

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES GAS NATURAL S.A E.S.P



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE GAS
COMBUSTIBLE
Bogotá, Junio de 2014**

GAS NATURAL S.A E.S.P
INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
GAS NATURAL S.A. E.S.P.
ANÁLISIS 2013

AUDITOR: Deloitte Asesores y Consultores Ltda.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Gas Natural S.A. E.S.P. se encuentra constituida como sociedad anónima, para desarrollar las actividades Distribuidor y Comercializador de Gas Natural desde el 13 de abril de 1987. La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$27.688.191.000 y tiene su sede principal en Bogotá D.C. Su última actualización aprobada en RUPS fue el día 19 de febrero de 2014.

TABLA 1

Tipo de Sociedad	Anonima
Razón Social	Gas Natural S.A. E.S.P
Sigla	Gas Natural S.A. E.S.P
Representante Legal	Maria Eugenia Coronado Sierra

Fuente: SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Tabla 2 Balance General

BALANCE GENERAL	2013	2012	Variación
Activo	\$1.503.561.952.594	\$1.572.721.779.426	-4,40%
Activo Corriente	\$382.266.009.679	\$462.845.119.298	-17,41%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$344.886.365.950	\$344.666.202.685	0,06%
Inversiones	\$39.999.999.769	\$73.617.298.053	-45,66%
Pasivo	\$404.706.116.816	\$491.588.612.900	-17,67%
Pasivo Corriente	\$169.296.467.718	\$179.452.785.968	-5,66%
Obligaciones Financieras	\$228.083.244.137	\$293.714.184.341	-22,35%
Patrimonio	\$1.098.855.835.778	\$1.081.133.166.526	1,64%
Capital Suscrito y Pagado	\$27.411.309.090	\$27.411.309.090	0,00%

Fuente: SUI

- Activos

El total de activos de la compañía presentó una disminución del 4,4% respecto al año 2012, explicado principalmente por una reducción el grupo de Deudores e Inversiones. La estructura del activo de la compañía está conformada según su orden de importancia de la siguiente manera:

- El grupo Otros Activos concentra el 49,7% del total del activo de la empresa y está conformado principalmente por valorizaciones de activos. El grupo presenta un crecimiento del 2,7%, explicado principalmente por un el exceso de los avalúos sobre el costo el libros, lo anterior según información entregada por la empresa donde se señala que la compañía realiza avalúos técnicos cada tres años, cuyo último avalúo fue realizado el mes de diciembre de 2013 con el método de flujos de caja descontados. Adicionalmente la empresa señala que las valorizaciones de activos concentran el 40% del total del activo de la empresa, lo anterior debido a la antigüedad de las redes de distribución y gasoductos.
- Los activos fijos de la compañía representan el 23% del total del activo, compuesta principalmente por redes de distribución de gas natural, gasoductos maquinaria y equipo.

El saldo de los activos fijos no presenta variación significativa respecto al año 2012, lo cual indica que se realizaron inversiones por valor similar al efecto contable de la depreciación acumulada del año 2013. Según reportes entregados por la empresa, la empresa realizó las siguientes inversiones en activos fijos asociados a la prestación de servicio público en el año 2013 por valor de \$29.829 millones de pesos, donde se destacan las siguientes:

- Redes de distribución por valor de \$5.038 millones de pesos.
- Sistema de transporte de GNC por valor de \$2.004 millones de pesos.
- Religamientos del Subsistema de la zona norte por valor de \$1.208 millones de pesos.
- Refuerzo sísmicos de las sedes de la empresa por valor de \$1.536 millones de pesos.
- Gasificación en los municipios de Anapoima y La Mesa por valor de \$990 millones de pesos.

Adicionalmente, según información entregada por la empresa, las redes de distribución, redes de distribución en curso, gasoductos y estaciones receptoras son los activos productivos más representativos de la empresa y representan el 95% del total de activos de la empresa, lo anterior sin tener en cuenta la depreciación acumulada.

- El grupo de deudores participa en el 18,9% del total del activo de Gas Natural y presenta una reducción del 14,4% respecto al año anterior explicado principalmente por una disminución de \$39.567 millones por operaciones en moneda extranjera por concepto de anticipos y avances.

El principal componente del grupo deudores es la cartera del servicio público

de gas combustible, la cual concentra el 14% del activo de la empresa, donde se destacan los títulos descontados por concepto de compra de cartera a firmas instaladoras, las cuales corresponden al 6% del total del activo, lo anterior, según explica la empresa, como estrategia para aumentar el consumo de gas natural.

Para el año 2013, la cartera de la empresa se concentra esencialmente en la venta de gas combustible a usuarios residenciales, donde se destaca la cartera al estrato 2 por valor de \$80.038 millones y al estrato 3 por valor de \$74.617 millones. Se destaca que el 86% de la cartera de Gas Natural S.A E.S.P es de categoría no vencida y asciende a 31 de diciembre de 2013 a \$199.448 millones de pesos, según reportes entregados por la empresa.

- Pasivos

El total de pasivos de la empresa presentó una disminución del 17,7% respecto al año 2012 explicado principalmente por una reducción en las obligaciones financieras. El pasivo concentra el 27% de los activos de la compañía. La estructura del pasivo de la empresa está conformada según su orden de importancia relativa de la siguiente manera:

- Las Obligaciones Financieras representan el 56% del total del pasivo y el 15,2% del total del activo, conformadas por bonos en circulación y contratos de leasing. Las obligaciones financieras presentan una disminución del 22% respecto al año anterior ocasionado por una reducción en los bonos por valor de \$72.426 millones, sin embargo esta diferencia no se encuentra en plan contable consolidado de la empresa, por lo cual con radicado 20145290284372 la empresa justifica las diferencias entre el plan contable consolidado y el plan contable del servicio público de gas natural del año 2013, donde se evidencia que una gran parte de la financiación es destinada para otros negocios diferentes de gas natural.

Es importante resaltar, que según la nota 10 de los estados financieros del año 2013, las obligaciones financieras de Gas Natural corresponden en esencia a los bonos en circulación a largo plazo por valor de \$300.000 millones. La destinación de la emisión de bonos es destinada para la sustitución de pasivos financieros y para el incremento del capital de trabajo de la empresa. A 31 de diciembre de 2013, los intereses causados sobre los bonos ascienden a \$16.521 millones de pesos. Finalmente, la empresa señala que el costo de la deuda a diciembre de 2013 es de 5.67% E.A. versus un ROA de 15%.

- Las Cuentas por Pagar representan el 5,4% del total de activo de Gas Natural y el 20% del total del pasivo, están compuestas principalmente por proveedores e impuestos por pagar. Las cuentas por pagar presentan una variación negativa del 7.4% respecto al año 2012, generado principalmente por una reducción en la causación del impuesto de renta por valor de -\$30.213 millones de pesos.

Según información entregada por la empresa, los principales proveedores son Ecopetrol, TGI, Equion y Chevron, los cuales representan 9% del total del pasivo de la empresa. Finalmente, es importante señalar que los pasivos estimados corresponden al 19% del total del pasivo y corresponden a costos y

gastos recibidos de los cuales no se ha recibido facturación, por tal razón dichas provisiones serán contabilizadas en el grupo de cuentas por pagar una vez se allegue la factura a la empresa.

- Patrimonio

El total del patrimonio representa el 73% del total de activos de la compañía y está conformado en esencia por el efecto en superávit por valoración y ganancias retenidas. Adicionalmente la compañía presentó un incremento patrimonial del 1,6% respecto al año 2012, explicado principalmente por el efecto del avalúo técnico practicado el mes de diciembre de 2013.

2.2 Estado de Resultados

TABLA 3

ESTADO DE RESULTADOS	2013	2012	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$1.273.465.381.031	\$1.215.610.379.535	4,76%
COSTOS OPERACIONALES	\$861.201.755.766	\$818.451.456.715	5,22%
GASTOS OPERACIONALES	\$196.302.412.803	\$186.505.770.335	5,25%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$215.961.212.462	\$210.653.152.485	2,52%
OTROS INGRESOS	\$0	\$762.824.868	-100,00%
OTROS GASTOS	\$0	\$0	0,00%
GASTO DE INTERESES	\$0	\$0	0,00%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$215.961.212.462	\$211.415.977.353	2,15%

Fuente: SUI

Gas Natural señala que sus ingresos dependen en mayor proporción a la venta del consumo de gas natural, los cuales a cierre de 2013 concentran el 91% del total del ingreso de la empresa. Los ingresos operacionales de la empresa presentan un aumento de 4,7% respecto a la vigencia anterior explicado por el incremento en la venta de la capacidad de transporte de gas contratada por valor de \$9.510 millones, el crecimiento en la actividad de comercialización por valor de \$18.082 millones y el aumento en la comercialización de gas natural en \$18.183 millones de pesos

La empresa señala que los ingresos por consumo de gas corresponden al 91% del total de ingresos de la empresa, adicionalmente se observa que el 89% de los ingresos operacionales de la compañía corresponden a la actividad de comercialización.

Por otra parte, Gas Natural registra otras ventas de servicios operacionales, los cuales concentran el 0,7% del total del ingreso de la empresa y exhiben un notable crecimiento de 2513% equivalentes a \$8.914 millones de pesos.

Los Costos Totales de Gas Natural representan el 67% del ingreso de la empresa y presentaron un crecimiento de 5,2% respecto al año anterior explicado en esencia por

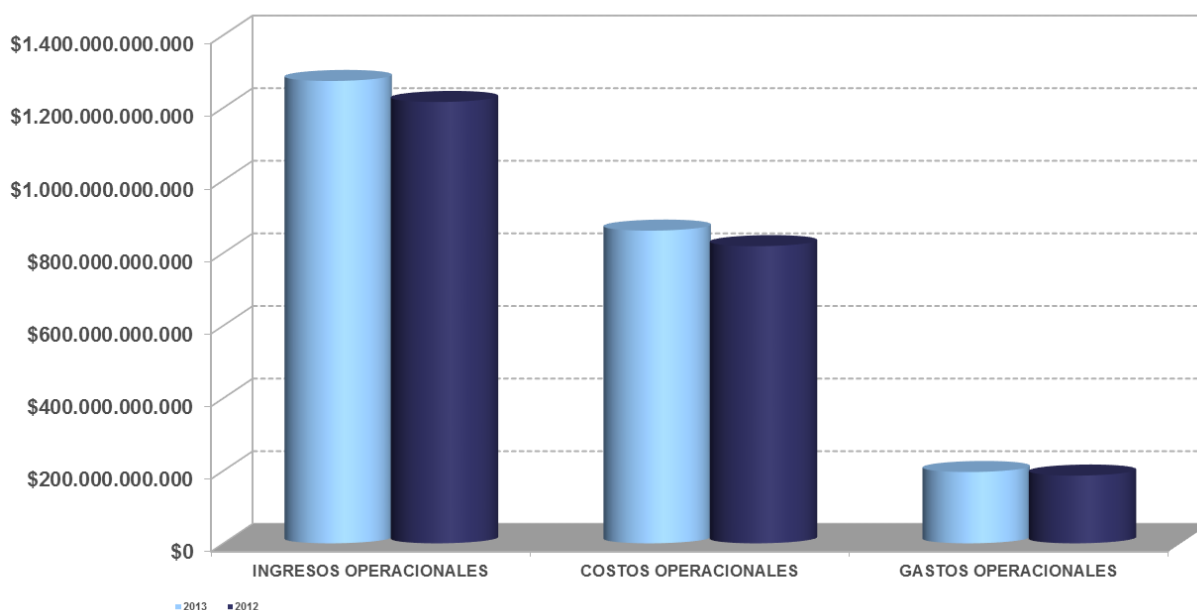
dos factores, el primero el incremento de \$19.238 millones en el costo directo del gas, que según información entregada por la empresa representa el 80% del costo total; y en segundo lugar, por un aumento en los gastos generales por valor de \$22.042 millones de pesos, los cuales se concentran en costos por publicidad y propaganda.

Los Costos Totales de la empresa a diciembre de 2013 están compuestos principalmente de la siguiente forma:

- El Costo directo de Gas Natural 81% del total del costo de la empresa,
- Los Costos Generales concentran el 5% del total del costo.
- Las depreciaciones concentran el 3% debido al alto valor de los activos fijos productivos.

Los gastos operacionales de la compañía concentran el 15% del total del ingreso operacional neto y muestran un incremento de 5,25% respecto al año anterior. Es importante aclarar que los gastos de administración presentan una disminución de 3,4% debido a la reducción de los salarios y gastos generales, sin embargo dicha disminución se ve superada por el incremento en la provisión para obligaciones fiscales por valor de \$14.996 millones, la cual explica el incremento de los gastos operacionales al cierre de 2013.

Gráfica 1 Ingresos, costos y gastos operacionales



Como se observa en la gráfica 2.1, la gestión operacional de la empresa tuvo un mejoramiento constante donde se observa un incremento generalizado en los ingresos, costos y gastos en proporciones similares, lo cual ocasiona un leve crecimiento de 2,5% en la utilidad operacional equivalentes a \$5.308 millones de pesos.

Los resultados netos del ejercicio de la empresa presentan un escenario un similar al comportamiento del margen operacional debido a que la empresa no registra otros ingresos y gastos para el año 2013.

2.3 Indicadores Financieros

Tabla 4 Indicadores Financieros

INDICADORES	2013	2012
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	2,3	2,6
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	65,2	71,6
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	18,9	18,3
Activo Corriente Sobre Activo Total	25,42%	29,43%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	26,9%	31,3%
Patrimonio Sobre Activo	73,1%	68,7%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	41,8%	36,5%
Cobertura de Intereses – Veces		
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	362.723.752.223	343.995.487.029
Margen Operacional	28,5%	28,3%
Rentabilidad de Activos	24,1%	21,9%
Rentabilidad de Patrimonio	35,9%	35,2%

Liquidez

La razón corriente de la empresa es 2,3 veces y presenta un deterioro del indicador respecto al año 2012. El actual indicador implica que con los actuales activos corrientes de \$382.266 millones la compañía alcanza a cubrir el pasivo a corto plazo el cual asciende a \$169.296 millones al corte del año 2013, ante una exigibilidad. Lo anterior reduce la probabilidad de riesgo de liquidez para la empresa.

Es importante señalar que según el informe anual del año 2013 de la empresa, se observa un indicador de 2.6 para el año 2013 y superior al del año 2012, lo cual difiere con lo anteriormente mencionado debido a que la compañía tiene partidas diferentes a la prestación del servicio público de gas natural que generan el mejoramiento del indicador al calculado por la superintendencia.

La rotación de cartera de la empresa tuvo una disminución en 6 días respecto al año anterior, lo cual ocasiona que en promedio la empresa recaude su cartera con mayor velocidad. Para el año 2013, la empresa en promedio otorga a sus clientes un plazo de 65 días para el pago de sus obligaciones. En contraste, la empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores cada 19 días, lo cual representa un comportamiento constante en comparación al año 2012.

El activo corriente de la compañía corresponde al 25,4% del total del activo de la empresa para el año 2012 y presenta un decremento en comparación al año anterior debido a que la reducción del activo corriente fue superior al descenso del pasivo corriente en \$70.422 millones de pesos.

Endeudamiento

En el año 2013, el nivel de endeudamiento es del 27%, lo cual constituye una reducción respecto al año anterior de 4,3 puntos porcentuales, esta disminución es

explicada por el respectivo la porción de bonos en circulación que la empresa asocia a las otras actividades diferentes a la prestación de servicio de gas natural.

Por defecto, el patrimonio de la empresa representa actualmente el 73% de la estructura de financiación de Gas Natural y presenta un aumento respecto al año 2012, debido en al superávit por valorización ocasionado por el avalúo técnico efectuado en el mes de diciembre de 2013.

La porción corriente de las obligaciones de la empresa corresponde al 42% del total del pasivo. El pasivo corriente tiene un incremento en su participación porcentual dada la disminución del total del pasivo en el año 2013 en \$86.882 millones y explicado en el aparte de pasivos del presente informe.

Rentabilidad

El indicador Ebitda de la empresa tuvo un resultado positivo y un incremento del destacado de 5,4% equivalentes en \$18.728 millones de pesos, respecto al año 2012, explicado en esencia el crecimiento de los ingresos en las actividades de comercialización y distribución de gas natural.

El margen operacional de la empresa es de 28,5% al cierre de 2013 y se mantuvo constante en comparación al año 2012. Lo anterior, se explica debido a los crecimientos similares que tuvieron los ingresos, costos y gastos operacionales de la empresa.

La rentabilidad del activo y patrimonio tuvieron leve un mejoramiento, debido a lo ya explicado en apartes anteriores donde se evidencia el crecimiento del Ebitda en relación al año 2012.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

La empresa Gas Natural S.A E.S.P presta los servicios de distribución de gas natural en los municipios de Bogotá, D.C., Soacha, Anapoima, El Rosal, La Calera, La Mesa y Sibaté en el departamento de Cundinamarca.

Las redes de distribución se encuentran construidas en material de Acero y Polietileno, cuenta además con cuatro (4) estaciones descompresoras de Gas Natural Comprimido (GNC), ciento seis (106) Estaciones de Regulación y Medición y un total de veintiún mil (21.129) válvulas las cuales se encuentran construidas en material de acero (AC) y Polietileno (PE).

Cabe mencionar que toda la infraestructura de distribución que posee la empresa Gas Natural, se encuentra diseñada para atender los mercados residencial, comercial e industrial, así:

TABLA 5

Municipio	Redes de Distribución		Estaciones			valvulas	
	Km Red AC	Km Red PE	Descompresoras GNC	City Gate	Estaciones de regulación y Medición	AC	PE
BOGOTA DC	341	11.637	0	0	98	617	18900
SOACHA	38	858	0	0	8	32	1329
ANAPOIMA		4	1	0	0		5
EL ROSAL		39	1	0	0		42
LA CALERA		37	1	0	0		60
LA MESA		14	1	0	0		27
SIBATE		112	0	0	0	11	106

Fuente: Información Gas Natural S.A E.S.P

A partir de la entrada en vigencia de la Resolución CREG 059 de 2012, la empresa Gas Natural S.A E.S.P ha realizado al 28 de febrero de 2014, un total de 397.396 Revisiones Técnicas Reglamentarias (RTR) de las 397.438 programadas. De las 42 RTR que se encuentran pendientes por realizar la empresa informa que 3 de ellas el servicio fue suspendido al usuario por encontrarse defectologías en sus instalaciones y las 39 restantes se encuentran los inmuebles suspendidos por seguridad, ya que los usuarios no permitieron la RTR., como se puede apreciar en la siguiente tabla.

TABLA 6

Gas Natural S.A ESP.	
Cientes programados RTR.	
Periodo: Entre el 26 de Julio 2012 y el 28 de febrero 2014	
Cientes programados.	397.438
Cientes visitados y proceso terminado.	397.396
Pendientes al 04 de abril de 2014.	42
Estado de los pendientes.	
Observación.	Cientes
Suspendido con Defectología.	3
Suspendido por no Permitir RTR.	39
Total general	42

Fuente: Información entregada por la empresa Gas Natural S.A E.S.P

4. ASPECTOS COMERCIALES

Teniendo en cuenta que la empresa registra las actividades de Comercialización y Distribución de gas natural, a continuación se analiza la composición del mercado, a partir del comportamiento en el número de usuarios, los consumos y las peticiones, quejas y recursos durante el año 2013.

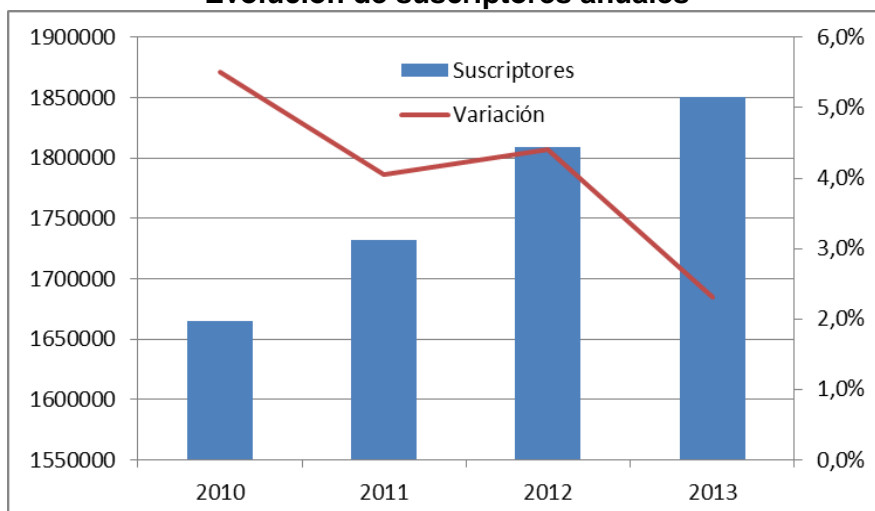
4.1 SUSCRIPTORES Y CONSUMO MERCADO REGULADO

Según la información reportada en el Sistema Único de Información –SUI–, el número

de suscriptores de Gas Natural S.A. E.S.P. ha crecido sostenidamente durante los últimos años, alcanzando una cifra de 1.850.573 al final de 2013, aunque este crecimiento se ha desacelerado hasta 2,3% durante el último año. El siguiente gráfico muestra el total de usuarios al corte del 31 de diciembre de cada año así como la variación porcentual con respecto al año inmediatamente anterior.

GRAFICO 2 Usuarios Residenciales – Variación

Gas Natural S.A. E.S.P. Evolución de suscriptores anuales



Fuente: Sistema Único de Información – SUI, cálculos SSPD.

Más de 99% de los usuarios de la empresa Gas Natural S.A. E.S.P. Están ubicados en Bogotá y Soacha. Sin embargo también cuenta con suscriptores en Sibaté, El Rosal, La Calera, La Mesa y Anapoima.

Tabla 7 - Usuarios Residenciales por municipio

GAS NATURAL S.A. E.S.P. Suscriptores por municipio (2013)

Municipio	Residencial	No residencial
BOGOTA, D.C.	1.672.230	44.680
SOACHA	120.919	143
SIBATE	5.558	19
EL ROSAL	2.369	1.589
LA CALERA	2.160	1
LA MESA	760	39
ANAPOIMA	95	11
TOTAL	1.804.091	46.482

Fuente: SUI. Consultado el 18/03/2014

73% de los suscriptores residenciales de la empresa corresponden a estratos 2 y 3. En cuando a los no residenciales, 98% son de naturaleza comercial. La empresa facturó más de 665 mil millones de pesos en 2013. De la facturación total 65% correspondió a consumo residencial y 35% a no residencial, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 8 Usuarios y consumos

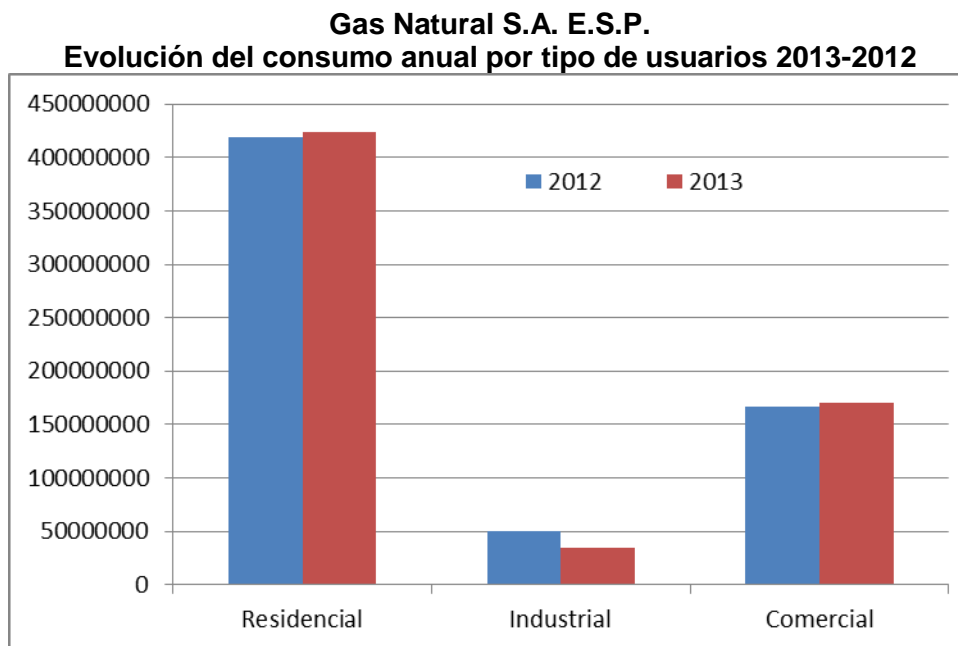
GAS NATURAL S.A. E.S.P.

Clasificación	Suscriptores	%	Consumo	%	Valor facturado	%
Estrato 1	148.959	8,3	41.537.551	9,8	44.562.765.945	10,3
Estrato 2	663.860	36,8	154.675.982	36,5	169.800.105.798	39,4
Estrato 3	646.359	35,8	125.914.765	29,7	120.044.991.872	27,8
Estrato 4	221.264	12,3	54.161.211	12,8	51.580.723.489	12,0
Estrato 5	70.589	3,9	22.330.463	5,3	21.263.062.054	4,9
Estrato 6	53.060	2,9	25.295.639	6,0	24.086.617.418	5,6
Total residencial	1.804.091	100,0	423.915.611	100,0	431.338.266.576	100,0
Industrial	186	0,4	34.164.612	13,9	32.414.792.591	13,9
Comercial	45.713	98,3	170.811.540	69,5	162.665.174.827	69,6
Oficial	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	583	1,3	40.806.482	16,6	38.608.411.065	16,5
Total no residencial	46.482	100,0	245.782.634	100,0	233.688.378.483	100,0

Fuente: Sistema Único de Información (SUI). Reporte a diciembre de 2013. Consultado el 18/03/2014

Durante 2013, los consumos registrados por el sector residencial y comercial registraron leves aumentos de 1 y 2%, mientras los correspondientes al sector industrial presentaron un descenso significativo de casi 30%.

GRAFICO 3 - Comportamiento del consumo por tipo de usuarios



Fuente: Sistema Único de Información – SUI, cálculos SSPD.

4.2 PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS – PQR

De acuerdo con la información reportada por Gas Natural S.A. E.S.P., en el Sistema Único de información (SUI), durante 2013 la empresa registró 129.054 peticiones, quejas y recursos (PQR) presentados por los usuarios, lo que corresponde a un descenso de 3% con respecto a 2012.

Del total de las PQR reportadas para el año 2013, el mayor volumen de las reclamaciones se presentó por la causal REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUSCRIPTOR O USUARIO con el 35,55%, seguida por la causal ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA, con el 18,69%.

En la tabla siguiente se muestra el detalle de las reclamaciones reportadas por cada una de las causales atendidas.

Tabla 9 PQR por causales

**GAS NATURAL S.A. E.S.P.
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS**

Concepto	2012	2013	Variación
Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	40.309	45.882	14%
Entrega y oportunidad de la factura	11.826	24.126	104%
Cobro de otros cargos de la empresa	12.177	10.966	-10%
Falla en la prestación del servicio.	8.498	8.896	5%
Alto consumo	11.595	7.253	-37%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	17.212	6.466	-62%
Conexión	3.804	3.793	0%
Tarifa cobrada	1.854	1.880	1%
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	639	1.702	166%
Relacionada con cobros por promedio	20	1.343	6615%
Error de lectura	1.617	1.287	-20%
Calidad del servicio	1.152	1.280	11%
Medidor, cuenta o línea cruzada	1.064	1.043	-2%
Condiciones de seguridad o riesgo	1.119	1.035	-8%
Estrato	904	940	4%
Pago sin abono a cuenta	633	932	47%
Solidaridad	569	696	22%
Decisiones de sanción de la ESP	226	370	64%
Subsidios y contribuciones	582	266	-54%
Normalización del servicio	146	206	41%
Tasas e impuestos	18	58	222%
Cobros por servicios no prestados	180	50	-72%
Cobro Múltiple	23	0	-100%
Otras inconformidades	17.040	8.584	-50%
Total	133.207	129.054	-3%

Fuente: Sistema Único de Información (SUI). Reporte a diciembre de 2013. Consultado el 18/03/2014

5. EVALUACION DE LA GESTION

5.1 Evaluación Financiera

Tabla 10 Indicadores de Gestión Financieros

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2013	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	28%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	5		
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	72	65,2	Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16	18,9	No Cumple
Razón Corriente – Veces	2	2,3	Cumple

De acuerdo a los referentes establecidos, la empresa no cumple los indicadores de Margen Operacional y Rotación de cuentas por pagar.

El margen operacional tuvo un comportamiento constante respecto al año anterior, lo cual ubica a Gas Natural a 7 puntos porcentuales del referente del sector; no obstante, se debe propender a tomar las medidas necesarias para lograr el referente sectorial. El auditor expone que entre el año 2010 a 2012 el Margen Operacional ha tenido una tendencia decreciente, en el 2013 aumentó con respecto al año anterior en 0,52\$ debido principalmente al incremento en el Ebitda presentando un resultado de 29%.

La empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores cada 16 días, lo cual acerca a Gas Natural al referente del sector. El auditor señala que *entre* el 2010-2012 los días de rotación de cuentas por pagar presentaron una tendencia variable. Al cierre del año 2013 éste aumentó en 0.57 días con respecto al 2012, debido principalmente a que las cuentas por pagar aumentaron en 7.14 puntos porcentuales.

Es importante aclarar que no se calcula indicador de cobertura de intereses debido a que en el plan contable de gas natural anual del año 2013 no se registran intereses financieros.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Con relación a la información reportada al SUI por la empresa Gas Natural S.A E.S.P, en aspectos técnicos – operativos no se realizó requerimiento alguno a la empresa en el año 2013.

En cuanto a la información de costos y tarifas, se ha evidenciado deficiencia en el cargue en calidad y oportunidad en los mercado del Rosal, la Mesa, la Calera, en dichos mercados se constató presunto error de cargue en la variable Dm, dando incumplimiento con lo establecido en la Circular Conjunta SSPD-CREG 003 de 2004.

La siguiente tabla muestra el comportamiento de cargue de la empresa de acuerdo a los estados en los cuales se encuentran los formatos que la empresa debe cargar, estos estados son:

- **CARGADO EN BD o ENVIADO:** Cuando la empresa cargó la información pero no la certificó o radicó.
- **CERTIFICADO:** Cuando la empresa certificó la información cargada.
- **CERTIFICADO – NO APLICA:** Cuando la empresa certificó el formato sin información porque este no le aplica, o porque cargó un formato cuyo contenido es un anexo en PDF.

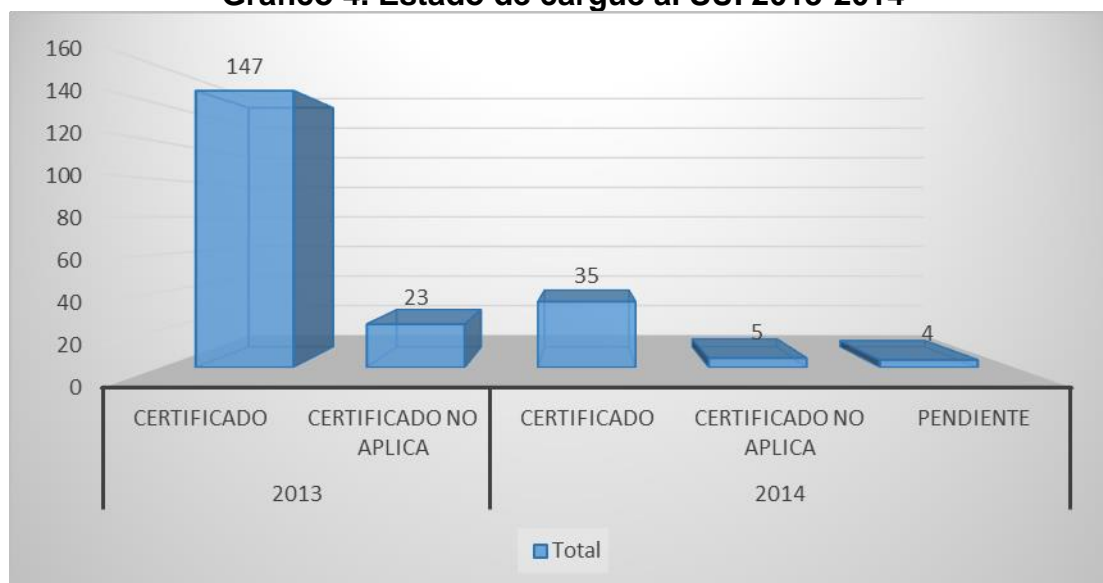
- **PENDIENTE:** Cuando la empresa no ha cargado ni certificado la información del formato.
- **RADICADO:** Cuando la empresa certificó un formato que consiste en el diligenciamiento de un formulario WEB.
- **RECIBIDO:** Indica que el archivo ha sido recibido, y que listo para validarse.

Tabla 11. Estado de cargue al SUI 2013-2014

Suma de Total formatos	
Etiquetas de fila	Total
2013	170
Certificado	147
Certificado No Aplica	23
2014	44
Certificado	35
Certificado No Aplica	5
Pendiente	4
Total general	214

Fuente: SUI

Gráfico 4. Estado de cargue al SUI 2013-2014



Fuente: SUI

De acuerdo al análisis del gráfico 1 se determina que para el año 2013 la empresa cuenta con un porcentaje de incumplimiento del 0%, así mismo se halla que el porcentaje de certificados como no aplica es del 13.53% lo que corresponde a 23 formatos. Para lo que lleva corrido del año 2014, el porcentaje de incumplimiento es del 9.09% correspondiente a 4 formatos. Para los formatos como no aplica se encuentran certificados un total del 11.36% resumido a 5 formatos.

Con respecto a la calidad de información reportada, se analizó la información de los subsidios y contribuciones facturados por la empresa, los cuales se encuentran resumidos en la siguiente tabla.

Tabla 12. Subsidios y Contribuciones al SUI 2013

2013								
	Subsidios		Excentos		Contribuciones			
Mes	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Industrial	Comercial
1	1,316,827,419	4,105,601,582	0	0	333,929,598	359,623,154	214,154,635	1,116,832,010
2	1,563,207,511	5,181,930,379	0	0	385,365,470	434,067,277	314,920,842	1,192,900,732
3	1,446,722,144	4,697,025,919	0	0	368,735,107	414,282,091	275,007,743	1,143,152,011
4	1,699,181,233	5,673,537,230	0	0	370,506,534	398,016,963	256,746,690	1,151,589,109
5	1,600,904,369	5,336,656,544	0	0	428,652,186	480,370,354	306,178,620	1,331,169,377
6	1,529,973,398	4,986,867,796	156,133	0	405,081,253	451,222,145	298,782,759	1,281,661,360
7	1,429,071,615	4,543,957,222	40,849	0	357,032,837	382,664,088	272,784,298	1,150,399,702
8	1,644,863,573	5,405,580,076	0	0	433,063,959	462,125,566	8,571,085	1,344,667,327
9	1,495,578,060	4,850,626,664	0	0	403,565,925	443,200,989	279,802,712	1,228,178,638
10	1,422,679,063	4,611,091,093	0	0	398,592,513	435,057,050	284,278,390	1,200,972,823
11	1,465,480,060	4,784,779,735	0	0	434,863,297	475,312,759	267,753,958	1,302,842,605
12	1,325,831,013	4,219,034,004	0	0	379,107,119	418,773,647	5,371,406	1,159,336,491

Fuente: SUI

Como se puede observar en la tabla 2 en la columna del estrato 3 para los periodos 6 y 7 existe información reportada, lo cual no debería existir ya que dichos estratos no están sujetos ni a subsidios ni contribuciones, por lo tanto es importante requerirle a la empresa sobre este reporte de información.

7. ASPECTOS TARIFARIOS

- Régimen Tarifario

Para el cálculo y aplicación de los costos y tarifas por parte de la empresa Gas Natural S.A. ESP, el esquema de remuneración aplicable hasta el 31 de diciembre de 2013 es el señalado por el regulador a través de la Resolución CREG 011 de 2003. Así mismo, para el cálculo de las tarifas y los subsidios a los estratos 1 y 2, se cuenta con la Resolución CREG 186 de 2010.

La empresa Gas Natural S.A. ESP presta actualmente el servicio de gas natural en los mercados relevantes. A continuación se relacionan los mercados relevantes atendidos, junto con las resoluciones CREG de aprobación de cargos de distribución y comercialización.

TABLA 13

N°	Mercado Relevante	Resolución CREG
1	Bogotá -Soacha -Sibate	RES CREG 033 DEL 2004
2	El rosal	RES CREG 065 Y 06 DEL 2011
3	Calera	RES CREG 054 DEL 2010
4	La Mesa y Anolaima	RES CREG 075 DEL 2011 Y 071 DEL 2012

Fuente: Comisión de Regulación de Energía y Gas

- **Tarifas Aplicadas**

En tanto el mercado relevante Bogotá, Soacha, Sibate, con aprobación de cargos de distribución y comercialización mediante la Resolución RES CREG 033 DEL 2004, abarca más del 90% del total de usuarios atendidos por la empresa, a continuación se presenta un análisis frente a los costos y tarifas para el mismo

TABLA 14

Estructura de costos y tarifas 2013										
Año	Mes	Gm	Tm	Dv	Df	Dm	Cm	Cargo Fijo	Cargo Variable	Factura Promedio (Consumo 20m3)
2013	1	400,53	251,5	322,80		294.31	2608.51	2608.51	998.48	22578.14
2013	2	361,91	249,68	323,230		293.85	2612.94	2612.94	957	21752.99
2013	3	355,53	252,9	323,440		294.05	2621.31	2621.31	953.93	21699.88
2013	4	366,39	272,18	324,290		294.83	2623.37	2623.37	986.02	22343.87
2013	5	365,16	248,07	322,930		293.58	2626.59	2626.59	958.4	21794.64
2013	6	356,19	249,67	323,20		293.82	2630.73	2630.73	951.03	21651.32
2013	7	404,61	255,14	323,620		294.2	2633.69	2633.69	1007.29	22779.55
2013	8	378,85	215,68	323,270		293.88	2631.56	2631.56	939.37	21418.92
2013	9	371,45	217,35	322,930		293.57	2630.35	2630.35	933.08	21291.9
2013	10	370,46	218,64	322,070		292.81	2634.9	2634.9	932.54	21285.63
2013	11	353,68	205,85	319,240		290.22	2624.7	2624.7	899.07	20606.08
2013	12	373,35	202,63	318,070		289.16	2615.66	2615.66	914.94	20914.46

Fuente sistema único de información SUI

En el mes de julio el cargo variable presentó el mayor valor de todo el año 2013 \$1007.29/m³, incidido principalmente por el componente de compras Gm; sin embargo, en el mes noviembre, se observa el cargo variable más bajo durante el 2013 \$899.07/m³, como consecuencia de unos menores valores, tanto de compras Gm como de transporte -Tm.

En cuanto al cargo fijo, inició el año en \$2.608/factura y lo finalizó en \$ 2.615/factura, mostrando una variación inferior al 1%.

TABLA 15

Tarifas y subsidios 2013 Estrato 1 y 2												
Concepto	Ene-13	Feb-13	Mar-13	Abr-13	May-13	Jun-13	Jul-13	Ago-13	Sep-13	Oct-13	Nov-13	Dic-13
Tarifa (\$/m ³) estrato 1	487,87	487,22	487,65	489,09	491,26	491,26	493,50	494,89	496,07	496,29	496,69	498,16
% subsidio estrato 1	58,38%	58,64%	59,56%	57,53%	56,23%	55,72%	57,73%	55,52%	55,11%	54,90%	53,80%	54,12%
Tarifa (\$/m ³) estrato 2	620,91	620,08	620,63	622,47	625,22	626,52	628,07	629,85	631,35	631,62	632,14	634,01
% subsidio estrato 2	44,11%	42,70%	48,23%	46,05%	46,63%	47,10%	45,46%	44,66%	47,21%	44,71%	44,02%	43,69%

Fuente archivo sspd

El valor por metro cúbico a los usuarios de estratos 1 y 2, hasta consumos de 20 m³, oscilaron en el año 2013 entre \$487.87/m³ y \$496.29/ m³. Es preciso señalar que para los consumos superiores a los 20 m³, estos metros adicionales se deben liquidar para los usuarios de los estratos 1 y 2, con el valor del cargo variable.

Los porcentajes de subsidio se encuentran dentro de los límites permitidos por la normatividad vigente, sin exceder el 60% para los usuarios de estrato 1, ni el 50% para los usuarios de estrato 2.

- **Estratificación Socioeconómica**

La aplicación de la estratificación por parte de la empresa, se sustenta en los decretos municipales de adopción de la estratificación socioeconómica o certificaciones que emitan los municipios. Es de anotar que la empresa no cuenta con todos los decretos municipales, teniendo en cuenta que no todos los municipios donde se presta el servicio, cuentan con estudio de estratificación.

En cuanto a los hogares comunitarios, la información que es suministrada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF, es ingresada en el software comercial, de tal manera que se garantice que estos usuarios sean facturados en estrato 1.

8. ACCIONES DE LA SSPD

La Superintendencia mediante radicado 20131050000131 responde a información de la empresa según comunicación 20135290275582, donde se señala que respecto al reporte de información voluntaria de NIIF del año 2012, se precisa que según el marco regulatorio de se deja sin efecto dicho ejercicio.

La Dirección Técnica de Gas Combustible a través de radicado 20132300764431 efectúa requerimiento contable del plan contable del año 2012, a lo cual la entidad mediante comunicación 20135290629492 da respuesta a lo solicitado.

La empresa según comunicación 20135290629492 informa que se encuentran cargados al SUI, los anexos al plan contable del año 2012, requeridos por la Superintendencia Delegada según radicado 20132300764431.

La Dirección técnica de Gas efectuó requerimiento de información para visita del mes de mayo de 2014 sobre los estados financieros del año 2013, mediante radicado 20142300184231.

La Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible realizó una visita a la empresa GAS NATURAL S.A. ESP, durante los días 20 de marzo y 1° de abril de 2014, con el objetivo de verificar la correcta aplicación del régimen comercial del servicio de gas natural, así como para verificar de la operación del Call Center y para transmitir que se ha detectado un incremento del número de denuncias por parte de los usuarios, principalmente por casos de suspensión del servicio relacionadas con la Revisión Técnica Reglamentaria y por deficiencias en la atención telefónica.

Con base en el cuestionario establecido para la evaluación, se procedió a realizar la verificación de cada uno de los aspectos establecidos para la evaluación integral del tópico comercial, obteniendo como resultado:

En relación con el cumplimiento de la regulación en materia comercial, en la visita se procedió a realizar la verificación del procedimiento aplicado por la empresa para la atención a los usuarios, en términos de programación y ejecución de las visitas de RTR, atención de reclamaciones, así como el contenido del contrato de condiciones uniformes y la factura expedida por la empresa. En el cuadro siguiente se muestra el resultado obtenido en cada uno de los ítems verificados:

TABLA 16

EVALUACION INTEGRAL 2013-2014						
ASPECTOS COMERCIALES DEL SERVICIO DE GAS NATURAL						
EMPRESA: GAS NATURAL S.A.						
FECHA DE LA VISITA: MARZO 20 DE 2014						
ITEM		RESULTADO VERIFICADO				OBSERVACIÓN
		SI	PARCIAL	NO	NO APLICA	
COBERTURA DEL SERVICIO	SE ENCONTRÓ LA INFORMACIÓN DISPONIBLE EN EL SUI PARA CADA UNO DE LOS ASPECTOS ANALIZADOS.	X				
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES	SE HAN ACTUALIZADO LOS CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES CON LAS DISPOSICIONES DE LA RESOLUCIÓN 059 DE 2012?					LA EMPRESA INFORMA QUE ACTUALMENTE SE ENCUENTRA ADELANTANDO EL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN Y AJUSTE DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES. PROCESO QUE ESPERAN TERMINAR A FINALES DEL MES DE ABRIL
	¿SE AJUSTÓ EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES CON BASE EN LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA DTGGC EN 2013?					
	¿LA EMPRESA TIENE PUBLICADO EL TEXTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EN LA PÁGINA WEB?					
	¿SE CARGÓ EL CONTRATO AJUSTADO EN LA ACTUALIZACIÓN DE RUPS REALIZADA EN 2014?					
RTR	TIENE LA EMPRESA ESTABLECIDO EL PLAN DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS DISPOSICIONES DE LA RESOLUCIÓN CREG 059 DE 2012?	X				
	SE PRESENTÓ INFORMACIÓN SOBRE EL NÚMERO DE USUARIOS QUE DEBEN REALIZAR LA RTR, ENTRE MAYO Y DICIEMBRE DE 2014?	X				
CALIDAD DEL SERVICIO	LA EMPRESA SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN REQUERIDA SOBRE CAUSALES DE SUSPENSIÓN EN EL PERIODO 2012-2013?					SE ACORDÓ QUE LA EMPRESA ENVIARÁ LA INFORMACIÓN A LA SSPD, POSTERIORMENTE.
	SE ENCONTRÓ EN EL SUI EL REPORTE DE PQR	X				
	LA EMPRESA CUENTA CON UNA ESTRATEGIA DEFINIDA PARA ATENCIÓN AL USUARIO	X				
	LA EMPRESA SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN SOBRE PUNTOS DE ATENCIÓN	X				
	LA EMPRESA CUENTA CON REGISTRO DE TIEMPOS DE ATENCIÓN AL USUARIO	X				
GENERALES	LA EMPRESA INCORPORA LA LEYENDA "VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS"		X			SE VERIFICÓ QUE SE INCLUYE EN LAS FACTURAS Y CORRESPONDENCIA. SE RECOMENDÓ A LA EMPRESA INCLUIRLA EN LAS DEMAS PIEZAS PUBLICITARIAS Y EN AL PAGINA WEB.
	LA EMPRESA SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS DE APELACIÓN?					SE ACORDÓ QUE LA EMPRESA ENVIARÁ LA INFORMACIÓN A LA SSPD, POSTERIORMENTE.

De otra parte, en la visita realizada el 1 de abril a las instalaciones de Gas Natural con el propósito de verificar el funcionamiento del Call Center, se obtuvieron los siguientes resultados:

La empresa realizó una presentación del servicio de Outsourcing S.A. que gestiona la central de atención telefónica de las empresas del Grupo Gas Natural Fenosa en Colombia, desde hace 3 años. El servicio de atención telefónica de emergencias es atendido directamente por Gas Natural.

Outsourcing S.A. cuenta con certificación en gestión de calidad ISO 9001:2008 y sus procesos están amparados por Customer Operations Performance Center (COPC) en cuanto a buenas prácticas de atención al usuario.

El 93% de los contactos de los usuarios con la empresa se realizan por la vía del contact center. El servicio de atención telefónica de Gas Natural cuenta con 100 asesores en Bogotá y otros 100 en Barranquilla, que están en capacidad de atender el servicio a nivel nacional en caso de contingencia. Se atienden alrededor de 150.000 llamadas por mes en Bogotá. El horario de atención es, de lunes a viernes de 7 a.m. a 6 p.m. y los sábados de 7.a.m. a 1 p.m.

El equipo cuenta con 9 líneas de atención especializadas: servicio al cliente, revisión técnica reglamentaria, comercial, firmas instaladoras, proveedores, Servigas, retención Servigas, línea VIP y línea de soporte a la oficina virtual. Adicionalmente se cuenta con un aplicativo de apoyo denominado Infoplus y con una matriz de radicación que permite tipificar cada llamada para realizar el seguimiento por tipologías.

Se cuenta con un modelo de calidad interna que incluye verificación de indicadores de eficiencia y calidad:

Indicadores de eficiencia:

- Nivel de servicio: porcentaje de llamadas que deben atenderse en un período de tiempo. 80% de las llamadas atendidas en menos de 20 segundos.
- Tiempo Medio de Conversación: según la línea de atención específica. En promedio 230 segundos.
- Porcentaje de abandono: clientes que abandonan la llamada. Máximo 5%.
- Ocupación: tiempo oportuno de ocupación por persona. Mínimo 60%.

Indicadores de calidad:

- Resolución en primer contacto (FCR)
- Encuestas de satisfacción.
- Encuestas en caliente (IVR) que miden tres aspectos: calidad en atención, claridad y resolución.
- Monitoreo de la operación por parte de cada coordinador.

Se realizó un recorrido por la central de atención telefónica y se evidenció la existencia de las áreas de atención por líneas especializadas, los protocolos de atención por tipología, y los mecanismos de monitoreo de la eficiencia.

En abril de 2014 se realizó visita a la sede de la empresa con el fin de verificar la aplicación tarifaria, la calidad de la información de costos y tarifas en el SUI, la aplicación de la estratificación socioeconómica y la facturación a los hogares comunitarios, Se evidenció un presunto incumplimiento en el cargue al SUI de la información tarifaria.

La SSPD realizara un requerimiento a la empresa solicitando hacer el cargue que se encuentra pendiente para los dos años y recordándole la puntualidad en el cumplimiento del cargue de información. Además se les pedirá que explique por qué han reportado información de subsidios y contribuciones para los estratos 3 y 4, siendo estos estratos exentos de dicho reporte.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar mesas de trabajo entre la SSPD y la empresa Gas Natural S.A E.S.P, con el fin de evaluar las acciones tendientes a mejorar los procesos de reclamaciones de los usuarios frente a las RTR, ya que en los últimos dos años las reclamaciones frente a incumplimientos de visitas por parte de los técnicos de las firmas al igual que suspensiones del servicio por RTR sin que al usuario le llegue la notificación ha aumentado considerablemente, razón por la cual se debe realizar un seguimiento por parte de la Superintendencia con el fin de minimizar las inconformidades de los usuarios frente a este tema.

En el año 2013 no se presentaron restricciones en el servicio de gas que afectaran la continuidad del servicio, sin embargo la empresa realiza comités internos para tomar acciones que se puedan implementar cuando se presenten restricciones que puedan afectar la continuidad a los usuarios residenciales, frente a lo cual la empresa posee contratos de suministro para fortalecer las demandas en caso de restricciones del servicio.

Resulta importante mencionar que para la realización del presente informe se tomó el plan contable del servicio público de gas natural del año 2013, certificado en SUI el día 28 de marzo de 2014. Sin embargo en visita del mes de mayo de 2014, la empresa se compromete a solicitar modificación del plan contable del año 2013 y por tal razón se realiza una salvedad respecto a las modificaciones que pueden tener el nuevo cargue de información si este llega a ser aprobado por el Grupo SUI de la entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el año 2013, la gestión financiera de Gas Natural S.A E.S.P se caracterizó por un crecimiento porcentual similar de los ingresos operacionales, costos y gastos operacionales, lo cual generó un comportamiento similar del margen operacional respecto al año 2012. Adicionalmente, se destaca el cambio de la estructura de la deuda de la empresa al ser reemplazada en mayor proporción por bonos ordinarios en circulación.

Según el informe de viabilidad financiera del auditor se explica que “(...)Como resultado de nuestro trabajo de Auditoría Externa de Gestión y Resultados, con base en la aplicación de procedimientos de auditoría y lo requerido por la Superintendencia de Servicios Públicos Delegada para Energía y Gas en la Resolución 12295 de 2006, y basados en los resultados de los Estados Financieros Auditados al cierre del 2013, las proyecciones financieras estimadas por la Compañía y en nuestro análisis del flujo de caja libre, la cobertura de gastos financieros, el flujo de caja operativo frente al servicio de la deuda y los requerimientos de inversión, así como los grados de apalancamiento operativo, financiero y total, de acuerdo al escenario modelado, se infiere que GAS NATURAL S.A. E.S.P. exterioriza una posición financieramente viable en el escenario proyectado. (...)”

En términos generales la empresa da cumplimiento a la regulación en materia comercial para el servicio de gas natural, lo cual se pudo verificar con la información

reportada al Sistema Único de Información, así como con los soportes observados en la visita realizada.

De otro lado, por parte de la SSPD se recomendó a la ESP continuar fortaleciendo las estrategias y herramientas de comunicación al usuario a fin de mejorar los niveles de comprensión de los diferentes temas relacionados con la prestación del servicio, por parte de los usuarios, los vocales de control y los líderes comunitarios, especialmente en momentos coyunturales como es la implementación del nuevo esquema de revisiones técnicas reglamentarias.

Se recomienda continuar el seguimiento sobre la estrategia comercial de la empresa, particularmente frente a los mecanismos de socialización y comunicación hacia los usuarios y organizaciones de la comunidad.

La empresa presta el servicio de gas natural en cuatro mercados relevantes, en los cuales la estructura tarifaria se soportó hasta diciembre de 2013, en la Resolución CREG 011 de 2003.

La empresa no cuenta con todos los Decretos Municipales de Estratificación Socioeconómica, los cuales son insumo para la aplicación de las tarifas a los usuarios residenciales. Sin embargo, en aquellos municipios donde la Alcaldía Municipal no cuenta con el estudio de estratificación la empresa Gas Natural SA ESP solicita al ente que emita certificación donde se evidencie el estrato que debe aplicar en aquellas zonas.

Se ha evidenciado incumplimiento en cuanto al reporte en el SUI de la información requerida a través de la Circular Conjunta SSPD-CREG 003 de 2004.

Como se observa la empresa para el año 2013 se encuentra al día en lo que corresponde al cargue de información al SUI, por lo tanto no requiere ninguna acción al respecto. Para el año corrido del año 2014 aún tiene pendiente 4 formatos y se espera que antes de terminar el año realice el respectivo cargue.

Por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos se pueden tener acciones tales como comunicaciones a la empresa recordando la fecha de cumplimiento para el cargue oportuno de la información al SUI.

Así mismo y como trabajo posterior se recomienda revisar la redacción de las circulares y de las resoluciones de cargue de información ya que estas dan pie a que las empresas certifiquen como no aplica ciertos formatos cuando no tienen información en ese periodo, por lo cual sería mejor que este se llenara en ceros y cagaran o buscar un nuevo estado para estos casos.

Revisó: Luis Alberto Esguerra Amaya- Asesor
Aprobó: Jorge Eliecer Ortiz Fernández – Director Técnico de Gas