, eficiente y responsable | 26 |
| 7. Desarrollo integral de nuestra gente | 35 |
| 8. Desarrollo de nuestros aliados | 43 |
| 9. Nuestro aporte al desarrollo local y regional | 46 |

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL



En 2015 reportamos los resultados de nuestra gestión aplicando el enfoque de sostenibilidad y particularmente respondiendo a expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés.

Entendemos que la sostenibilidad es producto de decisiones y actuaciones responsables de los diferentes actores de la sociedad frente a los desafíos que plantea el entorno, por lo que asumimos compromisos concretos con nuestros grupos de interés derivados principalmente del análisis de riesgos y oportunidades para la sostenibilidad de nuestros negocios, a partir de la consulta y autoevaluación frente a referentes internacionales en materia de RSE y Sostenibilidad como la ISO 26000, los principios del Pacto Global y el Global Reporting Initiative – GRI, en concordancia con lineamientos corporativos y la verificación de mejores prácticas en empresas del sector gas.

Los asuntos derivados de las fuentes descritas nos permiten orientar acciones prioritarias en nuestro direccionamiento estratégico 2015 – 2020 y obtener resultados frente a los cuales se rinde cuentas en el presente informe.

Entre los principales logros del 2015 se destacan el llegar a 26.684 nuevos clientes y 79.381 usuarios potenciales, incrementar en 9% la venta de gas, obtener un aporte del 8.5% por parte de BRILLA al total del valor económico generado durante 2015, alcanzar un incremento del 18% en el EBITDA, así como incrementar el 14% el valor intrínseco de la acción en el último año. Así mismo, resulta relevante la gestión para el acceso a servicio de gas natural a poblaciones vulnerables mediante la movilización de más de 5 mil millones de pesos acumulado en los últimos 6 años, producto de subsidios, con recursos del Fondo Especial Cuota de Fomento de Gas Natural.

De otra parte, se alcanzó el 95% de nivel de lealtad de clientes residenciales y comerciales y en el informe “Cómo Vamos” nos reconocen como la mejor empresa de servicios públicos de Manizales y Pereira. Se destaca igualmente la implementación del 100% del Sistema de Integridad del Gasoducto y el avance en el Programa Misión+, el cual busca construir relaciones de confianza basadas en la inclusión, el fortalecimiento y la responsabilidad con nuestro grupo de interés Contratistas, resaltándose entre otros en 2015, el incremento del 88% al 95% del cumplimiento legal laboral de firmas contratistas con sus trabajadores, finalmente se destaca el fortalecimiento de la estructura organizacional, con el fin de afrontar las condiciones del mercado, actualizar métodos de trabajo buscando mayores eficiencias y generar fuentes alternativas de ingresos para la compañía

En 2016 y los años subsiguientes tenemos grandes desafíos como es llegar a medio millón de clientes y abordar los efectos de la saturación del mercado de conexiones de gas natural que en 2015 alcanzó el 79% de cobertura, frente a lo cual desde ya avanzamos hacia nuevos vectores de crecimiento y estrategias relacionadas, sobre la base de nuestras competencias y aprendizajes, los cuales plantean la necesidad de profundizar en el enfoque de sostenibilidad con la convicción y motivación de aportar con mayor solidez, a una mejor calidad de vida de las comunidades donde operamos.

Carlos Alberto Mazeneth Dávila

PARÁMETROS DEL INFORME

En 2015 presentamos nuestro Informe aplicando criterios de sostenibilidad con alcance a la totalidad de grupos de interés y operaciones de la empresa, sin restricciones de cobertura. (11).

El Informe representa la inducción a la aplicación de 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 2015.

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. (24).

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. (12).

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, 898 2323 Ext.: 1165, acorrea@efigas.com.co





1. ACERCA DE NOSOTROS

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.

En 1995, en el marco de la política nacional de masificación del uso de gas natural, el Ministerio de Minas y Energía otorgó concesiones exclusivas para la prestación del servicio público en diferentes zonas del país, proceso dentro del cual se crearon las empresas Gases del Quindío, Gas de Risaralda y Gas Natural del Centro, mediante Resolución No. 341- 005441 del 27 de agosto de 2009. La Superintendencia de Sociedades formalizó el proceso de fusión de las citadas empresas en lo que hoy somos: EFIGAS S.A. E.S.P., con una composición accionaria constituida por Capital Privado el 91,82% y Capital Público el 8,18%.

Nuestra formulación estratégica contiene los elementos que direccionan la organización hacia el futuro y el entorno, entre los que se destaca la Propuesta de Valor, la cual permite operar la Misión, la que a su vez se proyecta a través de la Visión, como se describe a continuación:

NUESTRA VISIÓN 2020

Consolidar nuestro modelo integral de negocios, asociados a energía, servicios y financiación, con soluciones innovadoras y altos niveles de excelencia en la gestión, caracterizándonos como una organización responsable y sostenible.

NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

Modelo integral de negocios que aporta al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos.

UNIDAD ESTRÁTEGICA DE NEGOCIO ENERGÍA

- Distribución y comercialización de gas natural.
- Venta de energía en mercados industrial y vehicular a través de soluciones energéticas innovadoras.
- Conversiones a gas natural y construcción de estaciones de servicio.

UNIDAD ESTRÁTEGICA DE NEGOCIO FINANCIACIÓN

Servicio orientado a mejorar la calidad de vida de las familias a través de la financiación no bancaria.

Incluye: financiación de la conexión al servicio de gas, Brilla y Servicios Asociados.

UNIDAD ESTRÁTEGICA DE NEGOCIO SERVICIOS

- Servicios de instalación y mantenimiento de equipo que garantiza el suministro confiable y seguro.
- Certificación Técnica Reglamentaria.
- Servicios integrales no asociados al Core del negocio.

NUESTRA MISIÓN

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y competitividad de nuestros clientes, y al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos, con un modelo integral de negocios asociados a energía, servicios y financiación, orientado por la excelencia en la gestión.

Gráfica No. 1: Formulación Estratégica Efigas





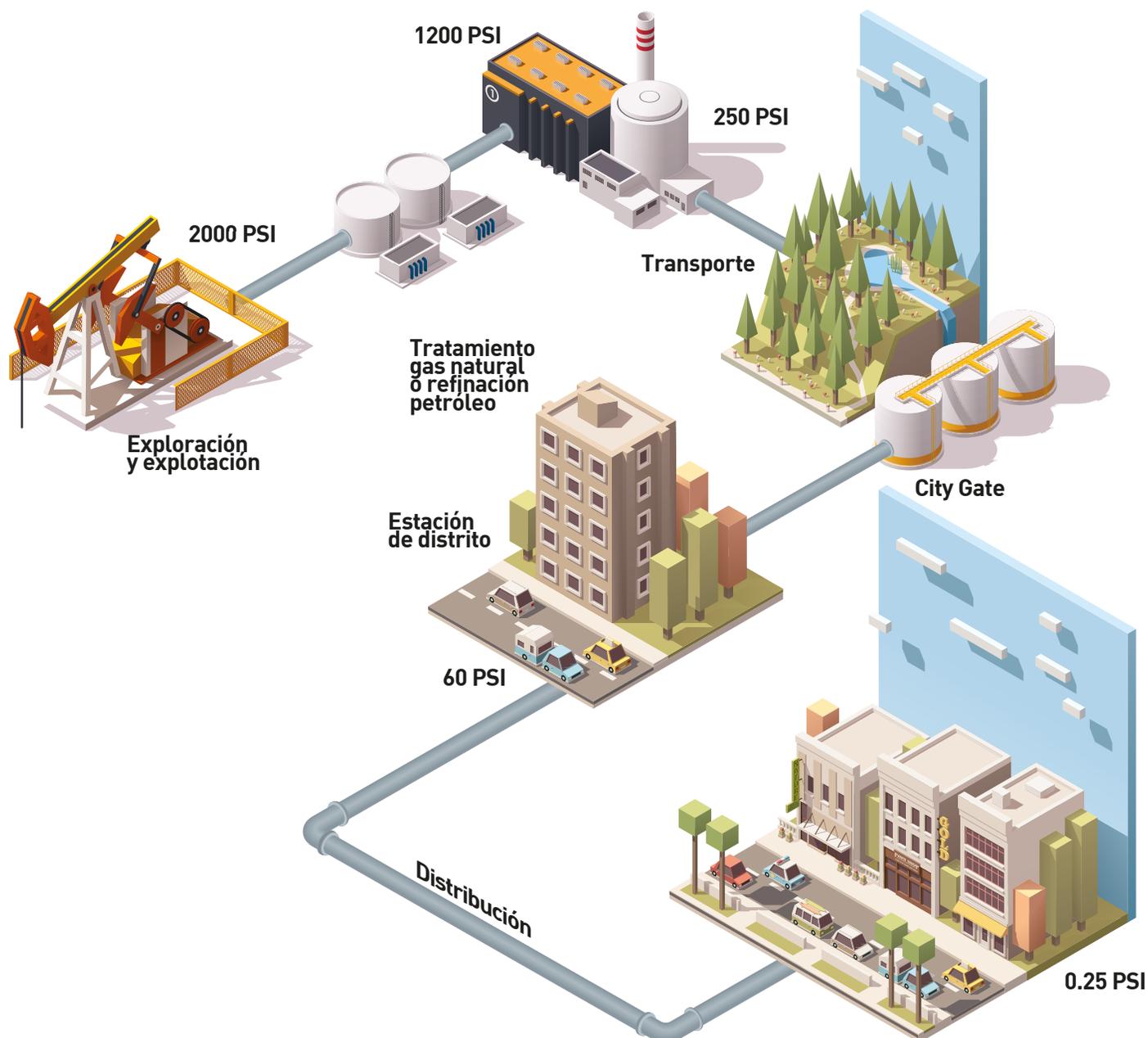
Gráfica No. 2: Presencia de EFIGAS en la región

MERCADOS QUE ATENDEMOS

A diciembre de 2015, alcanzamos 481.914 usuarios que representan el 6% del total nacional, con una cobertura del 79% del mercado en la zona de influencia.

En materia de infraestructura, la actual red de distribución de Efigas S.A. E.S.P., está compuesta por 5.332 km. entre tubería de acero y polietileno, con presencia en 32 municipios de los departamentos de Caldas, Risaralda y Quindío.

CADENA DE SUMINISTRO, TRANSPORTE, DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN



Gráfica No. 3: Cadena de suministro, transporte, distribución y comercialización.

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 TGI quienes suministran el gas en un punto denominado CitiGate. A partir de allí se inicia el proceso de distribución y comercialización en los municipios mencionados, a cargo de EFIGAS.



2. NUESTRO ENFOQUE Y COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

“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 sostenible.

NUESTROS ASUNTOS MATERIALES

Los asuntos prioritarios que definen nuestra sostenibilidad se establecieron considerando las siguientes fuentes:

- Actualización del direccionamiento estratégico 2015 – 2020 donde se identificaron oportunidades orientadas a optimizar los negocios actuales y determinar los horizontes de crecimiento al 2020.
- Actualización de riesgos estratégicos y por procesos.
- Identificación de impactos ambientales en nuestra cadena de valor.
- Autoevaluación en materia de RSE y Sostenibilidad con base en criterios de la ISO 26000 y principios del Pacto Global.
- Referenciación con otras empresas del sector gas.

A partir del análisis de los insumos descritos, definimos los siguientes asuntos materiales:



Gráfica No. 4: Asuntos Materiales EFIGAS.

Los asuntos descritos están orientados a dar respuesta a nuestros grupos de interés mediante estrategias que se describen a continuación:

| ASUNTO | MEDIOS O ESTRATEGIAS | GRUPO DE INTERÉS |
|---|---|--|
| Nuevos vectores de crecimiento. | Experimentación y exploración de nuevos negocios. | Accionistas. |
| | Modelo, estructura y cultura para facilitar la innovación. | |
| Negocios de alto desempeño. | Iniciativas estratégicas prioritarias frente a los negocios actuales. | |
| Satisfacción y fidelización de clientes. | Modelo integral de servicios. | Clientes. |
| | Comunicación objetiva y transparente. | |
| Posicionamiento empresarial. | Gestión de la reputación. | Clientes y comunidad. |
| | Gestión con medios de comunicación. | Medios de comunicación. |
| Operación segura, productiva y socialmente responsable. | Sistema de Gestión Ambiental. | Clientes, comunidad, colaboradores y contratistas. |
| | Sistema de integridad del gasoducto. | Clientes y comunidad. |
| | Educación al usuario. | |
| | Estrategia de relacionamiento con comunidades. | Comunidad. |
| Cultura organizacional enfocada a resultados y calidad de vida. | Programa de calidad de vida laboral. | Colaboradores. |
| | Programa de desarrollo. | |
| | Seguridad y salud en el trabajo. | |
| Gestión de Alianza. | Misión + Desarrollo de Contratistas | Contratistas. |
| | Gestión de contratistas. | |
| Aporte al desarrollo local y regional. | Proyectos de cofinanciación. | Gobierno y comunidad. |
| | Desarrollo de infraestructura local y territorial. | |

COMPROMISOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Los asuntos materiales nos permiten orientar los compromisos con la sostenibilidad, los cuales van dirigidos a nuestros grupos de interés, conforme se declara a continuación:

- **Cientes** - Cumplir en forma efectiva 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 programas de bienestar, seguridad y salud en el trabajo, fomentando la prevención de lesiones y enfermedades y propiciando el fortalecimiento de un ambiente laboral positivo.
- **Proveedores y Contratistas** - La generación y fortalecimiento de relaciones de confianza, con acompañamiento y desarrollo competitivo, bajo condiciones transparentes y justas.
- **La Comunidad** - Contribuir al desarrollo local, con infraestructura, acceso a servicios e inversión social.
- **El Gobierno** - Fortalecer las relaciones con entes públicos, que permitan promover alianzas público – privadas, que benefician 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.

En el siguiente capítulo se describen los elementos de gestión y de gobierno corporativo, necesarios para dar cumplimiento a los compromisos enunciados.



3. GESTIÓN INTEGRAL Y GOBIERNO CORPORATIVO

Los compromisos con nuestros grupos de interés y específicamente con los asuntos materiales descritos en el capítulo anterior, se soportan en nuestro Sistema de Gestión Integral, el cual articula los elementos de gestión con los elementos de gobierno corporativo, en la siguiente relación:



Gráfica No. 5: Sistema de Gestión Integral EFIGAS

Gestión Estratégica: en 2015 efectuamos la actualización de la formulación estratégica descrita en la gráfica No. 1 y se determinó el método para fortalecer el despliegue de objetivos a los diferentes niveles de la organización. Así mismo, se inició la aplicación de la evaluación consolidada del nivel de cumplimiento de objetivos estratégicos. A partir de la actualización mencionada, se identificaron asuntos materiales entre los que se destacan: negocios de alto desempeño y nuevos vectores de cumplimiento.

Gestión de Procesos: establecimos los procesos necesarios para dinamizar en forma organizada la formulación estratégica, por lo que efectuamos permanentemente acciones de estandarización, medición, análisis y mejoramiento de procesos y servicios. En 2015 el énfasis de dichas acciones se aplicó a los procesos de Gestión comercial, Gestión de fidelización, Servicio al cliente, Gestión de cobro, Gestión financiera, Gestión de ingeniería, Operación y mantenimiento de la infraestructura, Gestión de construcción, Construcción de redes e infraestructura, y Gestión logística principalmente.

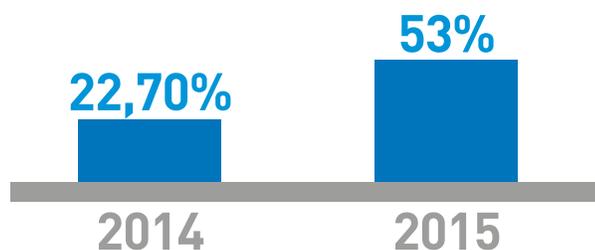
Gestión de Cultura Organizacional: en 2015 fortalecimos las estrategias orientadas a desarrollar los comportamientos del talento humano relacionados con el enfoque a resultados con calidad de vida, soportados principalmente en competencias de liderazgo, mediante el programa de Líderes en acción y sesiones de Coaching grupal e individual.

Gestión de Riesgos: en 2015 fortalecimos el método para la identificación, análisis y valoración de riesgos, así como la evaluación de la efectividad de controles. Igualmente, se actualizaron los riesgos estratégicos y los riesgos por procesos.

Gestión de RSE y Sostenibilidad: como se observa en la gráfica No. 5, la gestión de RSE y Sostenibilidad es transversal a los diferentes elementos del Sistema de gestión integral, por lo que la organización direcciona acciones a fin de que el enfoque de sostenibilidad esté presente en la estrategia, los procesos y la cultura organizacional.

Definimos el modelo para gestionar nuestra responsabilidad social, con base en lineamientos de la ISO 26000 y principios del Pacto Global, con el propósito fundamental de fortalecer la sostenibilidad de los negocios y el entorno donde operamos.

Nivel de avance en Gestión de RSE y Sostenibilidad



En los últimos 2 años hemos efectuado ejercicios de autoevaluación en materia de RSE y Sostenibilidad, con base en 44 estándares derivados de la ISO 26000 y Pacto Global, con el fin de identificar el nivel de avance de la organización en materia de RSE y Sostenibilidad y consecuentemente definir acciones para cerrar brechas frente a tales referentes internacionales.

Gráfica No. 6: Resultados autoevaluación 2015

En 2015 el resultado fue del 53% de avance consolidado, lo que significa que estamos a mitad de camino, con la certeza de que vamos en la dirección correcta sobre la base de lecciones aprendidas, la capacidad de asegurar lo alcanzado y la proyección hacia los desafíos que demanda el Desarrollo Sostenible.

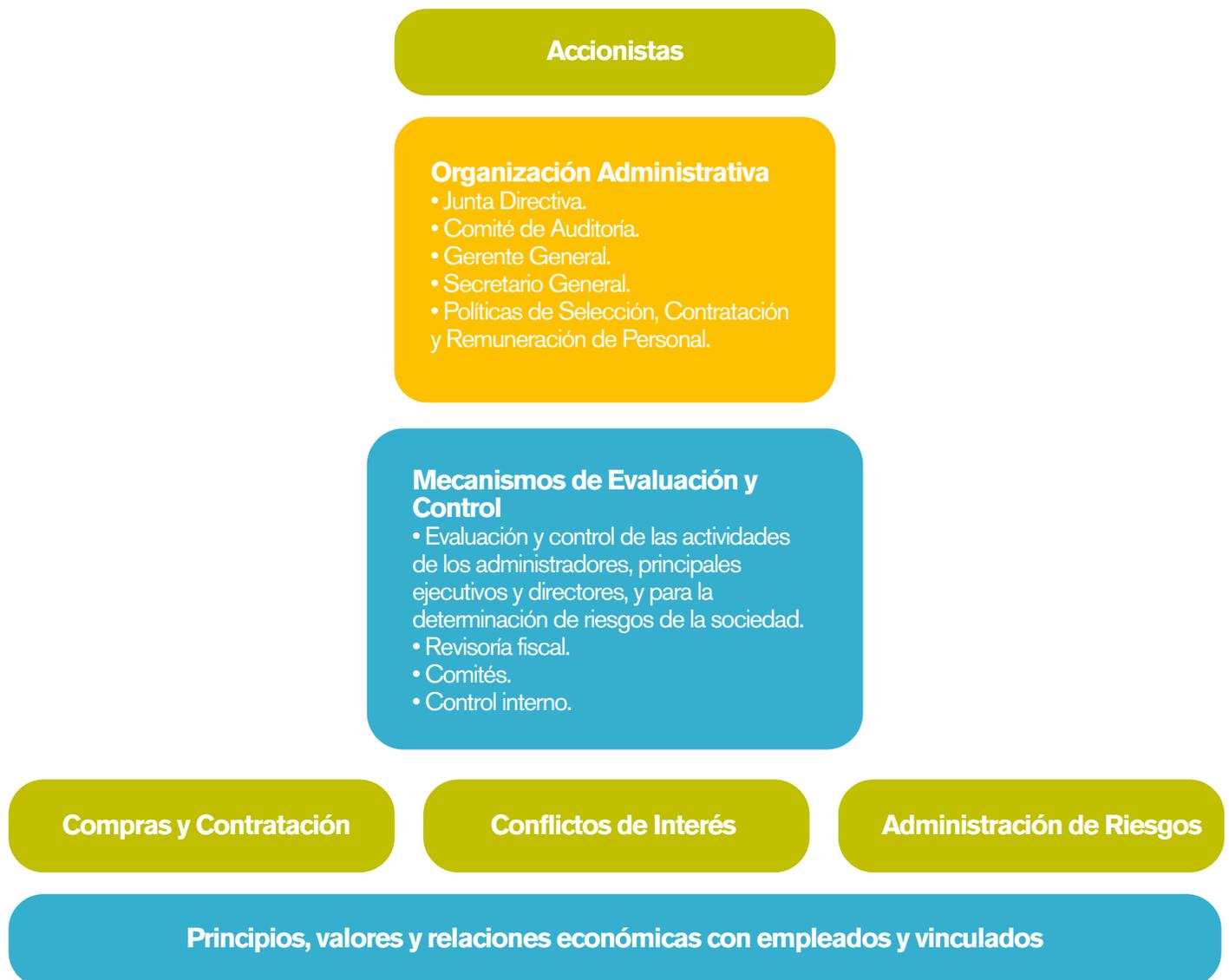
La autoevaluación en RSE y Sostenibilidad efectuada en 2015, nos permitió orientar el desarrollo de las siguientes acciones:

- Formulación de las Políticas de sostenibilidad e Inversión social.
- Determinación de estructura para la gestión de RSE Y Sostenibilidad.
- Elaboración del Manual de sostenibilidad.
- Identificación de Asuntos materiales.
- Programa de Educación y Gestión Social al Usuario / Comunidad "Cuenta con Efigas".
- Formulación de Política de Comunicaciones, plan de Comunicaciones y Reputación.
- Programa de Relacionamiento con medios de comunicación.
- Plan de Relacionamiento con vocales de control.
- Diálogos con grupos de interés.
- Fortalecimiento Programa Misión+ (desarrollo de contratistas).
- Buzón Ético.
- Trabajo inicial para la certificación ISO 14001 y 18000.
- Formulación programa de Gestión del Conocimiento.

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.



Nuestra Gestión Ética se direcciona mediante el Código de Ética y Conducta, el cual define 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. 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.

Nuestros Valores

- 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.

Los principales mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional disponibles son: 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, Buzón Ético y campañas de transparencia organizacional.

Así mismo, los principales mecanismos internos y externos de denuncia de faltas a la ética, ilícitas o asuntos relacionados con la integridad organizacional son: G4-58.

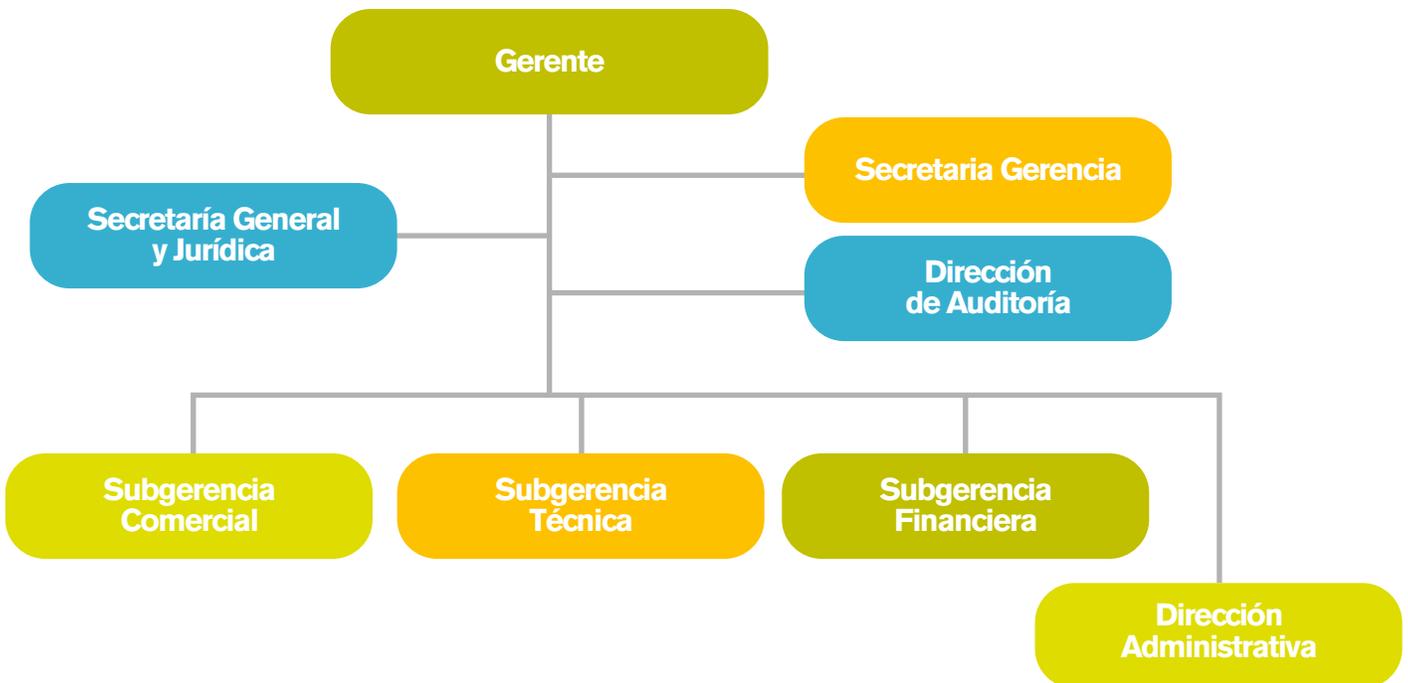
- Líneas de servicio al cliente: fijos en cada departamento y una línea 018000.
- Buzón de sugerencias en la página web.

http://www.efigas.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=92&Itemid=75

- Oficinas de atención personalizada.
- Buzón Ético: en Efinet se dispone de una guía para que los miembros de la organización describan y presenten sus inquietudes sobre temas éticos.

En 2015 la empresa no registra eventos materializados, asociados a riesgos éticos o de fraude.

Estructura Organizacional:





4. DESEMPEÑO DE NUESTROS NEGOCIOS

4.1 Unidad Estratégica de Negocio ENERGÍA

Distribución y comercialización de gas natural.

En el sector gas, el aumento de la saturación del mercado conlleva a una disminución de la venta de conexiones, no obstante y debido a la actualización del censo e ingreso de nuevos predios, se incrementó la base de usuarios potenciales y en proporción disminuye el porcentaje de cobertura en redes y la cobertura del servicio.

| CONCEPTO | 2014 | 2015 | VAR. |
|--|---------|---------|--------|
| Ventas de conexiones | 28.953 | 26.338 | -2615 |
| Conexiones | 26.595 | 26.684 | 89 |
| No. de Clientes | 456.078 | 481.914 | 25.836 |
| Usuarios potenciales | 560.073 | 639.454 | 79.381 |
| Cobertura de redes | 96,63% | 95,60% | -1,03% |
| Cobertura de servicios | 84,27% | 79% | -5,27% |
| Anillados | 19.332 | 14.740 | -4.592 |
| Venta de gas en millones de \$ | 220.300 | 246.205 | 67.840 |
| Venta de gas en millones de M ³ | 214,82 | 233,12 | 18,3 |

26.684
nuevos clientes
y
481.914
Usuarios alcanzados
en el 2015

Tabla No 1: Resultados distribución y comercialización – 2014 – 2015

El incremento en la venta de gas responde en gran medida a la efectiva gestión comercial y técnica de la compañía. La tasa anual de crecimiento compuesto TACC que corresponde al crecimiento en usuarios entre el año 2009 y el 2015, es del 8.6%. Por su parte, la composición del mercado atendido en el negocio de conexiones en el Eje Cafetero presenta el siguiente comportamiento en los últimos 2 años: como se menciona en el análisis de la tabla No. 1, la saturación del mercado va en aumento.

| Mercado | Conexiones | | |
|-----------|------------|--------|--------|
| | 2014 | 2015 | VAR |
| Risaralda | 12.565 | 11.960 | -4.8% |
| Quindío | 6.031 | 6.645 | 10.2% |
| Caldas | 5.487 | 6.077 | 10.8% |
| Occidente | 2.512 | 2.002 | -20.3% |
| Total | 26.595 | 26.684 | 0,3% |

Tabla No. 2: Conexiones por Mercado.

Y por ende las conexiones en las diversas zonas disminuye, lo que orienta la necesidad al desarrollo de nuevos vectores de crecimiento; uno de los asuntos materiales de la empresa.

Venta de Energía

9% incrementó la venta de gas en 2015

233,1 millones de metros cúbicos de gas natural vendidos en 2015

Conversiones a gas natural y construcción de EDS.

a **51 Estaciones de Servicios**

se llegó en 2015, en la zona de atención de EFIGAS.

3.595 Nuevas conversiones.

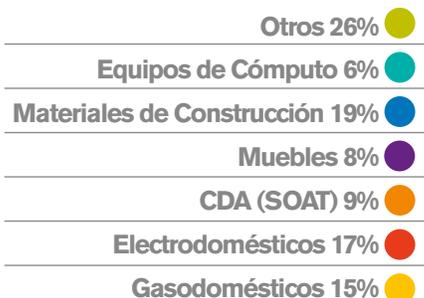
4.2 Unidad Estratégica de Negocio

FINANCIACIÓN: el cumplimiento de Brilla fue de 104%

104 %

cumplimiento meta
BRILLA 2015

\$26.671
millones de pesos colocados



131%
cumplimiento meta 2015
en cobertura por número
de clientes Brilla.

105%
cumplimiento meta 2015
presupuesto de intereses
Brilla.

8.5%
aportó BRILLA del total
del valor económico
generado por nuevos
negocios en 2015.

4.3 Unidad Estratégica de Negocio SERVICIOS



23.859

Servicios asociados en 2015,

84%

de cumplimiento de servicios solicitados por el cliente.

49%

de cumplimiento de servicios derivados de la revisión técnica.

107%

cumplimiento meta 2015 en Revisión Técnica Reglamentaria 78.510 Usuarios.

4.4 Nuevos Vectores de Crecimiento

En la actualización del **Direccionamiento Estratégico 2015** se identificaron oportunidades de crecimiento entre los que se destacan:

Proyectos de Eficiencia Energética – La generación, cogeneración y trigeneración de energía, tienen el propósito de ofrecer a los clientes alternativas para obtener de manera simultánea varios tipos de energía de tal manera que contribuya a optimizar sus costos y consecuentemente su competitividad.

Entre las principales acciones adelantadas en 2015 se tienen:

- Identificación de necesidades y expectativas de clientes.
- Diseño de proyectos de conversión a producción más limpia.
- Fortalecimiento de estructura para atender mercado de Grandes Clientes.
- Asesoría para conocer la aplicación de sistemas de aire propanado.

Así mismo, durante 2016 se efectuará exploración y evaluación a fin de tomar decisiones respecto de otros vectores de crecimiento, entre los que se destaca:

- Creación de unidad de negocio: instalación y mantenimiento de equipos.
- Comercialización de energías (eléctrica, GLP, energía solar, otras).
- Comercialización de campos menores.
- Servicios Integrales, no asociados al Core del negocio.

4.5 Fidelización y Satisfacción del Cliente

95%

Nivel de lealtad de clientes residenciales y comerciales, registrando un incremento del 5.5 % respecto de 2014.

92%

Nivel de posicionamiento de la compañía en los clientes conectados en 2015.

El Centro Nacional de Consultoría como proveedor de Efigas, realizó una encuesta que mide el valor percibido, la confianza y el vínculo generado entre la organización y el cliente, frente a los resultados de ésta. Los clientes perciben que EFIGAS contribuye en forma efectiva a alcanzar una mejor calidad de vida en los hogares y una mayor competitividad en los negocios.

Otro aspecto de medición fue las percepciones, impresiones, recordación y sentimientos positivos que genera la marca de la organización en su población de influencia, concluyéndose un importante nivel de reconocimiento favorable de Efigas como marca y empresa prestadora de servicios públicos.

“Cómo Vamos”

destaca a EFIGAS como la mejor empresa de servicios públicos de Manizales y Pereira.

En el último año se registra un aumento en el porcentaje total de quejas y reclamos, esto debido a la reclasificación de conceptos en donde algunas interacciones de los usuarios denominadas peticiones, se trasladan al nuevo sistema comercial como quejas o reclamos, sin embargo, continua siendo un porcentaje bajo reconociendo que de 481.914 usuarios conectados, solo el 0.34% en promedio mensual presentan quejas, 0,25% reclamos y el 0.32% ha reportado situaciones de emergencias.

Se ha trabajado para prestar una mejor atención al usuario, algunas acciones que evidencian este propósito se concretan en el mejoramiento de canales de respuesta al cliente y soluciones tecnológicas como los módulos de respuesta digitales, con los cuales se fomenta la cultura de autoservicio, optimizando los tiempos de atención en oficinas.

Mide la oportunidad del servicio según el tiempo de respuesta que la organización establece. Aún cuando nos encontramos dentro de los tiempos definidos por Ley, disponemos de Plan de mejoramiento a fin de optimizar el desempeño de este indicador.

Cómo vamos es un programa ciudadano de seguimiento y evaluación de la calidad de vida en las ciudades del país, financiada por gremios, empresarios, medios de comunicación y academia.

Quejas, Reclamos y Emergencias versus total usuarios conectados al servicio de gas natural.

| | 2014 | 2015 |
|--|--------|-------|
| % Quejas (promedio mensual): | 0.17 % | 0,34% |
| % Reclamos (promedio mensual): | 0.11% | 0,25% |
| % Daños o Emergencias (promedio mensual): | 0.36% | 0,32% |





5. DESEMPEÑO ECONÓMICO

5.1 ENTORNOS ECONÓMICO Y SECTORIAL

Los indicadores macroeconómicos del Eje Cafetero presentan una balanza comercial positiva, el desempeño de la industria por encima del promedio a nivel nacional y un crecimiento sostenido de metros cuadrados construidos. La tasa de desempleo presenta una tendencia decreciente en los tres departamentos, sin embargo se registra alza de los precios a los consumidores de la región. Manizales se destacó como la ciudad con la variación de precios más alta del país (7,97%) y Pereira y Armenia presentaron incrementos por encima del total nacional. Fuente: Banco de La República.

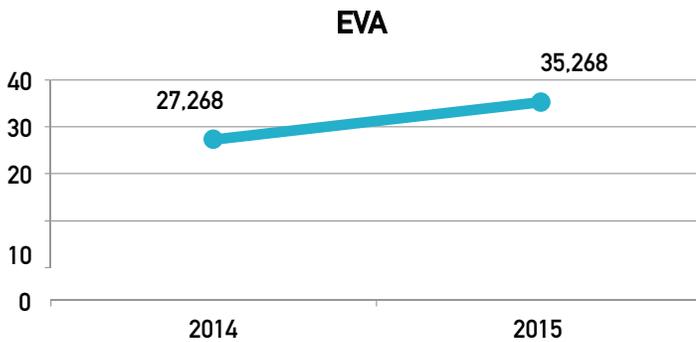
La Unidad de Planeación Minero Energética, en 2015 presentó el Balance Nacional de Gas Natural, donde efectúa análisis de la oferta y demanda de gas natural en el país para el corto y mediano plazo. Concluye la presencia de un escenario intermedio, con una oferta conformada por el potencial de producción nacional de gas natural más los volúmenes de gas natural importado para respaldar las obligaciones de energía en firme de las plantas térmicas 2015-2025, lo que permite pronosticar un escenario equilibrado de oferta y demanda al 2025.

Las conexiones a gas natural incrementaron a nivel nacional en un 5% en el último año, igual cifra registró la conversión de vehículos a gas.

Al igual que el entorno económico, el entorno sectorial permite viabilizar la proyección definida por EFIGAS en su Dirección Estratégico al 2020.

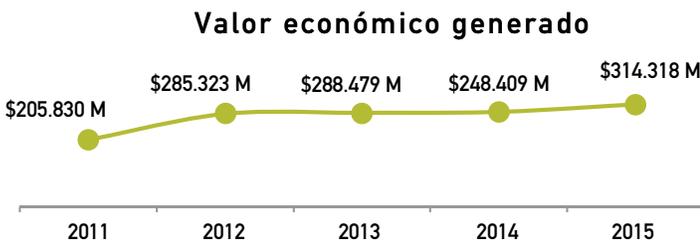
En medio del entorno descrito, EFIGAS presenta los siguientes resultados de su desempeño económico:

5.2 Creación de Valor



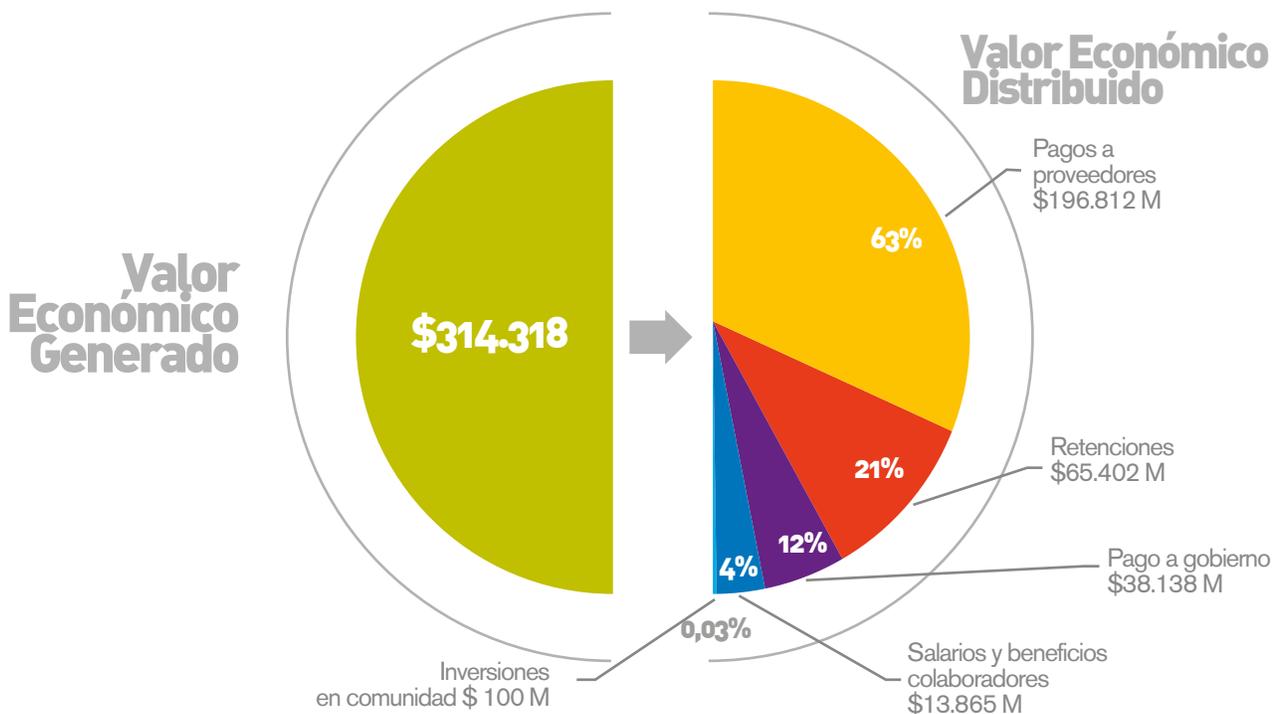
En los últimos dos años, se registra un EVA con tendencia creciente, resultado de la efectiva administración del capital, y de acertadas decisiones con una utilidad operativa después de impuestos que crece y un costo del capital menor que la rentabilidad generada por el capital invertido en cada periodo.

5.3 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.

53% se incrementó el valor económico generado por la compañía en los últimos 4 años.



5.4 Resultados Financieros

Estado de Resultados (millones de pesos)

| Concepto | 2014 | 2015 | Var % |
|-----------------------------|---------------|---------------|--------------|
| Ingresos operacionales | 248.409 | 314.318 | 26,5% |
| Costo de venta | 130.045 | 178.862 | 37,5% |
| Utilidad bruta | 118.364 | 135.455 | 14,4% |
| Gastos gestionables | 30.445 | 31.815 | 4,5% |
| Impuestos | 4.769 | 5.466 | 14,6% |
| EBITDA | 83.151 | 98.175 | 18,0% |
| Deprec., Amort. y Prov. | 12.440 | 12.438 | 0,0% |
| Utilidad operacional | 70.711 | 85.736 | 21,2% |
| Utilidad antes de impuestos | 63.016 | 79.824 | 26,7% |
| Provisión imprenta | 21.874 | 32.672 | 49,4% |
| Utilidad neta | 41.142 | 47.152 | 14,6% |

Tabla No 4: Estado de resultados EFIGAS – En Millones de pesos

Se registra un incremento del 14,4 % en la utilidad bruta producto principalmente de los resultados en comercialización de gas y el cumplimiento de las colocaciones de Brilla.

18 % de crecimiento en el EBITDA

Obedece al crecimiento de los ingresos del 26,5% y la variación menor de los gastos gestionables (+4,5%).

Balance General (millones de pesos)

| Concepto | 2014 | 2015 | Var. % |
|-------------------------|----------------|----------------|--------------|
| Activos corrientes | 109.849 | 137.509 | 25,2% |
| Activos no corrientes | 271.465 | 287.220 | 5,8% |
| Total Activos | 381.314 | 424.729 | 11,4% |
| Pasivos corrientes | 105.816 | 95.847 | -9,4% |
| Pasivos no corrientes | 85.179 | 111.654 | 31,1% |
| Total Pasivos | 190.995 | 207.501 | 8,6% |
| Total Patrimonio | 190.319 | 217.228 | 14,1% |

Tabla No 5: Balance General EFIGAS - en millones de pesos.
Información presentada con estructura contable EEFF auditados por Revisoría Fiscal.

El incremento de activos responde principalmente al crecimiento de intangibles por activación del proyecto Open Smartflex y la actualización de las valorizaciones registradas durante el año.

14%

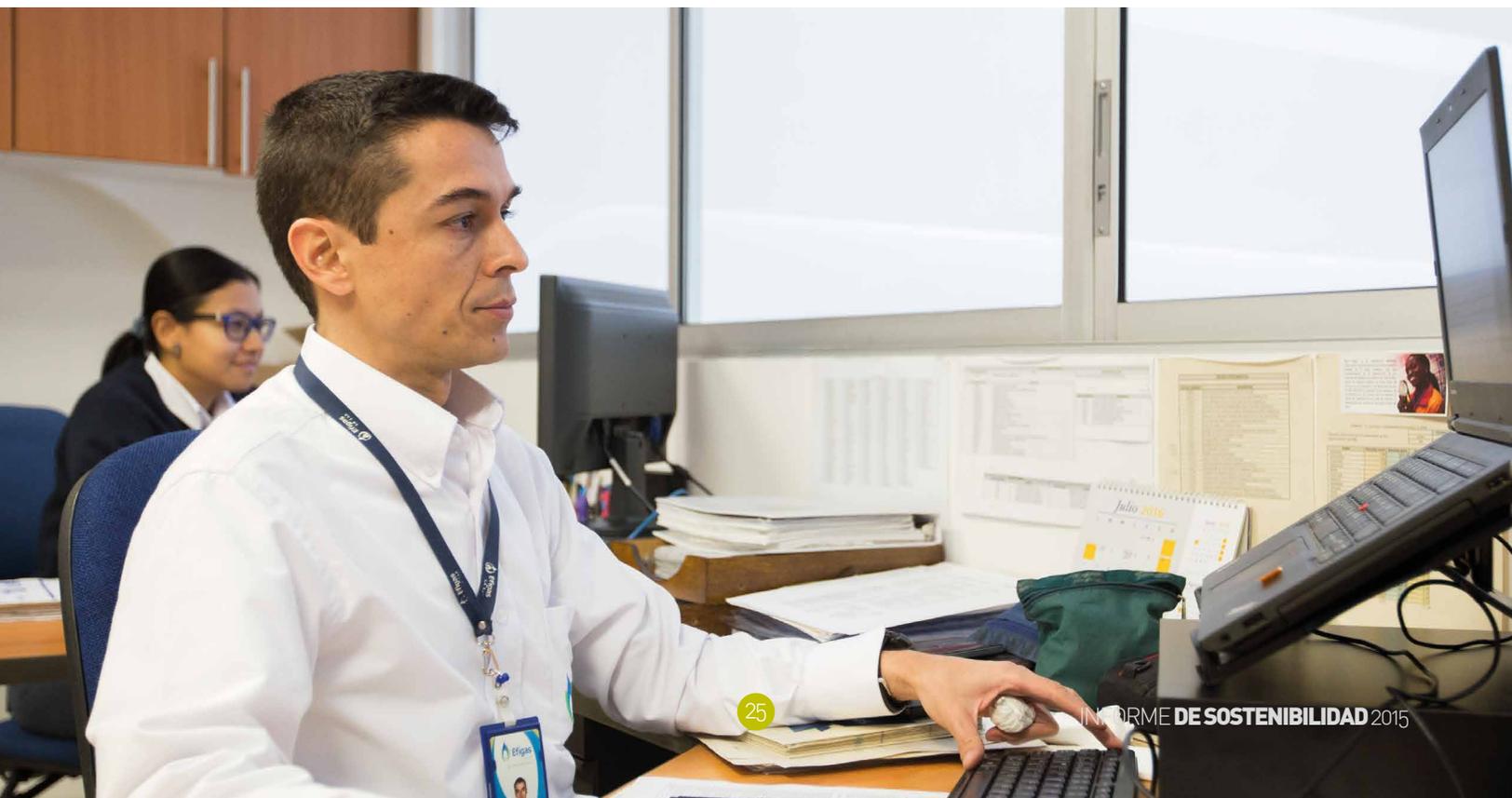
incrementó el valor intrínseco de la acción en el último año

El patrimonio presentó un aumento de 14,1%, generado principalmente por valorización en 26% y el incremento de las utilidades en 14.6% con respecto a 2014, impactando positivamente el valor intrínseco de la acción.

Resumen de indicadores representativos de la gestión financiera:

| Indicador | 2014 | 2015 | |
|---------------------------------|-------|-------|--|
| EBITDA / Ingresos operacionales | 33,5% | 31,2% | La disminución es producto principalmente del incremento en los costos de venta, que se elevaron por la transferencia de la depreciación del peso colombiano. |
| EBITDA / Gastos financieros | 9,1 | 11,9 | Este indicador es resultado del incremento en el EBITDA por un 18%, respondiendo principalmente a los resultados obtenidos en ventas de gas y colocaciones Brilla. |
| EBITDA / Activos operacionales | 24% | 33% | El incremento responde principalmente a que la operación requirió una menor inversión en activos fijos durante el año 2015. |
| Endeudamiento | 50,1% | 48,9% | En el último año se obtuvo una reducción de 1,2%, producto de menores necesidades de fuentes externas para adquisición de activos. |

Tabla No. 6: Indicadores representativos de la gestión 2014-2015





6. OPERACIÓN SEGURA, EFICIENTE Y RESPONSABLE

6.1 OPERACIÓN SEGURA

**100% implementado
el Sistema de Integridad
del Gasoducto en 2015**



El Sistema de integridad del gasoducto fue desarrollado con base en referenciación de mejores prácticas internacionales como la Norma Técnica ANSI 31.8S. Con su implementación EFIGAS garantiza los máximos niveles de seguridad en la operación del gasoducto.

Principales acciones 2015

- Ejecución del programa de Mantenimiento Preventivo conforme a estándares y normas definidas el cual tiene alcance a estaciones de distrito e industriales, tubería de acero y polietileno, protección anticorrosiva, y prevención de daños.
- Apoyo al sistema de monitoreo remoto del centro de control.
- Desarrollo de competencias en mantenimiento preventivo.

Nivel de cumplimiento consolidado del programa de Mantenimiento:

2014:

99,3% (97,92 % en cumplimiento de cronograma temas críticos)*

2015:

99,1% (99,4 % en cumplimiento de cronograma temas críticos)*

* Incluye: Red de acero, estaciones de distrito, estaciones de regulación, redes de distribución.

A fin de consolidar el Sistema de Integridad del Gasoducto, se tienen planificadas las siguientes acciones 2016 – 2017:

- Estructurar la integración de la información disponible para la operación y el mantenimiento de la red.
- Consolidar la información del diseño de las redes de alta presión de Efigas.
- Actualizar evaluación y análisis de riesgos (operacionales, ambientales, antrópicos).
- Diseñar programa de administración de integridad (planes de administración, evaluación del programa, de comunicaciones, administración del plan de cambios, plan de control de calidad).
- Implementar el programa de prevención que incluya los planes de daños por terceros (incluyendo planes educativos), control de corrosión, control de emisiones no intencionales. (Incluyendo el reporte y registro de las reparaciones).

GESTIÓN EN PÉRDIDAS NO OPERACIONALES – PNO

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



Principales causas:

- Facturación inadecuada.
- Pérdidas por fugas.
- Pérdidas no operacionales PNO.

La gestión en PNO tiene el propósito de detectar las irregularidades en campo que afectan la correcta facturación del consumo, minimizar las pérdidas en el sistema de distribución, y gestionar los defectos críticos encontrados en las visitas, con el propósito de disminuir los riesgos en la integridad del usuario, y el sistema de distribución.

Para alcanzar los objetivos, se viene adelantando acciones en los siguientes aspectos:

Aspecto Administrativo:

- Incremento de la cantidad de órdenes de trabajo para seguimiento de PNO a redes comerciales desde 2014 a 2015.
- Controles estrictos de PNO, con la creación de archivos donde se resume toda la información arrojada por el sistema GasPlus /OSF de los usuarios comerciales, industriales y vehiculares.
- Actualización periódica del archivo de control, con el fin de evaluar la evolución de la programación según los tiempos de asignación y legalización.
- Agilidad en la revisión en los municipios y las visitas de verificación, así como la optimización de los recorridos.
- Actualización del reporte de órdenes asignadas a los técnicos.

Aspecto Técnico

- Evaluación del estado de certificación por competencias laborales del personal asignado, se determina que todo el personal sea certificado.
- Realización de evaluaciones para identificar fallas que afectan el proceso, con planes de mejora en aspectos puntuales, implementados en conjunto con el contratista de PNO.
- Realización periódica de auditorías en campo y acompañamiento a los técnicos para corregir fallas de procedimiento y manejo de las herramientas.
- Seguimiento a respuestas a las encuestas de las visitas realizadas a los usuarios.
- Acompañamiento a casos puntuales donde se reporten anomalías que requieran un análisis detallado, y generar así las acciones requeridas.
- Comités para socializar con el personal, nuevos procedimientos, y hallazgos, para generar acciones de mejora y unificación de procedimientos en la labor.

Aspecto Tecnológico

- El proceso cuenta en la actualidad con dispositivos móviles PDA.
- Herramienta de seguimiento que permite conocer en tiempo real la ubicación de los técnicos y su historial de recorridos permitiendo así un mejor control del personal.
- Generación de órdenes a otras áreas como servicios asociados, e ingeniería, para solicitud de diseños, facturación para cambios de presiones y cambios de categorías desde los dispositivos móviles.
- Utilización del sistema de información geográfica SIGGAS para consultar predios y facilitar la ubicación del técnico en direcciones difíciles.

G4-PR2 – Durante 2014 y 2015 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.

ALIANZA CONTRA EL FRAUDE

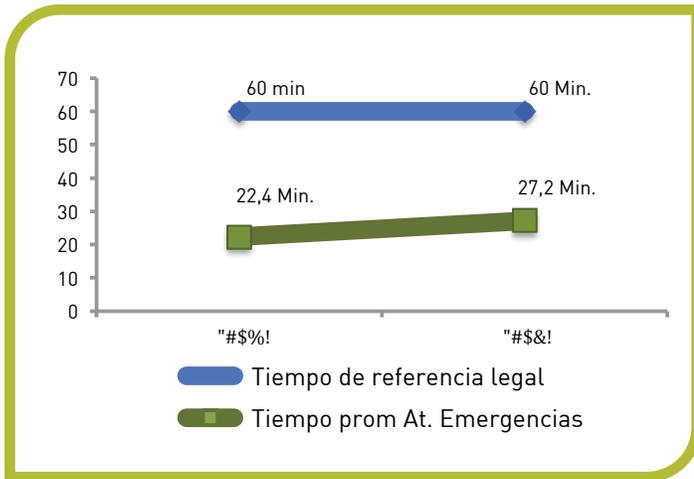
Desde el año 2009 Efigas forma parte de la asociación ALIANZA, integrada por 15 asociados entre empresas de servicios públicos y entes gubernamentales, con el propósito de crear estrategias que permitan minimizar los ilícitos de infraestructura y defraudación de fluidos.

Entre los resultados de la Alianza se destacan:

- Captura de personas, vehículos y elementos.
- Camión con 3.5 toneladas de cobre vía santa Rosa-Chinchiná.
- Captura de 6 personas en Quimbaya con uniformes de UNE hurtando cable de EDEQ.
- Captura de cabecilla banda del Eje Cafetero hurtando cable de CHEC en la Carrera 23 Calle 32 Manizales.
- Desarticulación cierre de chatarrería clandestina en el barrio Sierra Morena donde compraban los medidores de gas.
- Habitantes de calle de la Comuna 5 hurtando cable de UNE e INVAMA.

75% disminuyó el hurto de medidores en el último año, producto de la gestión de la Alianza Contra el Fraude.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS



Controlado en 99.28%
el tiempo promedio de atención de emergencias no controladas

Durante **2015** se presentaron **3884** emergencias no controladas de las cuales **28** se atendieron fuera del tiempo estándar definido por Ley, registrándose un nivel de cumplimiento del **99.28%**.

6.2 OPTIMIZACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD DE LOS PROCESOS

En 2015 se llevó a cabo la optimización de los siguientes procesos con impacto significativo en la operación:

Gestión del Cobro

- Asignación automática de OT'S de suspensión y reconexión que liberó operatividad y mayor oportunidad en la asignación y menor tiempo, la regeneración de OT'S, para mayor oportunidad de pago, la cual pasó de 2014 a 2015 de 30 minutos a 0 minutos.
 - Cambio en la distribución de actividades de las auxiliares de facturación y de las actividades que disminuyeron los tiempos de liquidación de 8 a 4 horas.
- Portal de lectura WEB permitiendo a las personas consultar sus facturas.
- Ingreso de pagos con WEB SERVICE da mayor oportunidad en la información en FREC se encuentra el traslado de pagos y la anulación que permite menor operatividad.
 - Facilidad en el control reintegro mayor trazabilidad y control de la información.

Gestión Financiera

- Mejora en el cumplimiento de las actividades para el cierre contable pasando de un 85% a un 100%. Avances en las entradas de órdenes de compras por parte de las áreas como insumo para el registro contable con el soporte del sistema Docuware.
- Depuración de cuentas por pagar que permite tener identificadas las cuentas por pagar pendientes.
- La validación y seguimiento de pagos extemporáneos con Contabilidad, ha permitido que se mejore la oportunidad en los pagos de un 85% de cumplimiento a 89%.
- Los archivos se configuraron encriptados con lo que se mejora la seguridad de la información. Inventario de bonos que permite mayor control de lo que se tiene en bonos y peajes.

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

- Control de las cuadrillas a través de la integración de Ludytrack.
- Control en el proceso de PNO y la recuperación y normalización de clientes.

GESTIÓN COMERCIAL (RES Y COMERCIAL)

- Mejoró la integración de los móviles al Sistema OSF, disminuyendo operatividad al tiempo de ingreso de ventas.

GESTIÓN LOGÍSTICA

- Trabajo en conjunto con las áreas de GH y FNB que permitieron encontrar servicios más adecuados y oportunos. Se cerró el año con confiabilidad en el inventario del 99,99% con los controles aplicados que permitieron diferencias mínimas.

GESTIÓN DE INGENIERÍA

- Mejora en los diseños tipo que permiten disminuir la generación de diseños para mayor oportunidad de atención a clientes, optimizando de 3 a 15 días de acuerdo al tipo de diseño.

SERVICIO AL CLIENTE

- OSF es una herramienta con más información para brindar al usuario, lo que permite brindar un servicio con mayor claridad, se tiene un instructivo único con la información requerida y un informe de seguimiento para mejorar la oportunidad.

GESTIÓN DE FIDELIZACIÓN

- Se generó la implementación de nuevos canales de comunicación con nuestros clientes como Portal Web Brilla y la incursión en redes sociales.

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 2014

6 Sanciones por silencio administrativo positivo por valor total de \$14.784.000. (Superintendencia de Servicios Públicos).

Sanción de la Agencia Nacional del Espectro por \$5.895.000

Año 2015

2 Sanciones por silencio administrativo positivo por valor total de \$5.154.800. (Superintendencia de Servicios Públicos).

Si bien es cierto que entre 2014 y 2015 se redujo en forma importante el número de sanciones, EFIGAS viene desarrollando las siguientes acciones de carácter preventivo:

- Mejora en el trámite de notificación de las peticiones.
- Acuerdos definidos entre la Secretaría General y SAC para interpretar y aplicar las normas y procedimientos sobre notificación del Código de Procedimiento Administrativo.
- La Secretaría General y Jurídica adoptó como práctica previa a dar respuesta de los recursos de reposición presentados por los usuarios, una identificación de las repuestas y de las notificaciones que podrían generar una posible investigación por silencio administrativo positivo y una vez identificadas analizar el costo – beneficio frente a cada tema en particular y definir si se resuelva a favor del usuario en el recurso de reposición y no enviar el expediente a la Superservicios para el trámite del recurso de apelación.
- De igual forma, una vez identificado el riesgo del SAP, se reconoce el efecto del silencio dentro de los términos legales estipulados para ello y así se evita una posible investigación.

En lo que respecta a la sanción impuesta por la Agencia Nacional del Espectro, fue un tema particular que se corrigió solicitando las licencias que necesita la empresa de manera oportuna y con el cumplimiento de todos los requisitos legales.

6.3 OPERACIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE

6.3.1 Principales riesgos e impactos ambientales identificados en la operación

| CAUSA | RECURSO | ASPECTO | CONSECUENCIA IMPACTO (RIESGO) |
|--|---------|---|-------------------------------|
| Movimiento de vehículos relacionados con las operaciones de la organización | AIRE | Generación de emisiones de fuentes móviles | Contaminación del aire |
| Construcción o mantenimiento de la infraestructura | SUELO | Generación de residuos sólidos: escombros, retal de tuberías | Contaminación del suelo |
| Derrame por manipulación inadecuada de sustancias químicas para aseo o limpieza | SUELO | Generación de residuos peligrosos: envases de sustancias químicas | |
| Mantenimiento de vehículos y equipos relacionados con las operaciones: cambio de aceite o lubricante | SUELO | Generación de residuos peligrosos | |

Iniciativas para prevenir y mitigar los impactos ambientales de la operación

- **Diseño e implementación del programa de Manejo Integral de Residuos Sólidos**, garantizar el correcto manejo y disposición de residuos especiales como escombros, retales de tuberías, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, entre otros. Residuos que por su contenido y lenta degradación generan contaminación al medio ambiente.
- **Manual SSTA para proveedores y contratistas**, mediante el cual se busca controlar los aspectos e impactos generados por los contratistas, adicional se realizará verificación y seguimiento a los programas ambientales e indicadores de estos.
- **Diseño e implementación de programa de Riesgo Prioritario para Sustancias Químicas**, mediante el cual buscamos garantizar la seguridad en el transporte, manejo y disposición de las sustancias químicas utilizadas en la operación.
- **Educación a comunidades en la importancia del cuidado de los recursos naturales**, educar a las comunidades donde llegamos con el servicio de gas natural, sobre el uso responsable del gas natural y la importancia de los recursos naturales.
- **Programa de Capacitación a Contratistas**, se desarrollarán capacitaciones sobre la importancia y cuidado del medio ambiente, estrategias para prevenir, mitigar y compensar impactos ambientales.

G4-EN24 – En 2015 no se presentaron derrames significativos.

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

6.3.2 Preservación de los recursos naturales

La gestión ambiental en Efigas, enmarcada dentro de la Política de Sostenibilidad, se materializa a través de programas ambientales y busca el desarrollo y fomento de la conciencia ambiental, el uso racional de los recursos naturales con la aplicación de estándares de seguridad para la prevención y mitigación de impactos ambientales generados en las etapas de construcción y operación de las redes e instalaciones, así como en las actividades administrativas necesarias para dar soporte a dichos procesos.

Durante el año 2015 se realizaron diversas actividades en pro de aumentar la conciencia de los colaboradores de Efigas en cuanto al cuidado de los recursos naturales, entre las que se destacan:

- **Campaña para el ahorro y uso eficiente del agua**

Mediante una actividad interactiva cuya finalidad era limpiar un río contaminado, se enseñó la importancia de cuidar el recurso natural agua.

- **Campaña de reciclaje**

Para esta, se enseñó la manera de separar los diferentes materiales que salen como residuos de las actividades de nuestra organización, a través de actividades lúdicas.

- **Hora del planeta**

Efigas invito a sus colaboradores a sumarse a la campaña global de movilización y lucha contra el cambio climático, apagando las luces y equipos eléctricos.

- **Celebración día de la tierra**

Efigas invitó a sus colaboradores a escribir y aplicar compromisos que apunten al cuidado del medio ambiente. ¡Tú grano de arena puede cambiar el mundo!

- **Celebración día internacional del medio ambiente**

Nos unimos a la celebración del día mundial del Medio Ambiente con el mensaje “Siete mil millones de sueños. Un solo planeta. Consume con moderación”, tema propuesto por las Naciones Unidas para el 2015, el cual fue transmitido a los colaboradores a través de un concierto de música andina acompañado de un delicioso canelazo, en este espacio se compartieron diferentes acciones que cada uno puede hacer en pro del cuidado del medio ambiente.

- **Caminata ecológica y siembra de árboles**

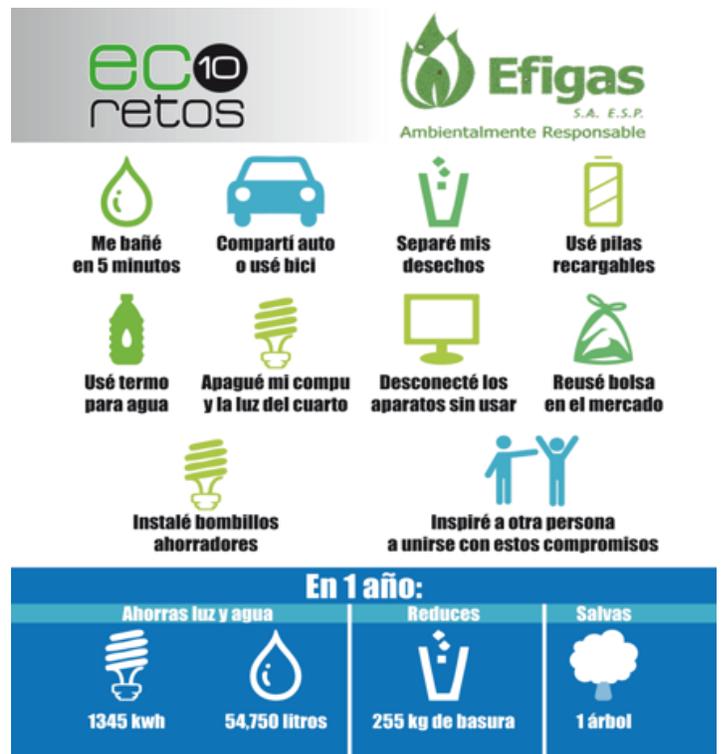
Se realizó una importante actividad ecológica con los colaboradores, se sembraron 200 árboles en diferentes reservas naturales del Eje Cafetero.

- **Vamos a retornos por el ambiente**

Se publicó mensaje interactivo con 10 Eco - retos en los salva pantallas de todos los equipos de Efigas, a fin de invitar a la aplicación de estos en nuestras actividades diarias.

- **Ornamentación de zonas verdes**

Nos unimos a la propuesta de adopción de parques de la Alcaldía de Manizales, con la ornamentación de la Glorieta San Rafael, sembrando 1.128 plantas de tipo ornamental y 6 árboles.

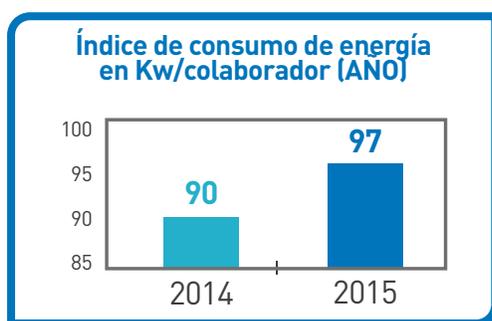


• **Primer Taller Regional de Periodismo enmarcado en “Herramientas multimedia y de investigación para el cubrimiento de temas ambientales”.**

Jornada académica para 30 periodistas vinculados a medios de comunicación en los departamentos de Quindío, Caldas y Risaralda, la temática del Taller correspondió a: “Herramientas multimedia y de investigación para el cubrimiento de temas ambientales”; en este espacio se compartió nuestro compromiso con la sostenibilidad como empresa ambientalmente responsable.

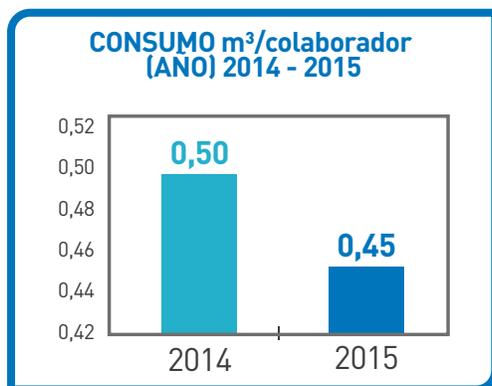


6.3.3 Cultura ambiental



El consumo de energía en KW-h por colaborador, presentó un incremento del 7% respecto del 2014, en razón principalmente al uso de nuevos equipos eléctricos en el cuarto de servidores del proceso de gestión de la información que operan de forma continua las 24 horas.

Para el año 2016, tenemos el reto de disminuir o mantener el consumo de energía a través de estrategias propuestas en el programa de Uso Eficiente y Ahorro de Energía.



El consumo de agua disminuyó considerablemente el 12% respecto del año 2014, en razón principal al aumento de la conciencia de los colaboradores en el consumo eficiente del agua, disminución en el número de colaboradores, además de las campañas e inspecciones a las instalaciones que permitieron orientar acciones preventivas de pérdida de agua.

Efigas, asegura el manejo y la disposición adecuada de los residuos sólidos peligrosos generados por la operación, mediante alianzas con entidades certificadas para el tratamiento final de los mismos.

El incremento responde a que no se reportaban todos los residuos generados en la operación. Actualmente se tiene caracterizada la generación de los residuos, lo que ayuda a evitar que a residuos especiales no se les dé el manejo y disposición adecuada.

Disposición de residuos sólidos peligrosos

| AÑO | Kg. Residuos dispuestos |
|------|-------------------------|
| 2013 | 535 |
| 2014 | 855 |
| 2015 | 779 |

Aprovechamiento de residuos sólidos

| Kg. Residuos | Kg. Residuos aprovechados | % Aprovechamiento |
|--------------|---------------------------|-------------------|
| 12.396 | 2.939 | 24% |

Mediante campañas de reciclaje y educación ambiental dirigidas a colaboradores, se realiza la separación de material aprovechable como papel, cartón, plástico y vidrio, a fin de disminuir la carga contaminante en rellenos sanitarios, así mismo, generamos acciones de responsabilidad social apoyando con la donación de estos materiales a fundaciones sin ánimo de lucro como: Corpoinfantil, Emaús y Amor al Próximo.

6.3.4 Gestión ambiental con contratistas

• Conocimiento de la Gestión Ambiental

En visitas realizadas a los contratistas, se conoció la forma en que realizan gestión ambiental al interior de sus organizaciones, evidenciando en algunos el compromiso con el cuidado de los recursos naturales, en otros se impulsó a iniciar prácticas medio ambientales que garanticen el uso eficiente y ahorro de los recursos naturales.

• Socialización Manual SSTA para Proveedores y Contratistas de Efigas S.A. E.S.P.

En diciembre de 2015 se socializó a nuestros aliados estratégicos el documento que comprende directrices para el manejo adecuado de los recursos naturales en el desarrollo de las actividades a nombre de Efigas. Durante el año 2015 no se presentaron multas ni sanciones por incumplimiento ambiental. - G4-EN29.





7. DESARROLLO INTEGRAL DE NUESTRA GENTE

7.1 COMPOSICIÓN DE NUESTRO EQUIPO HUMANO

| | 2014 | 2015 | VAR |
|--|------|------|------|
| No. de empleados contratados directamente | 318 | 331 | 4% |
| No. de empleados por agencia o cooperativa | 66 | 41 | -38% |
| No. de hombres | 192 | 187 | -3% |
| No. de mujeres | 192 | 185 | -4% |

Equidad de género



Mujeres
49,7 %

Hombres
50,3 %



7.2 Desarrollo de nuestro talento humano



| INDICADOR | 2014 | 2015 |
|---|-----------|--------------|
| Inversión en capacitación en millones \$ | \$357.396 | \$333.918 |
| Inversión en capacitación promedio per cápita | \$931 | \$898 |
| % Cumplimiento plan de capacitación | 82% | 91% |
| Resultado promedio consolidado evaluación de competencias | 84,4 | Sin Medición |
| % de empleados que reciben evaluación de competencias | 100% | 100% |

Para Efigas, la formación y el desarrollo del talento humano es clave como estrategia de apalancamiento en el logro de los objetivos estratégicos. Se destaca importante inversión en capacitación per cápita año, cuya variación responde principalmente a ajustes realizados al plan por razones de priorización en temas de índole organizacional en el cual se buscó un equilibrio entre estas acciones y los compromisos de los procesos. Se destaca igualmente el alcance del modelo de competencias al 100% de los colaboradores directos, con resultado global del 84.4%, ubicando este nivel en un promedio medio, de acuerdo a nuestro modelo actual de competencias.

Durante 2015 el programa de Desarrollo, tuvo como eje central las competencias de liderazgo y la adaptación al cambio e innovación, preparando a los colaboradores ante los cambios que la compañía está asumiendo de modo que enfrente los retos de las exigencias del mercado actual, a través de nuestros líderes.

En este contexto se desarrollaron las siguientes estrategias:

Talleres de Coaching Grupal, para el desarrollo de habilidades en realimentación efectiva

Diplomado en Pensamiento Estratégico y Prospectiva en cofinanciación con el Sena y certificado por la U. del Rosario dirigido a las personas en cargos estratégicos y tácticos

Procesos de Coaching Individual para las personas en cargos estratégicos y tácticos con el objetivo de acompañar sus planes de desarrollo

Valoración de potencial para ocupar cargos de mayor responsabilidad a personas en cargos estratégicos, tácticos, coordinación y soporte

DESARROLLO

Así mismo, en el programa de Formación, se focalizó en el mejoramiento de las competencias mediante las siguientes acciones:



Es así como durante el 2015 gestionamos este tiempo en capacitación y desarrollo.



7.3 CALIDAD DE VIDA LABORAL

La calidad de vida para Efigas hace parte de los objetivos estratégicos de la compañía, teniendo en cuenta el ser humano integral que posibilita la excelencia en la gestión a todo nivel.

La manera como monitoreamos el estado de la calidad de vida, es a través de la medición del ambiente laboral, la cual fue realizada en 2014 con el apoyo de la empresa consultora Great Place to Work, cuyos parámetros de calificación con comparación local y nacional, Efigas obtuvo un resultado del 78% de satisfacción de ambiente laboral, que corresponde a Muy Satisfactorio, identificando oportunidades de mejora en las variables: Desarrollo, Confiabilidad y Ausencia de favoritismo, lo que ha demandado acciones en los procesos de selección, comunicación, calidad de vida laboral, desarrollo para líderes, valoraciones de potencial.



78%
MUY
SATISFACTORIO

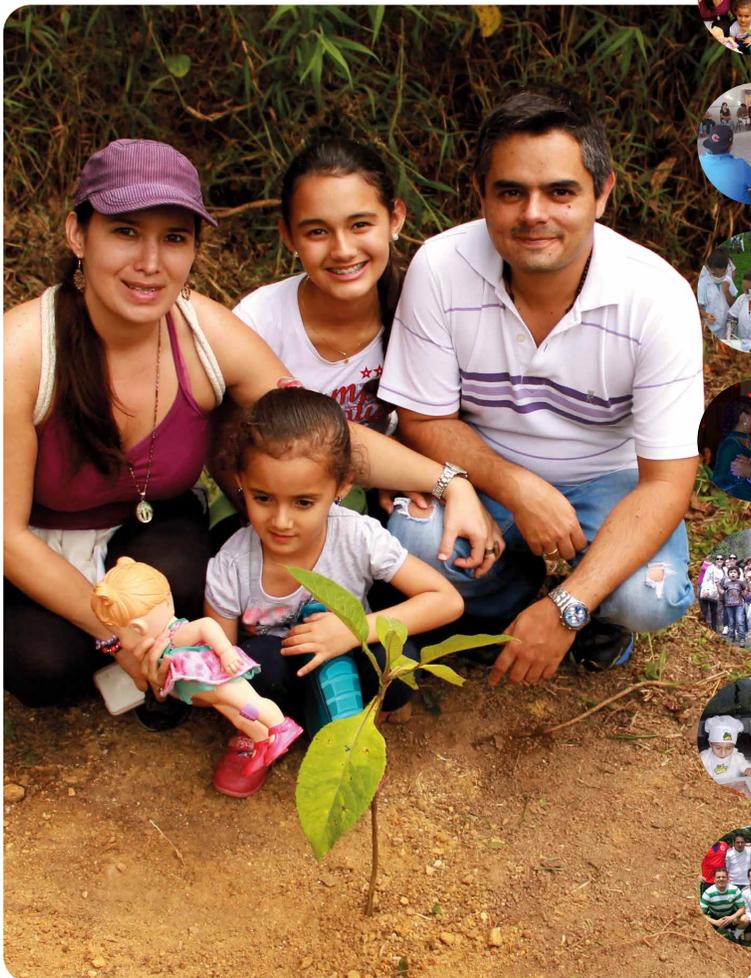


**Premio
GPTW**
Una de las
mejores empresas
para trabajar en
Colombia

Las acciones encaminadas para lograr que Efigas sea un gran lugar para trabajar, se desarrollan en una cultura que tiene como centro a las personas y a partir de allí se facilita un ambiente para que su trabajo se lleve a cabo con disfrute y en equilibrio vida – trabajo.

Calidad de vida laboral

78% muy satisfactorio Índice de ambiente laboral



Día de la familia.



Escuela de padres.



Vacaciones recreativas.



Amor y amistad.



Caminata ecológica familiar



Día de los niños.



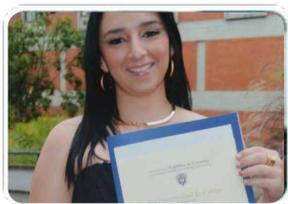
Torneo interno de Bolos y torneo interempresa de Microfútbol.

Así mismo a través del programa se llevaron acciones de reconocimiento y ejecución de políticas orientadas a garantizar el bienestar de los colaboradores y sus familias:



Estrellas Efigas

Reconocimiento a los colaboradores que se destacan en cada una de las competencias de la organización.



Gracias a Ti

Reconocimiento a personas que se destacaron por su gestión en la transición tecnológica de la compañía.



Gestión de Políticas de Bienestar

- Reconocimiento por Graduación, Nacimiento y Matrimonio.
- Acompañamiento por fallecimiento de Familiar hasta segundo grado de consanguinidad o que haga parte del núcleo familiar inmediato.
- Reconocimiento por Quinquenios.
- Pago del 100% de la incapacidad y presente que motive su recuperación.
- Auxilio para lentes y descuento por nómina de monturas.
- Celebración de fechas especiales.
- Obsequio por cumpleaños.



Salario Emocional

- Viernes de locura.
- Feria de Manizales.
- Tarde libre de cumpleaños.



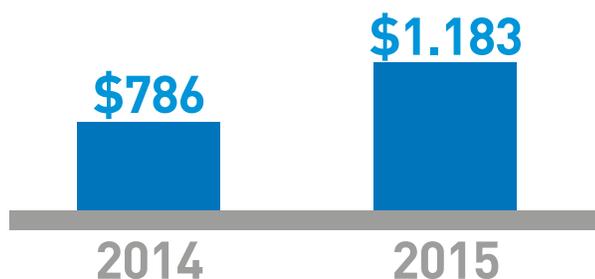
Adicionalmente, Efigas dispone de Fondo de Empleados FODEFIGAS, el cual busca ser la mejor opción de ahorro, además de facilitar el acceso a servicios de protección y previsión social. En 2015 el 88% de los colaboradores de Efigas hacen parte del fondo.

Es de resaltar que Efigas genera a FODEFIGAS apoyo económico y técnico desde las diversas áreas de la organización, dando respuesta a todos sus gastos administrativos y demás iniciativas generadas.

Entre los beneficios se encuentra la generación de créditos en diversas líneas como son: vehículo, libre inversión, compra de cartera, vacaciones, educativo, especiales o calamidad; que este año se abre la línea de crédito de vivienda, generando una recepción positiva por todos los asociados.



Comparativo Créditos Desembolsados 2015/2014



Por otro lado, el fondo genera diversos convenios con diversas entidades de salud, seguros, telecomunicaciones, entre otros, con el fin de facilitar el acceso a los servicios de tales entidades, además brinda auxilios a los asociados respecto a calamidad doméstica o auxilio funerario.

Adicionalmente se destacan los siguientes beneficios:

- Jornadas de salud visual.
- Entrega de obsequios de cumpleaños a los asociados.
- Jornada de integración (fiesta FODEFIGAS).
- Charlas de formación para la vida.
- Generación de la feria de emprendimiento con los asociados.
- Capacitación en economía solidaria.
- Celebración navideña.
- Entrega de bonos escolares.

74 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

En 2015 el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST, contó con 132 actividades desarrolladas, con la siguiente distribución:

- 59% Subprograma de Higiene y Seguridad Industrial.
- 16% Subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo.
- 15% Plan Básico Legal- Sgsst.
- 10% Copasst.

En el periodo se realizaron las siguientes actividades de cara al fortalecimiento del SGSST:

- Cambio de ARL, a SURA, para fortalecer el acompañamiento a la empresa en el proceso de certificación OSHAS 18001 y cumplimiento del Decreto 1072 de 2015.
- Se concreta con la ARL, el acompañamiento medio tiempo de un profesional en salud ocupacional para apoyo de la empresa en SST.
- Diagnóstico inicial del SG-SST.
- Creación de Coordinación en SST, separando las actividades de nómina y contratación que antes eran manejadas por la Coordinación de Nómina y SST.
- Formulación del Plan Estratégico de Seguridad Vial.
- Creación del manual para Contratistas y Proveedores de Servicios, como estrategia de acompañamiento y seguimiento al cumplimiento legal en SSTA de los aliados estratégicos de la empresa.

Los principales indicadores en materia de SST presentan los siguientes resultados:

| INDICADOR | 2014 | 2015 | OBSERVACIONES |
|---|------|------|--|
| Accidentalidad | 15 | 22 | El incremento responde principalmente a accidentes derivados de medios de transporte, frente a los cuales se han realizado acciones orientadas a generar la prevención mediante campaña toma de consciencia vial, a través de los medios de comunicación internos, como parte de las estrategias del Plan de Seguridad Vial. |
| Trabajadores accidentados por cada 100 trabajadores | 4,76 | 6,74 | |
| Enfermedades profesionales | 0 | 0 | En 2015 no se registran enfermedades laborales. |
| Ausentismo | 0,72 | 1,06 | <p>La variación en 2015, responde principalmente al incremento de incapacidades derivadas de enfermedad común, accidentes de tránsito y accidentes laborales. Como estrategias para la disminución del ausentismo laboral se ejecutaron entre otras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exámenes periódicos ocupacionales. • Vacunación contra la Influenza. • Semana de la Salud Ocupacional, donde se ejecutaron tamizajes cardiovasculares, masa corporal, optometrías, escáner facial, análisis cuántico, masajes, capacitación sobre lavado de manos, desayuno saludable, desparasitación, valoración odontológica, tamizaje de seno, rumba terapia. • Convenio con Profamilia para tratamiento de casos especiales derivados de tamizajes de seno en varias empleadas de las tres sedes. • Inspecciones de puestos críticos. • Actividades Plan Calidad de Vida a fin de prevenir el factor de riesgo psicosocial, y actividades de bienestar para la prevención del stress. |
| Pérdida de días por accidentalidad, por cada 100 trabajadores | 44 | 19 | Aún cuando en 2014 se presentó menor número de accidentes, las incapacidades fueron mayores, por accidentes en su mayoría graves, mientras que en 2015 se presentó mayor número de accidentes de menor gravedad, con menos días de incapacidad. |

| INDICADOR | 2014 | 2015 |
|---|------|------|
| % de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud | 100% | 100% |
| % ejecución plan de SST | 78% | 91% |

Participación de colaboradores en Comités relacionados con el SGSST:

- Brigadas de Emergencias: 13%
- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo: 3%
- Comité de Convivencia Laboral: 3%
- Comité de Seguridad Vial: 3%
- Comité de Investigación de Incidentes: 2%
- Total de 24% de colaboradores que pertenecen a alguno de los canales de seguridad y salud en la organización.

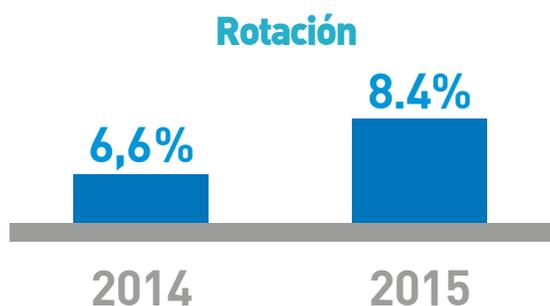
Por último se destaca que en 2015 se inició con el proceso de integración de los sistemas de gestión de Calidad, Responsabilidad Social, Ambiental, Riesgos y Seguridad y Salud en el Trabajo, como una de las estrategias para dar cumplimiento al Decreto 1072 de 2015, de igual forma se inicia el proceso de Certificación en OSHAS 18001, para lo cual durante el año 2015, se realizaron tareas enfocadas a la parte documental del sistema integrado de gestión.

Fortalecimiento de la Estructura Organizacional

En 2015 se desarrolló la iniciativa de fortalecer la estructura organizacional, a fin de afrontar las condiciones del mercado, actualizar métodos de trabajo buscando mayores eficiencias y generando fuentes alternativas de ingresos para la compañía, explorando opciones de soluciones energéticas y nuevos negocios.

De 38 ajustes a la estructura de personal, al 2015 ejecutamos 30 de ellos para un 79% de avance.

**La iniciativa descrita,
impactó el indicador de rotación
con el siguiente incremento:**





8. DESARROLLO DE NUESTROS ALIADOS

8.1 COMPOSICIÓN DE NUESTROS CONTRATISTAS

| INDICADOR | 2014 | 2015 | VAR |
|----------------------------------|------|------|-----|
| No. de empresas contratistas | 18 | 22 | 22% |
| No. de empleados de contratistas | 689 | 726 | 5% |

El incremento de contratistas responde al crecimiento de operaciones de la organización, impactando positivamente la generación de empleo.

8.2 PROGRAMA MISIÓN +

El programa Misión+, busca construir relaciones de confianza basadas en la inclusión, el fortalecimiento y la responsabilidad con nuestro grupo de interés Contratistas, permitiendo alcanzar la prestación de un excelente servicio a nuestros clientes mediante la aplicación de un modelo de gestión y mejoramiento continuo ajustado a las perspectivas estratégicas de la empresa, con el cual se asegure la gestión sostenible de las partes.

En el 2014 se formuló el programa Misión+ con el propósito de fortalecer capacidades de nuestros contratistas con énfasis en temas laborales como la relación contractual, el sistema de la protección social, la liquidación de nómina y las prestaciones sociales.

En 2015 se incrementa el alcance incluyendo: formación y capacitación, pertenencia e identidad, SSTA, comunicación y excelencia en el servicio.

En desarrollo de lo expuesto, en 2015 se destacan las siguientes acciones:

- 79 Acciones de formación reconociendo como relevantes el conocimiento integral de los procesos de Efigas a su cadena de valor “ inducción aliados Efigas”, el re-entrenamiento técnico para inspectores e instaladores de redes internas de gas natural (con el fin de disminuir la defectología), capacitación del nuevo sistema comercial que genera el proceso de trabajo en las diversas firmas contratistas y la capacitación general de servicio al cliente para más de 700 colaboradores de base de las diversas firmas contratistas.
- Se desarrollaron jornadas de capacitación con la participación de cerca de 1.400 colaboradores de las firmas contratistas y asesorías en distintos temas como: técnicos, legales y laborales.
- Se dio inicio del programa de Desarrollo Productivo y Social para jóvenes en situación de vulnerabilidad como inspectores e instaladores con el fin de generar una oportunidad de enganche laboral y dinamismo de mano de obra para las firmas contratistas de Efigas.
- En la dimensión de comunicación se generan diversos canales de comunicación para un relacionamiento constante y efectivo, como: minisitio Web de Misión+, los diversos diálogos realizados con contratistas, boletín mensual “Sintonízate con Misión+”, y el informativo del sector de gas “Actualigas Aliados”.
- En la dimensión de pertenencia e identidad, se generan diversas piezas audiovisuales para que las empresas contratistas se conozcan entre sí y se valore su historia como empresario y aliado del negocio del gas natural y la financiación no bancaria.
- En la dimensión Seguridad y Salud en el trabajo y Ambiental, se genera un diagnóstico de este tema en las diversas empresas contratistas Core del negocio y se entrega un Manual de SSTA para mejorar su gestión en este aspecto.
- En la dimensión legal – laboral se genera vigilancia, acompañamiento y asesoría en los criterios laborales para mitigar impactos negativos significativos en temas de demandas laborales y sanciones por hallazgos como pago inoportuno de aportes a seguridad social, pagos efectuados a trabajadores que superan el 40% del salario, sobre los cuales no se reconocen prestaciones sociales y no se efectúan aportes a seguridad social, entrega extemporánea de dotación y aplicación incorrecta de régimen disciplinario, para esto la dinámica de la dimensión es generar visitas a las firmas contratistas para validar un adecuado trámite del proceso laboral hacia sus colaboradores, capacitación en temas relevantes laborales y asesoría puntuales.

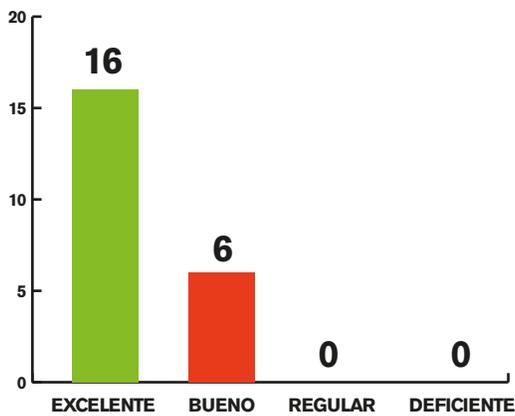
Del 88% al 95% incrementó el cumplimiento legal laboral de firmas contratistas con sus trabajadores.

La evaluación en función de criterios de prácticas laborales para los contratistas se efectúa con todos aquellos que sean parte de procesos Core del negocio como gestión del cobro, construcciones, ingeniería y operación y mantenimiento, frente a esto en el 2014 se generó evaluación a 29 contratistas y el 2015 a 22 contratistas. G4-LA14.

Para evaluar la efectividad de los servicios suministrados por proveedores se aplican los siguientes criterios:

| OPORTUNIDAD | EFECTIVIDAD | INFRAESTRUCTURA | CALIDAD |
|--|--|---|--|
| Se verifica la oportunidad y eficiencia en el tiempo de cumplimiento del servicio asignado | Se verifica la efectividad comparando el servicio entregado frente al asignado | Se verifica la capacidad de desarrollar las actividades de acuerdo a su maquinaria, personal, solvencia económica | Se verifica las defectologías y los reclamos presentados |

En 2015 se registraron los siguientes resultados:



El 70% de los proveedores están en la categoría de "Excelente" y el 30% "Bueno".

Las principales brechas se localizan en:

- Despachos de mercancía entregados de forma parcial.
- Tiempos de entrega para productos importados.





9. NUESTRO APORTE AL DESARROLLO LOCAL Y REGIONAL

9.1 RELACIONAMIENTO CON COMUNIDADES

Durante el año 2015, la compañía adelantó trabajos orientados a contribuir y mejorar el entorno de las comunidades donde tiene operaciones destacándose:

- Diálogos con la comunidad, identificando temáticas importantes a abordar desde la planeación de la organización.
- Diseño de la estrategia de relacionamiento con comunidades.
- Implementación del programa: “Cuenta con Efigas”, el cual tiene como objetivo promover el aprendizaje del uso responsable del gas y el cuidado del medio ambiente, a través de jornadas lúdico pedagógicas al interior de instituciones educativas, en donde se enseñan a los niños y niñas cómo hacer un uso responsable del servicio, además de generar estímulos para el fortalecimiento de sus habilidades narrativas, con base a un concurso de cuento.

Relacionamiento con comunidades

CUENTA CON EFIGAS

Estrategia educativa a la comunidad sobre el uso responsable del gas natural



Bajo esta estrategia, se genera de forma adicional una dinámica de inversión social, la cual beneficia a la capacidad instalada de las instituciones educativas participantes.

En el año 2015, participaron 1.800 estudiantes, 14 instituciones educativas y 6 municipios de la zona de influencia de Efigas, los cuales son: Quinchía, Guática, Santuario, Anserma, Belén de Umbría y Apía.

De los 400 cuentos recibidos, 18 participantes fueron elegidos como ganadores, en la categoría, primero, segundo y tercer puesto, que otorgó la evaluación realizada por Alejandra Guapacha y Tatiana Gutiérrez, de la Editorial Infantil Pispispis y Jhon Isaza coordinador de la Feria del Libro en la ciudad de Armenia.

La iniciativa continuará su segunda fase en el 2016, hasta llegar a los 32 municipios en los cuales la compañía tiene influencia. Entre los propósitos está comunicar la importancia del uso responsable del gas natural y la protección de sus comunidades y el planeta.

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

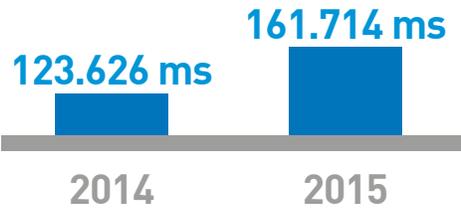
Proyectos de cofinanciación.

A 2015 hemos participado en la entrega acumulada de **44.161** subsidios a las conexiones de usuarios por valor de **\$5.054.620.313** millones de pesos, durante los últimos 6 años, con recursos provenientes del Fondo Especial Cuota de Fomento de Gas Natural (FECFGN). Así mismo, se gestionaron nuevos proyectos por un valor de \$816 millones de pesos hasta el 2017, a fin de facilitar el acceso al servicio a 6.240 hogares en la región.

El convenio 145 inició en el mes de mayo de 2015 y finalizó el 15 de Diciembre de 2015, para los municipios de Pereira, Dosquebradas, Armenia y Calarcá.

El convenio 224 inició en el mes de octubre de 2014 y está vigente hasta el año 2017, para los municipios de Santa Rosa de Cabal, La Virgina, La Celia, Balboa, Marsella, Circasia, Montenegro, Salento, Quimbaya, La Tebaida, Filandia, Neira, Palestina, Chinchiná, Viterbo, Riosucio, Anserma, Supía, Santuario, Apía, Quinchía, Guática, San José, Belén de Umbría, Risaralda, Belalcázar.

9.3 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.

9.4 RECLAMACIONES POR IMPACTOS SOCIALES

Acerca de las reclamaciones sobre impactos sociales que se han prestado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.(G4-SO11) se registran las siguientes:

Año 2014

29 de las cuales:
25 se resolvieron a favor de la empresa

Año 2015

26 de las cuales:
23 se resolvieron a favor de la empresa

Se refiere a reclamaciones de tipo judicial que cumplieron todo su proceso hasta la decisión final y fueron interpuestas mediante acciones de tutela

Frente a lo anterior, las principales lecciones aprendidas y acciones tomadas fueron:

Análisis de fondo de las decisiones en contra de la entidad para identificar si se trata de hechos particulares o si se trata de una práctica común en la empresa, frente a lo cual se realizan las recomendaciones pertinentes a los procesos para orientar mejoras.





ANEXO No. 1

ALINEACIÓN INFORME DE SOSTENIBILIDAD EFIGAS CON INDICADORES GRI

| INDICADORES GRI | | | EFIGAS | |
|---------------------------|-------|---|---|-------------------|
| ASPECTO | IND. | CONTENIDO | CAP. | PAG. |
| 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 | 3. Gestión Integral y Gobierno Corporativo 6.3 Operación Ambiental Responsable | 14, 15, 16, 17 31 |
| PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN | G4-3 | Nombre de la organización | 1. Acerca de nosotros | Portada |
| | G4-4 | Marcas, productos y servicios más importantes | | 7, 8 |
| | G4-5 | Lugar donde se encuentra la sede central de la organización | | 9 |
| | G4-6 | Países donde opera la organización | | 9 |
| | G4-7 | Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica | | 7 |
| | G4-8 | Mercados que cubre | | 9 |
| | G4-12 | Cadena de suministro de la organización | | 10 |
| | G4-13 | Cambios significativos que haya tenido lugar durante el periodo 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 | 7, 11, 18, 35 |
| | G4-14 | Principio de precaución | 2. Nuestro enfoque y gestión de sostenibilidad | 11 |
| | G4-18 | Proceso para determinar el contenido de la memoria | Parámetros del informe 2. Nuestro enfoque y compromiso con la sostenibilidad | 11 |
| | 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 | 11 |
| | G4-20 | Cobertura de cada aspecto material dentro y fuera de la organización | 2. Nuestro enfoque y compromiso con la sostenibilidad | 11 |
| | G4-21 | Límite de los aspectos materiales o relevantes | 2. Nuestro enfoque y compromiso con la sostenibilidad | 11 |

| INDICADORES GRI | | | EFIGAS | |
|--|-------|---|---|------|
| ASPECTO | IND. | CONTENIDO | CAP. | PAG. |
| PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | G4-24 | Lista de los grupos de interés vinculados a la organización | 2. Nuestro enfoque y compromiso con la sostenibilidad | 11 |
| | G4-26 | Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés | 2. Nuestro enfoque y compromiso con la sostenibilidad | 11 |
| | G4-27 | Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés | 2. Nuestro enfoque y compromiso con la sostenibilidad | 11 |
| 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 | | |
| ÉTICA E INTEGRIDAD | G4-34 | Descripción de la estructura de gobierno de la organización | 3. Gestión integral y Gobierno corporativo | 14 |
| | G4-38 | Composición del órgano superior de gobierno | 3. Gestión integral y Gobierno corporativo | 14 |
| | G4-41 | Procesos para gestionar conflictos de intereses | 3. Gestión integral y Gobierno corporativo | 14 |
| | G4-48 | Comité que aprueba y revisa la memoria de sostenibilidad | Parámetros de informe | 6 |
| | G4-56 | Valores y principios de la organización | 3. Gestión integral y Gobierno corporativo | 14 |
| | 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 | 3. Gestión integral y Gobierno corporativo | 14 |
| | G4-58 | Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización | 3. Gestión integral y Gobierno corporativo | 14 |

G4- GRI: Dimensión económica

| INDICADORES GRI | | | EFIGAS | |
|-------------------------------------|--------|---|--|------|
| ASPECTO | IND. | CONTENIDO | CAP. | PAG. |
| DESEMPEÑO ECONÓMICO | G4-EC1 | Valor económico directo generado y distribuido | 5.3 Valor económico generado y distribuido | 23 |
| | G4-EC4 | Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno | 9.2. Acceso al servicio público de gas natural a poblaciones vulnerables | 47 |
| CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS | G4-EC7 | Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios | 9.3 Desarrollo de infraestructura | 48 |

G4- GRI: Dimensión social

| INDICADORES GRI | | | EFIGAS | |
|---|----------|---|--|----------------|
| ASPECTO | IND. | CONTENIDO | CAP. | PAG. |
| ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | G4-PR5 | Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes | 4.5 Fidelización y satisfacción del cliente | 20, 21 |
| COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA | G4-PR7 | Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia | En 2015 EFIGAS no generó incumplimiento de las normativas relativos a las comunicaciones de mercadotecnia | N/A |
| 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 2015 en EFIGAS no se registraron reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes | N/A |
| 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 | 6.2 Optimización de la productividad de los procesos | 29, 30 |
| EMPLEO | G4-LA1 | Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región | 7.1 Composición de nuestro equipo humano | 35 |
| | G4 - LA3 | Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad | 7.3 Calidad de vida laboral | 37, 38, 39, 40 |

| INDICADORES GRI | | | EFIGAS | |
|--|---------|--|---|------------|
| ASPECTO | IND. | CONTENIDO | CAP. | PAG. |
| 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 | 7.4 Seguridad y salud en el trabajo | 40, 41, 42 |
| | 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 | 7.4 Seguridad y salud en el trabajo | 41 |
| | G4-LA7 | Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad | 7.4 Seguridad y salud en el trabajo | 41 |
| Capacitación y educación | G4-LA9 | Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral | 7.2 Desarrollo de nuestro talento humano | 37 |
| | 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 | 7.2 Desarrollo de nuestro talento humano | 36, 37 |
| | G4-LA11 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional | 7.2 Desarrollo de nuestro talento humano | 36 |
| 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 | 8.2 Programa Misión + | 44 |
| | G4-LA15 | Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto | 8.2 Programa Misión + | 44 |
| No discriminación | G4-HR3 | Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas | En EFIGAS durante 2015 no se reportaron o denunciaron casos de discriminación | N/A |
| 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 | 8.2 Programa Misión + | 44 |

| INDICADORES GRI | | | EFIGAS | |
|--|---------|---|---|------|
| ASPECTO | IND. | CONTENIDO | CAP. | PAG. |
| 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 | 8.2 Programa Misión + | 44 |
| 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 2015 en EFIGAS no se reportaron reclamaciones sobre derechos humanos | N/A |
| Comunidades locales | G4-SO1 | Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local | 9. Nuestro aporte al desarrollo local y regional | 46 |
| Lucha contra la corrupción | G4-SO4 | Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción | 3. Gestión integral y Gobierno corporativo | 14 |
| | G4-SO5 | Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas | Durante 2015 en EFIGAS no se registraron reportes de corrupción | N/A |
| 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 2015 EFIGAS no tuvo multas servicios por incumplimiento de la legislación y la normativa | N/A |
| 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 | 8.2 Programa Misión + | 44 |
| | 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 | 9.4 Reclamaciones por impactos sociales | 48 |

| INDICADORES GRI | | | EFIGAS | |
|---|---------|--|---|------|
| ASPECTO | IND. | CONTENIDO | CAP. | PAG. |
| Efluentes y residuos | G4-EN23 | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento | 6.3.3 Cultura ambiental | 33 |
| | G4-EN24 | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos | En 2015 no se presentaron derrames significativos responsables | N/A |
| 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 2015 no se presentaron eventos ni multas por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental | N/A |
| Evaluación ambiental de los proveedores | G4-EN32 | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales | 6.3.4 Gestión ambiental con proveedores | 34 |
| Mecanismos de reclamación ambiental | G4-EN34 | Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación | En 2015 no se presentaron reclamaciones ambientales | N/A |



Efigas

S.A. E.S.P.