



Naturgy 
Transforming together

Informe de
Sostenibilidad
2021



El propósito de Naturgy es "**Transformar** el mundo a través de la energía, abordando con determinación los retos de la **transición energética** y las demandas de la **sociedad** y de nuestros **clientes**, trabajando con **excelencia**, **transparencia** y el **talento** de un **equipo** comprometido. Y queremos hacerlo **juntos**: con nuestros empleados, clientes, accionistas y colaboradores"

Sumario



Mensaje de Directivos de Naturgy

| 04



Naturgy

| 06



1

Compromiso con la sostenibilidad

| 16

2

Riesgos y oportunidades. Nuestra gestión del riesgo

| 30

3

Excelencia en el servicio

| 36

4

Compromiso con los resultados

| 44

5

Gestión responsable del medio ambiente

| 54

6

Interés por las personas

| 68

7

Seguridad y salud

| 80

8

Cadena de suministro responsable

| 92

9

Compromiso Social

| 100

10

Integridad y transparencia

| 110

11

Sección técnica del Informe

| 126



Lineamientos y alcance de este Informe

| 149

Carta del Gerente General

Tengo el agrado de presentarles el decimoctavo Informe de Sostenibilidad de Naturgy en la Argentina. En él abordamos los principales avances del período en relación con la sustentabilidad y priorizamos aquellos temas de mayor relevancia tanto para nuestros grupos de interés, como para nosotros.

Un importante logro del año fue la definición de nuestro Plan Estratégico 2021-2025, que se enmarca en nuestro compromiso con el medioambiente, la sociedad y la gobernanza (ASG). Cada una de nuestras futuras acciones contribuirá con alguno de los pilares que establecimos: Crecer, Poner el foco, Continuar incorporando aspectos ASG y Cambiar la cultura. Situar a la sustentabilidad como eje de nuestra estrategia implica reducir el impacto ambiental y aumentar el compromiso de todos nuestros stakeholders.

Por su parte, los desafíos de este segundo año de pandemia por COVID-19 fueron numerosos. Sin embargo, logramos seguir cumpliendo nuestro objetivo principal, que es cumplir las expectativas de nuestros clientes a la vez que aseguramos el bienestar de nuestros empleados. Si bien hace ya algunos años comenzamos un proceso de digitalización para mejorar las interacciones de los usuarios, la crisis sanitaria nos obligó a mejorar continuamente las propuestas a fin de mantener nuestros reconocidos estándares de calidad. En una palabra, nos hizo más resilientes: no solo pudimos adaptarnos a esta nueva realidad, sino que también aprovechamos cada oportunidad para innovar y aportar nuevas soluciones a los problemas.

Un ejemplo de nuestros avances en esta dirección es el manejo de los medios de pago. Antes de la pandemia habíamos decidido su externalización para beneficiar al cliente. Así, pasamos de 16 centros de cobro presencial a más de 1.500 puntos de cobro en toda nuestra área de cobertura gracias a acuerdos alcanzados con distintas entidades financieras y cámaras de comercio. Además, durante la pandemia, implementamos los monederos digitales, un medio de pago virtual e incentivamos la adhesión a la factura digital, medida que tiene un enorme impacto positivo en el medioambiente por el ahorro al eliminar las entregas físicas. Actualmente, más de 700.000 usuarios reciben mensualmente su *factura por mail*.

También crecieron en este tiempo las consultas a través de nuestras redes sociales, el *canal telefónico* y la Oficina Virtual, nuestro portal de autogestión.

Es fundamental ir más allá de la calidad de nuestros productos y servicios: diseñar herramientas creativas que posibiliten la inclusión de mayores colectivos, cuidar del medio ambiente, observar nuestra cadena de valor y buscar alternativas para hacerla crecer y mejorar su calidad. Como puede leerse en el informe, en todo lo que hacemos está presente el firme compromiso con las normas de transparencia y el respeto por los derechos humanos.

Durante la pandemia, fue prioridad el cuidado de la salud y seguridad de nuestros empleados. Por esta razón, implementamos acciones de control para el personal de grupo de riesgo convocado a retomar tareas presenciales y controlamos sus patologías crónicas. También hicimos un seguimiento del personal vacunado durante todo el año. En los casos positivos y los contactos estrechos derivados, continuamos con la vigilancia epidemiológica.

Por último, destaco que seguimos utilizando estándares internacionales que guían nuestros compromisos, estrategias e iniciativas en relación con la sustentabilidad: los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, su Agenda de Metas al año 2030 y los Estándares GRI. Quiero agradecer especialmente al Grupo de Sustentabilidad, los responsables de sistematizar los logros compartidos.

Alberto González Santos
Gerente General

Carta de la Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales

Les presento por este medio el nuevo informe de sostenibilidad de Naturgy. En él encontrarán nuestros principales impactos en la economía, las personas y el ambiente durante 2021, con el agregado de que, este año, continuamos fortaleciendo el sistema para medir la gestión sustentable de nuestro negocio. Como resultado, hoy contamos con indicadores sólidos y comparables que permiten medir el éxito de nuestros esfuerzos en la creación de valor compartido con nuestros grupos de interés.

En Naturgy, consideramos que no solo debemos brindar un servicio, sino también crear herramientas inclusivas para construir una sociedad plena, justa y próspera. Una sociedad así se logra únicamente haciendo coincidir los intereses del Estado, las empresas, las organizaciones no gubernamentales (ONG) y los ciudadanos en general. Es por eso que todos los años promovemos un diálogo con los grupos de interés y fomentamos interacciones que favorezcan la sinergia de la que, creemos, surgen en definitiva las soluciones. En particular en 2021, utilizamos el focus group para identificar y analizar los temas de sustentabilidad más relevantes para Naturgy Argentina y sus grupos de interés. Así, pudimos incorporar sus perspectivas en el proceso de revisión del Análisis de Materialidad de 2021, proceso alineado con la casa matriz y las mejores prácticas recomendadas por estándares internacionales.

Presentamos también nuestra contribución a la Agenda 2030 planteada por las Naciones Unidas para alcanzar los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. En el informe, encontrarán las metas y objetivos de nuestra Política de Responsabilidad Corporativa. Sus iniciativas y resultados concretos demuestran nuestro compromiso con estos desafíos a nivel mundial.

A lo largo del año mantuvimos todos los programas de RSE. Si bien empezaron en formato digital, los programas fueron sumando acciones presenciales a medida que la condición sanitaria así lo permitía. También continuamos capacitando a alumnos y docentes a través del portal cuidemosnuestrosrecursos.com. Las capacitaciones se centran en la eficiencia energética y el uso consciente del gas, la electricidad, el agua y el papel. Además, dictamos talleres sobre las 3R, huerta y compost. Durante 2021, capacitamos a 2.200 alumnos y 1.300 docentes.

Este año también lanzamos un nuevo programa de empleabilidad. En convenio con la Fundación Oficinas de Benavídez, capacitamos a jóvenes de barrios vulnerables en el oficio de gasista matriculado de unidades unifuncionales. Los concurrentes fueron instruidos en prevención de accidentes con monóxido de carbono y otros conocimientos que los habilita a ejercer este oficio. Además, articulamos con la ONG Inmigrantes digitales para capacitarlos en marketing digital para emprendedores. El programa –que proveyó una nueva forma de sustento económico para estos jóvenes– es uno de nuestros aportes a la sociedad plena, justa y próspera que pretendemos construir.

El programa Energía del Sabor capacitó a grupos desprotegidos para favorecer su inserción laboral. Algunos cursos estuvieron orientados a personal de comedores comunitarios y los realizamos junto a la Fundación Peregrina, el comedor Unidos por la Sociedad de La Cava, la Asociación Civil Siloé y el Centro Comunitario Acá Sí, de Cascallares, Moreno. Por otro lado, dictamos un programa especial de pastelería para mujeres víctimas de violencia de género. Capacitamos a 20 mujeres junto a Siloé y la Secretaría de Mujeres, Género y Diversidades de Moreno. Las participantes también fueron capacitadas en marketing digital por la ONG Inmigrantes digitales, lo que les aportó más herramientas para su autonomía y sustento.

Por último, quiero destacar nuestra participación en los lineamientos de sustentabilidad reconocidos internacionalmente: la herramienta SDG Compass para integrar los Objetivos de Desarrollo Sostenible; el documento Linking the SDGs and the GRI Standards para la rendición de cuentas entre GRI y ODS, y los Estándares en la opción “de conformidad” esencial. Nuestro Grupo de Sustentabilidad merece un agradecimiento especial por su esfuerzo y dedicación.



Bettina Llapur

Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales

Naturgy

Naturgy de un vistazo

La historia de más de 175 años del Grupo Naturgy demuestra que la permanencia de la compañía es consecuencia de haber sabido adaptar el modelo empresarial a los cambios sociales, tecnológicos y económicos que ha experimentado el mundo durante todo este tiempo; aprovechando en cada momento las oportunidades que el entorno ha propiciado.

De nuevo, ante un cambio de paradigma en el sector energético consecuencia del reto global que plantea la lucha contra el cambio climático, el Grupo se transforma y reorienta su modelo de negocio hacia la transición energética.

Alcanzar el éxito en la adaptación a los retos y las oportunidades del entorno, es posible gracias a que la compañía cuenta con un sólido y robusto modelo de gestión, que ha sido probado a lo largo de la historia en diferentes contextos y a la cultura transformadora que caracteriza a la compañía.

En la actualidad, el Grupo Naturgy afronta los desafíos globales en torno a la transición energética y a los que tiene que hacer frente la sociedad en las próximas décadas, a través de una estrategia transformadora y un modelo de negocio sostenible y resiliente que contribuya a los retos sociales y ambientales a los que se enfrenta la humanidad.

Modelo de negocio y estructura organizativa

Naturgy Energy Group, S.A. y sus filiales (en adelante, Naturgy) es un grupo dedicado a la generación, distribución y comercialización de energía y servicios. El modelo de negocio del grupo, centrado en la creación de valor para todos los grupos de interés, está comprometido con el desarrollo sostenible de la sociedad, garantizando el suministro de energía competitiva, segura y con el máximo respeto al medio ambiente.

Naturgy está presente en más de 20 países, suministra gas y electricidad a 16 millones de clientes y tiene una potencia instalada de 15,9 GW y un mix diversificado de generación de electricidad.

Opera en los mercados regulados y liberalizados de gas y electricidad, con una contribución relevante de la actividad internacional, principalmente en los siguientes ámbitos:

- **Distribución de gas y electricidad.**
- **Generación y comercialización de electricidad.**
- **Infraestructura, aprovisionamiento y comercialización de gas.**



Nuestra visión de futuro, sin olvidar nuestras raíces y nuestros más de 175 años de historia, tiene como objeto **transformar el actual modelo de negocio y establecer las bases para continuar creando valor a través de la transición energética**, apostando por las energías renovables, desarrollando el gas renovable (hidrógeno y biometano) gracias a la posición de liderazgo en el mercado del gas natural convencional, e impulsando la eficiencia energética y la economía circular.

Con esta visión, el nuevo propósito de la compañía, elaborado durante el proceso de elaboración del Plan Estratégico 2021-2025, se ha diseñado para dar respuesta a la necesidad de construir un modelo de crecimiento sostenible que nos permita alcanzar los retos de la transición energética.

Transforming together

Transformamos el mundo a través de la energía, abordando con determinación los retos de la transición energética y las demandas de la sociedad y de nuestros clientes, trabajando con excelencia, transparencia y el talento de un equipo comprometido. Y queremos hacerlo juntos: con nuestros empleados, clientes, accionistas y colaboradores. En base a cuatro valores que están en el ADN de la compañía:

Forward Vision

Innovando para un futuro mejor

Transformamos el mundo desde la innovación, la proactividad y la capacidad de adaptación, afrontando los retos e impulsando las oportunidades de la transición energética, los nuevos modelos de negocio y la digitalización.

People Oriented

Transformando desde el lado más humano

Transformamos el mundo desde la cercanía, la transparencia y la confianza, activando su firme compromiso con las personas –empleados, clientes, accionistas y colaboradores– y transformando el talento y la pasión en impacto positivo.

Excellence Driven

Trabajando con excelencia

Transformamos el mundo desde el liderazgo, la determinación y la mejora continua, apostando por la generación de valor desde cada uno de los negocios y mercados, y respondiendo con rigor a las expectativas de todos los stakeholders.

One Planet

Por una sociedad más sostenible

Transformamos el mundo desde la sostenibilidad, el respeto y el compromiso con el medioambiente, sociedad y gobierno corporativo, demostrando ser una empresa responsable que contribuye de manera relevante al progreso, el bienestar y el futuro del planeta.

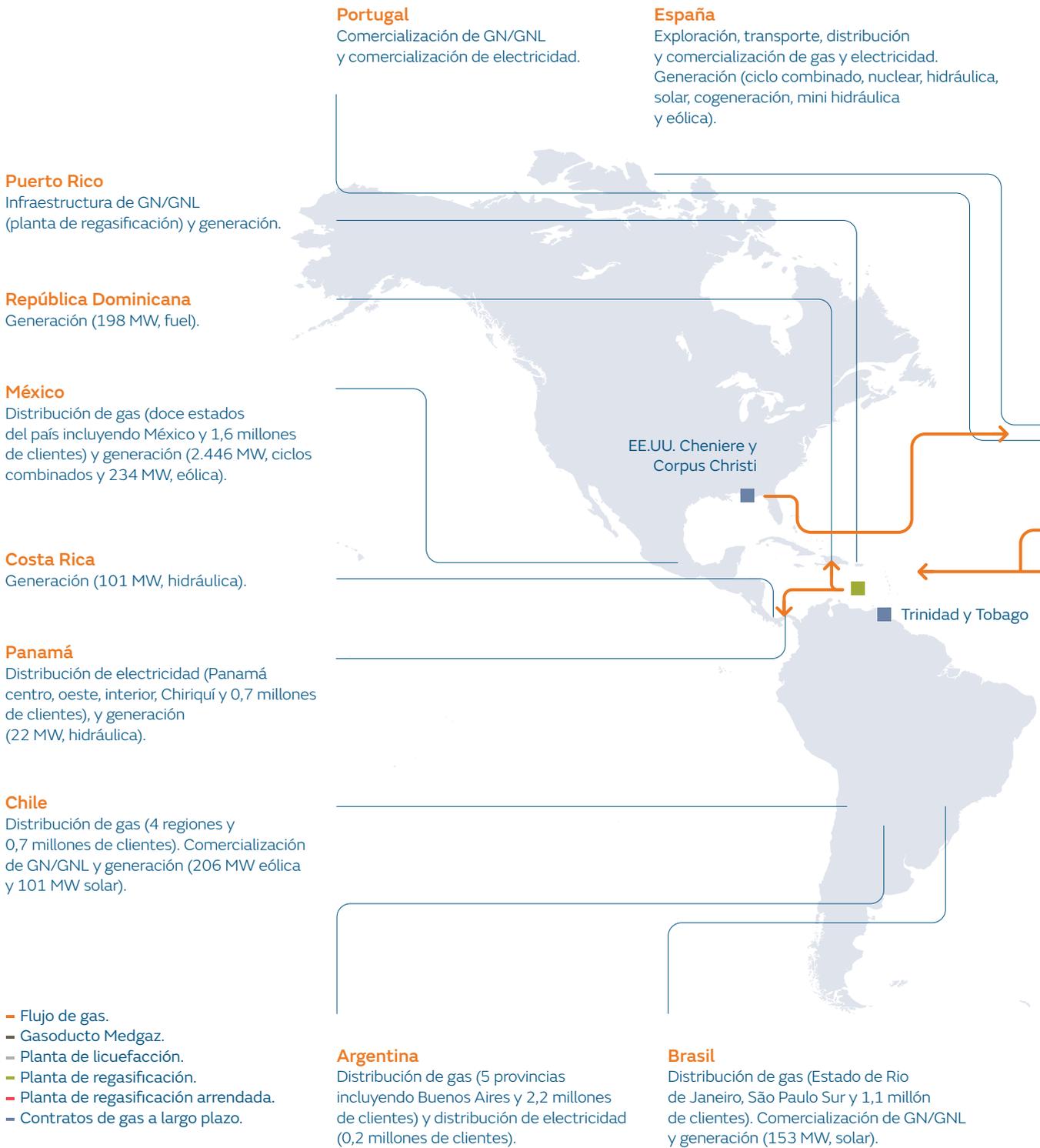
Con este propósito, Naturgy actúa con el objetivo de mantener un perfil financiero y de negocio sólido y sostenible. El modelo de negocio de la compañía, comprometido con la sostenibilidad, busca un equilibrio entre las actividades reguladas y las no reguladas y sigue una estricta política financiera.

Por este motivo, el nuevo Plan Estratégico 2021-2025 de Naturgy centra los esfuerzos en los siguientes pilares:

- **Creecer:** llevar a cabo un crecimiento orgánico consistente con la transición energética y desplegar una rotación oportunista de los activos para acelerar la transformación.
- **Poner el foco:** en las actividades de Renovables y Redes de aquellas geografías y marcos regulatorios estables y reducir la volatilidad en los compromisos de aprovisionamiento.
- **Ser una compañía “best in class”:** llevar a cabo procesos de mejora continua, aumentando la huella digital y reinventando la relación con los clientes.
- **Continuar incorporando aspectos ASG:** arraigados en la esencia de la compañía, alineados con los ODS y guiados por metas tangibles para cumplir con los compromisos.
- **Cambiar la cultura:** impulsar la pasión en los empleados a través de valores fundamentales y estar alineados con los diferentes grupos de interés.



Presencia geográfica



Irlanda
Comercialización de GN/GNL.

Francia
Comercialización de GN/GNL.
Regasificación Montoir.

China
Comercialización de GN/GNL.

India
Comercialización de GN/GNL.

Corea del Sur
Comercialización de GN/GNL.

Japón
Comercialización de GN/GNL.

Taiwán
Comercialización de GN/GNL.

Omán
Aprovisionamiento e infraestructura de GN/GNL (planta de licuefacción de Qalhat).

Australia
Generación eólica (277 MW).

Singapur
Comercialización de GN/GNL.

Marruecos
Infraestructura de GN/GNL.

Argelia
Aprovisionamiento e infraestructura de GN/GNL y gasoducto Medgaz.

Los negocios de distribución de electricidad en Chile, distribución de gas en Perú y generación de carbón en España han sido considerados como actividades interrumpidas a 31.12.2020.

● Principales magnitudes económicas

	2021	2020
Importe neto de la cifra de negocios (millones de euros)	22.140	15.345
Beneficio operativo bruto (ebitda) (millones de euros)	3.529	3.449
Inversiones totales (millones de euros)	1.484	1.279
Beneficio neto (millones de euros)	1.214	(347)
Dividendo pagado (millones de euros)	1.290	1.370
Cotización de la acción a 31 de diciembre (euros)	28,63	18,96
Beneficio por acción (euros)	1,26	(0,36)

Nota: mejora generalizada de los indicadores en 2021 por el impacto en 2020 del efecto COVID y del deterioro de activos por 1.019 M€ (después de impuestos).

● Principales magnitudes operativas de Naturgy

	2021	2020
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	449.435	403.910
Transporte de gas/EMPL (GWh)	74.241	49.383
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	11.037	11.052
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	4.776	4.727
Red de distribución de gas (km)	135.640	134.802
Longitud líneas distribución y transporte de electricidad (km)	153.981	151.495
Energía eléctrica producida (GWh) (1)	41.754	41.977

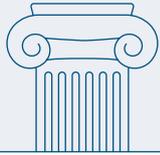
1 En 2020 se incluye energía eléctrica producida por carbón en España

● Contribución al Ebitda por actividades (%)

	2021	2020
Renovables, Nuevos Negocios e Innovación	13,8	10,4
Comercialización	(2,7)	9,5
Gestión de la Energía y Redes	92,6	82,6
Otros	(3,7)	(2,5)

Plan Estratégico 2021-2025

Cultura

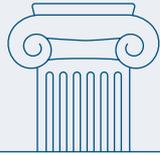


Gracias a nuestra cultura corporativa

- Impulsando pasión en nuestros empleados
- Consolidando valores fundamentales.
- Alineada con los grupos de interés.

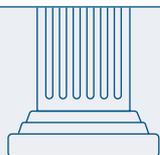


ASG

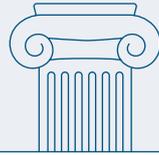


Tenemos un firme compromiso en materia medio-ambiental y social. Nuestra hoja de ruta incluye un Plan de Sustentabilidad con sólidos objetivos en el ámbito medio-ambiental, social y de gobernanza, integrando así los ASG en el core de la empresa

- Arraigado en esencia de la compañía.
- Alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Objetivos tangibles para cumplir con los compromisos.

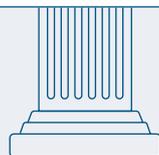


Crecimiento

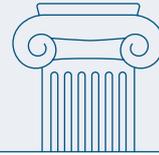


Nuestro crecimiento pretende ser:

- Principalmente orgánico, manteniendo la disciplina financiera.
- Consistente con la transición energética.
- Rotación de activos oportunista para acelerar la transformación.

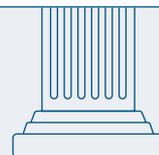


Foco

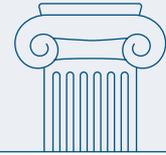


Ponemos el foco en:

- Renovables y redes.
- Geografías y marcos regulatorios estables.
- Reducción de volatilidad en los compromisos de aprovisionamiento.

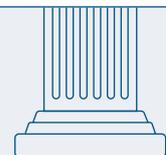


Best-in-class



Apostamos por:

- Mejora continua.
- Aumento de la huella digital.
- Reinventando la relación con los clientes.



Cinco pilares sólidos para impulsar la transformación de Naturgy.

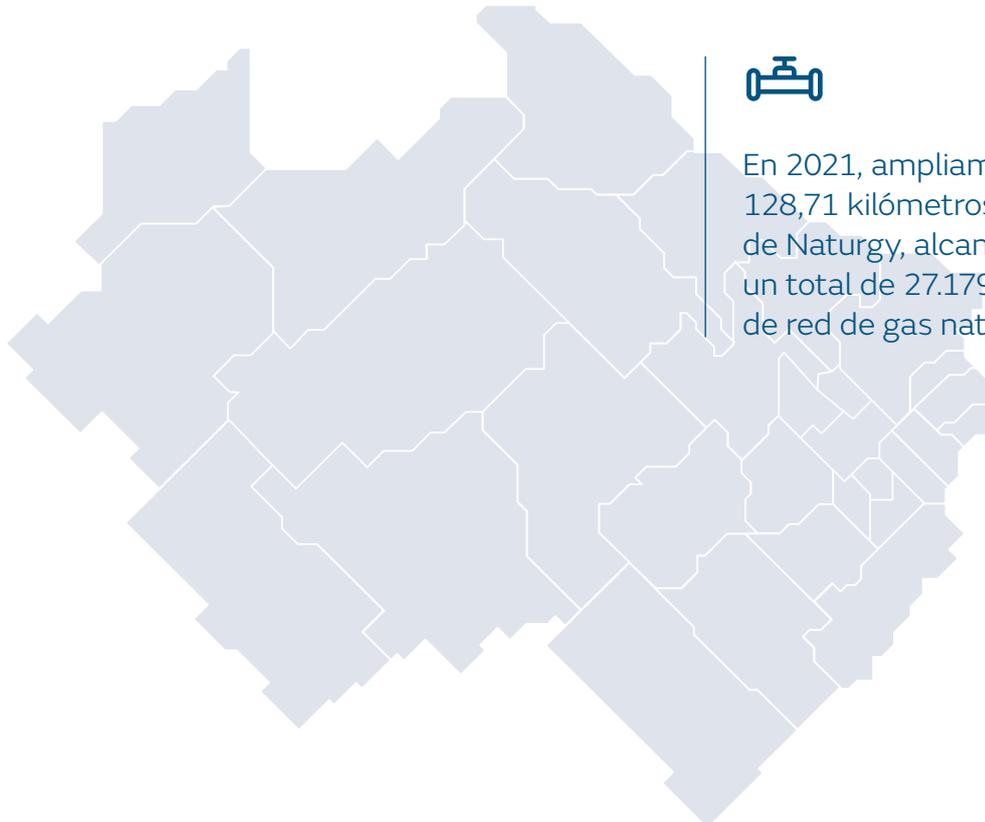
Naturgy en Argentina

Desde el 28 de diciembre de 1992, prestamos el servicio público de distribución de gas natural por redes en las Zonas Norte y Oeste de la provincia de Buenos Aires a través de una licencia otorgada por un plazo de 35 años, prorrogable por 10 más.

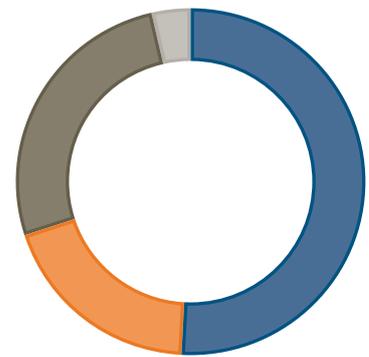
Nuestra área de servicio, de unos 15.000 km², comprende 30 partidos de la provincia de Buenos Aires, ubicados al norte y al oeste de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, abarcando una de las zonas más densamente pobladas del país, y que incluye también importantes parques industriales.

Somos la segunda distribuidora del país por número de clientes, y participamos en la actualidad en un 16% del total de ventas del mercado residencial y comercial, dando servicio a más de 5,5 millones de personas.

- Campana
- Capitán Sarmiento
- Carmen de Areco
- Escobar
- Exaltación de la Cruz
- Gral. Las Heras
- Gral. Rodríguez
- Hurlingham
- Ituzaingó
- Jose C. Paz
- La Matanza
- Luján
- Malvinas Argentinas
- Marcos Paz
- Mercedes
- Merlo
- Moreno
- Morón
- Pilar
- San Andrés de Giles
- San Antonio de Areco
- San Fernando
- San Isidro
- San Martín
- San Miguel
- Suipacha
- Tigre
- Tres de Febrero
- Vicente López
- Zárate



• Nuestra composición accionaria



100% controladas por Naturgy Energy Group de España	■ Invergas S.A.	51%
	■ Gas Natural SDG Argentina	19%
	■ Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES)	26,60%
	■ Inversores privados	3,40%



En 2021, ampliamos 128,71 kilómetros la red de Naturgy, alcanzando un total de 27.179,23 km de red de gas natural.

Principales obras realizadas en 2021

Nuevas plantas reguladoras de San Isidro y Marcos Paz

Reguladora en San Isidro

Demandó una inversión de aproximadamente \$30.000.000, abarcó la obra civil y mecánica de la estación reguladora de presión, la que tiene una capacidad de 15.000 m³/h. La puesta en funcionamiento de la misma, que reemplaza a una preexistente, permitirá duplicar la capacidad de regulación, ajustándola a la demanda actual del área, y así optimizar la calidad de prestación del servicio.

Reguladora en Marcos Paz

Demandó una inversión de aproximadamente \$27.000.000, abarcó la obra civil y mecánica de la estación reguladora de presión, la que tiene una capacidad de 15.000 m³/h. La puesta en funcionamiento de la misma, que reemplaza a una preexistente, permitirá triplicar la capacidad de regulación asegurando un servicio de calidad, ajustándola a la demanda actual del área, a partir de los más de 32.000 metros de red que Naturgy construyó en el distrito en los últimos años.

Nueva cañería alta presión para doble vinculación a los municipios de San Fernando y Tigre

5.743m

La construcción de esta obra permite dar seguridad de suministro a un área con más de 45.000 clientes que dependían de una única cañería troncal de alimentación y que, de darse una contingencia sobre la misma, podría afectar a numerosos clientes. Adicionalmente, permitirá mejorar presiones en los extremos de red y compensar una mayor demanda de la zona.

Nueva Estación Reguladora de Presión en Localidad de Maschwitz y cañería de interconexión en media presión

Caudal de 3.000m³/h y 403,60m de 180mm

La nueva obra cumplirá una doble función debido a que reforzará el sistema existente de media presión de la localidad que se encontraba saturado, y también permitirá la expansión y gasificación de barrios en desarrollo.

Desplazamientos para mejora de las condiciones de suministro

Obras varias de desplazamiento de alta y media presión que surgen de la necesidad de adecuar la ubicación de cañerías con gas que, por el paso del tiempo u acciones de terceros sin aviso, han quedado por fuera de la normativa vigente y con potenciales riesgos de integridad.



• Principales magnitudes de Naturgy (i)

	2021	2020	2019
Empleados			
Cantidad de empleados	451	467	481
Inversión en personal (millones de pesos) (ii)	2.544,56	1.715,93	1.170,61
Clientes			
Clientes	1.678.309	1.682.256	1.670.278
Variación anual neta	3.947	11,978	5,363
Incremento neto acumulado desde el inicio de las operaciones	766.328	770.275	758.297
Explotación			
Ventas de gas (millones de m ³)	1.909,00	1.693,58	1.968,92
Servicio de transporte y/o distribución (millones de m ³)	3.510,70	3.841,94	5.956,19
Total ventas (millones de m ³)	5.419,70	5.535,52	7.925,11
Extensión total de la red (miles de kilómetros)	27,18	27,08	26,72
Operaciones realizadas desde la toma de posesión:			
Nuevas cañerías (kilómetros)	11.920	11.791	11.458
Renovación de cañerías (kilómetros)	632,44	632	629
Capacidad promedio de transporte contratada en firme (millones de m ³ /día)	16,86	16,86	16,86
Financiero			
Ingresos por ventas y servicios (millones de pesos)	38.704,34	33.142,28	32.599,6
Ganancia/Pérdida del ejercicio (millones de pesos)	2.409,5	-14.715,4	3.609,3
Inversión en bienes de uso (millones de pesos)	2.048,32	1.501,05	2.528,58
Inversión en bienes de uso acumulada desde el inicio de las operaciones (millones de dólares)	783	763	745,1
Solvencia (patrimonio neto/pasivo total)	1,16	0,61	1,43
Total pasivo (millones de pesos)	10.359,94	10.398,74	10.822,69
Patrimonio neto (millones de pesos)	12.108,87	6.425,99	15.529,21
Monto total de impuestos a cargo de Naturgy (en millones de pesos) (iii)			
Impuestos pagados en moneda local	4.190,7	3.279,83	3.120,0
Impuestos a cuenta y cargos de terceros (iv)	2.296,4	1.216,29	1.268,4
Impuestos a cargo de Naturgy especificados por tipo:			
TSH (Tasa de Seguridad e Higiene)	189,1	106,03	65,25
Ingresos Brutos	174	293,78	133,74
Impuesto Ganancia Mínima Presunta / Impuesto a las ganancias	538,1	462,42	713,10

⁽ⁱ⁾ Datos a diciembre de 2021, 2020 y 2019 respectivamente.

⁽ⁱⁱ⁾ Comprende sueldos, contribuciones sociales y otros beneficios al personal.

⁽ⁱⁱⁱ⁾ Importes correspondientes a impuestos pagados, no devengados.

^(iv) Incluye impuestos trasladables a clientes y retenciones a terceros.

Premios y reconocimientos

- Premio Eikon de Oro 2020 para Energía del Sabor, categoría Sustentabilidad Social (entregado en 2021).
- Foro Ecuménico y Social – distinción a la 19va edición del Premio Emprendedor Solidario por el programa Energía del Sabor 2020 (entregado en 2021).
- Foro Ecuménico y Social – distinción a la 11va edición del Premio al Mejor Reporte Social de Empresas en Argentina 2020 (entregado en 2021).
- Foro Ecuménico y Social – distinción 14va edición del Premio Latinoamericano a la Responsabilidad Social 2020 (entregado en 2021).
- Premio APSAL 2021 por el programa Energía del Sabor.
- Premio APSAL 2021 por el programa Día Solidario.
- Premio APSAL 2021 por el programa Cuidemos Nuestros Recursos.
- Premio Eikon de Plata 2021 por Energía del Sabor, categoría Sustentabilidad Social.
- Premio Eikon de Plata 2021 por Cuidemos Nuestros Recursos, categoría Sustentabilidad Ambiental.
- Foro Ecuménico y Social - distinción 15va edición del Premio Latinoamericano a la Responsabilidad Social 2021.
- Foro Ecuménico y Social – distinción correspondiente a la 20va edición del Premio al Emprendedor Solidario por sus programas de cuidado del Medio Ambiente 2021.
- Foro Ecuménico y Social – distinción a la 12va edición del Premio al Mejor Reporte Social de Empresas de la República Argentina 2021.
- Reconocimiento del CEADS por la participación en la edición 2020 del programa Conectando Empresas con los ODS.
- Ranking Merco 2021 de Reputación Corporativa. Naturgy ocupó el puesto 95º del panel general, siendo la única empresa de servicios públicos en formar parte del mismo.
- Reconocimiento del Gobierno Autónomo de la Ciudad de Buenos Aires como Empresa Embajadora de la Cultura 2021 por su apoyo al Programa de Mecenazgo.

1

Compromiso con la sostenibilidad

- | 16 1.1 ASG en el centro de nuestra visión
- | 18 1.2 Compromisos asumidos
- | 19 1.3 Plan de Sostenibilidad
- | 23 1.4 Nuestros grupos de interés
- | 28 1.5 Gestión y medición de la reputación corporativa
- | 29 1.6 La respuesta de Naturgy ante el COVID-19



1.1 ASG en el centro de nuestra visión

El Plan Estratégico se enmarca dentro de los compromisos del Grupo con el medioambiente, la sociedad y la gobernanza (ASG). Situar en nuestra hoja de ruta la sostenibilidad como eje vertebrador de nuestra estrategia nos permite reducir el impacto medioambiental, aumentar la implicación y compromiso de todos nuestros *stakeholders* y avalarnos como compañía responsable con la transición energética.

Nuestros principales objetivos 2025 en ASG son los siguientes:



Medio ambiente

Cero emisiones netas en 2050

- Reducir las emisiones totales de CO₂ en un 24% (2025 vs 2017).
- Proteger la diversidad, alcanzando una cifra de más de 350 proyectos para preservar los ecosistemas.



Social

Paridad de género en 2030

- Potenciar la diversidad, alcanzando más de un 40% de mujeres en cargos directivos.
- Extender las políticas ASG en la cadena de suministro hasta un 95%.



Gobernanza

Retribución del equipo directivo alineada con ASG

- Establecer una retribución del 10% alineada con objetivos ASG.
- Implantar las recomendaciones y metodología de riesgo de cambio climático y Taxonomía UE para mantener posiciones de liderazgo en los índices de sostenibilidad.

1.2 Compromisos asumidos

Propósito sostenible de Naturgy

Con el nuevo propósito “Transforming together” y sus cuatro valores que identifican nuestra cultura, nos orientamos hacia este propósito mediante nuestra Política de Responsabilidad Corporativa y el Plan de Sostenibilidad 2021-2025, a través de los que establecemos una serie de compromisos que garanticen el bienestar –actual y futuro– de las personas y los entornos con los que nos relacionamos.

Política de Responsabilidad Corporativa

La Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy –revisada y aprobada por el Consejo de Administración por última vez en 2019– define el compromiso con la creación de valor a largo plazo y la gestión sostenible a través de un marco común de actuación, que guía el comportamiento socialmente responsable de la compañía.

El objetivo principal de la política es establecer los principios de actuación y compromisos con sus grupos de interés, en coherencia con la estrategia corporativa, así como determinar las responsabilidades y los instrumentos de seguimiento específicos para asegurar su cumplimiento.

Además de aplicar a todas las empresas del grupo, se fomenta el conocimiento y la aplicación de dicha política por aquellas personas o empresas que trabajan con la compañía y que influyen en la reputación de la misma.

Compromisos de Naturgy

Los ocho compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa con grupos de interés son:



**Excelencia
en el servicio**



**Compromiso
con los resultados**



**Seguridad
y salud**



**Cadena de suministro
responsable**



**Gestión responsable
del medio ambiente**



**Interés por
las personas**



**Compromiso
social**



**Integridad
y transparencia**

Estos compromisos son transversales y están presentes en todo nuestro proceso de negocio, basado en la generación de riqueza económica, social y ambiental.

1.3 Plan de Sostenibilidad

Para apoyar el desarrollo de la estrategia, el Grupo definió un Plan de Sostenibilidad para el periodo 2021-2025 que, a través de 6 palancas, 21 líneas de acción y 74 objetivos tiene por objetivo contribuir, entre otros, a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) de la Agenda 2030.

Contribución a los ODS

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) presentó en agosto de 2015 la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, y estableció 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y 169 metas conexas.

Así, el Grupo analizó cada una de las metas y se sumó a estos retos universales a través de dos vías:

Directa: mediante iniciativas, programas o acciones que contribuyen a dicha meta.

Indirecta: a través del impacto que generan las políticas y prácticas en los países en los que opera.

A nivel global, Naturgy está comprometida en contribuir activamente a la consecución global de los 17 objetivos, no obstante, a través de la actividad de negocio que desarrolla contribuye de manera más directa a:

Objetivo 7. Garantizar el acceso universal a una energía asequible, confiable y moderna, aumentar el uso de energías renovables y fomentar la eficiencia energética. En 2021, Naturgy incrementó su potencia instalada en energías renovables en más de un 10% y trabaja activamente en ofrecer a la sociedad y sus clientes formas alternativas de energía respetuosa con el medio ambiente como el gas renovable.

Objetivo 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. Naturgy trabaja activamente para ofrecer productos y servicios a sus clientes que contribuyan a mejorar la eficiencia energética y la calidad del aire en las ciudades haciéndolas más saludables.

Objetivo 13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos. En 2021, Naturgy evitó la emisión a la atmósfera de 142 MtCO₂eq.

A continuación, se enumeran los ejes principales y las líneas de acción del Plan de Sostenibilidad, su alineación con los compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa y los principales ODS a los que contribuirán, tanto de manera directa como indirecta.

Integridad y Confianza	Gobierno y reporting	    	Integridad y transparencia Cadena de suministro responsable
	Gestión del riesgo		
	Compliance		
La oportunidad de los retos medio-ambientales	Cambio climático y transición energética	        	Gestión responsable del medio ambiente
	Economía circular y ecoeficiencia		
	Biodiversidad y capital natural		
	Gobernanza y gestión ambiental		
Experiencia de cliente	Experiencia del cliente	    	Excelencia en el servicio
	Digitalización		
	Servicios de valor añadido		
	Calidad de servicio		
Compromiso y Talento	Transformación	     	Interés por las personas Seguridad y salud
	Gestión del talento		
	Diversidad		
	Seguridad y salud		
Innovación y desarrollo de nuevos negocios	Nuevos negocios	       	Compromiso con los resultados Excelencia en el servicio
	Optimización		
	Innovación		
Responsabilidad Social	Vulnerabilidad energética	       	Compromiso social Cadena de suministro responsable Integridad y transparencia
	Contribución social		
	Transición Justa		

A nivel local, realizamos un análisis de nuestra contribución a esta Agenda, a partir del análisis de la relación entre nuestros pilares de la Política de Responsabilidad Corporativa y las acciones realizadas por nuestra compañía, y los ODS y metas estratégicos para nuestro negocio. Concluimos que los ODS que aplican a nuestro contexto local son los 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 13, 15, 16 y 17.

Adicionalmente, el Plan de Sostenibilidad contribuye a facilitar la supervisión de la Política de Responsabilidad Corporativa y el desempeño de la estrategia sostenible en el seno de la Comisión de Sostenibilidad. Define una hoja de ruta para continuar ocupando posiciones de liderazgo en la gestión de los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG); impulsa el cumplimiento de la Agenda 2030 y permite definir la ambición a medio plazo de Naturgy en los aspectos ASG; todo ello atendiendo a las expectativas de los grupos de interés de Naturgy.

Definición del plan de sostenibilidad y sus indicadores asociados

Para la elaboración del Plan de Sostenibilidad, se realizó un análisis de materialidad que incluyó un análisis interno, en el que se tuvo en consideración:

- La estrategia de la compañía.
- El mapa de riesgos.
- Los informes anuales.
- La Política de Responsabilidad Corporativa.
- El Código Ético.
- Otras políticas internas y documentación elaborada internamente sobre desempeño ASG.

También se realizó un análisis externo en que se consideraron:

- Tendencias regulatorias y del sector.
- Requerimientos de analistas e inversores.
- Análisis de competidores.
- Noticias de diferentes medios de comunicación.
- El cambio de contexto derivado de la crisis de la Covid-19.

Como resultado del análisis se identificaron los asuntos relevantes para la compañía y sus grupos de interés.



El Plan pone el foco y está orientado a potenciar aquellas facetas que en el contexto de transformación del sector están menos desarrolladas por parte de la compañía.

Grupo de Sustentabilidad

El Grupo de Sustentabilidad está integrado por los principales referentes en temas de responsabilidad corporativa en cada una de las áreas de la compañía. Su rol es identificar, mejorar y sistematizar el desempeño económico, social y ambiental de la compañía, que hace al cumplimiento de nuestra Política de Responsabilidad Corporativa. Anualmente, llevamos a cabo instancias de formación para este equipo sobre las últimas tendencias y lineamientos de sustentabilidad para profundizar su conocimiento en la materia, debatir posibles canales de acción a seguir, a mejorar y replantear el trabajo del año en esta materia. Además, este grupo tiene la responsabilidad de acompañar el proceso de auditoría del Informe de Sostenibilidad. En 2021, se reunió dos veces.

Área	Referente
Personas - RH	Soledad Moussou Guido Campanero
Personas - Compras	Lorena Fernández Romina Eliana de Seta Marcelo Bernal
Gestor Sistema de Distribución - Medio Ambiente, Prevención	Daniel Cassano José Demasi Christian Garrido
Gestor del Sistema de Distribución	Julián de las Heras
Operaciones	Marcela Ceballos
Comercial	Leo Do Pazo
Administración y Seguimiento Operativo	Fernando Martínez Gentile
Controlling	Estefanía Segovia
Regulación	Emilce Ayroldi
Comunicación y RRH	Juan Martín Moreno José Luis Vega
Servicios Jurídicos	Gabriela Vidoz
Servicios Compartidos	Maxi Keller Fernanda Raffa
Auditoría	Esteban Ferreyra
Coordinación	Juan Martín Moreno

1.4 Nuestros grupos de interés

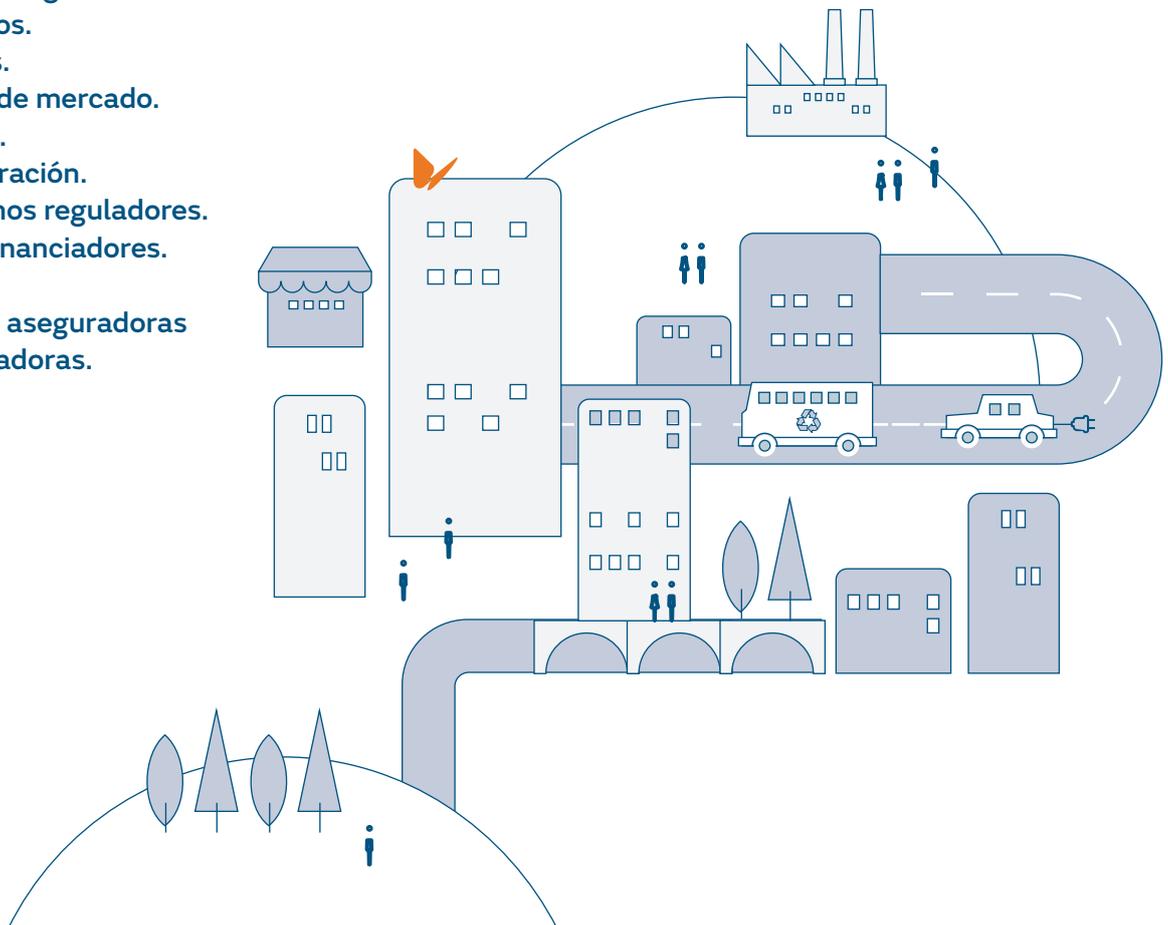
Consideramos esencial para la creación de valor y construcción de confianza mantener una conducta íntegra y responsable con nuestros grupos de interés, así como potenciar la sostenibilidad y visión a largo plazo de la compañía; siendo estos los pilares fundamentales e intrínsecos de nuestros valores y cultura corporativa.

El escenario global presenta una serie de desafíos que, en el marco de la crisis producida por la Covid-19, no han hecho sino ver crecer su relevancia. El cambio climático, la transición energética, la escasez de recursos naturales, la disrupción tecnológica y digital, o el crecimiento de la población y urbanización, son retos a los que Naturgy se anticipa y adapta. Conseguimos así anteponernos a los riesgos tradicionales y emergentes, encontrar nuevas oportunidades de negocio y dar respuesta a las necesidades de los diferentes grupos de interés.

Diálogo con otros grupos de interés

Identificamos como nuestros principales grupos de interés los siguientes:

- **Accionistas e inversores.**
- **Proveedores.**
- **Socios de negocio.**
- **Empleados.**
- **Analistas.**
- **Agentes de mercado.**
- **Sociedad.**
- **Administración.**
- **Organismos reguladores.**
- **Grupos financiadores.**
- **Clientes.**
- **Agencias aseguradoras reaseguradoras.**



Diseñamos acciones que nos permiten conocer las expectativas de nuestros grupos de interés para, de este modo, evaluar algunos de los principales riesgos y oportunidades asociados al negocio, y establecer relaciones duraderas y estables con los actores principales de los mercados donde tenemos presencia.

Las acciones de diálogo de Naturgy se dividen en:

- **Acciones de consulta:** bidireccionales, donde la compañía y sus grupos de interés interactúan para un intercambio de información ágil y fluido.
- **Acciones divulgativas:** unidireccionales, donde la compañía facilita información a sus grupos de interés.

Canales de diálogo con los grupos de interés

Accionistas

Departamento de Relaciones con el Inversor.

Relaciones con el inversor: comunicaciones oficiales relacionadas con organismos oficiales como la Bolsa de Comercio de Buenos Aires y la Comisión Nacional de valores.

Reuniones con accionistas y asambleas.

Correo electrónico relacionesconelmercado@naturgy.com.ar permite atender consultas e inquietudes de los interesados.

Web corporativa apartado “Información para accionistas e inversores” .

Clientes

Centros de Atención presencial (CDA) .

FonoGas: servicio de atención al cliente.

Servicio de Atención de Urgencias: atención de emergencias relacionadas con el suministro de gas en nuestra zona de distribución.

Oficina virtual: herramienta para realizar trámites, consultas y reclamos y pagos de facturas a través de nuestro espacio corporativo (www.naturgy.com.ar).

Uso seguro del gas: planes periódicos de información en materia de consejos de seguridad y prevención de accidentes por monóxido de carbono, escapes de gas o emergencias.

Asesoramiento a clientes: información acerca de cualquier aplicación del gas natural.

Flash Gas: folleto informativo adjunto a la factura del servicio .

Naturgy online: actualización de la información de la empresa y nuestros servicios.

Comunicaciones con el Mercado Industrial: actividades de diálogo sobre temas de interés para nuestros clientes industriales.

Campaña de uso racional del gas: fomento del consumo responsable del gas.

Redes sociales: Fpresencia en Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn y YouTube.

Aplicación NaturgyPIC.

Empleados

Mail “Dirección Personas”: casilla para realizar la comunicación de novedades sobre la gestión de nuestro capital humano.

Reuniones específicas: presentación de nuevos modelos organizativos o de gestión para el personal de estructura, técnicos de alta especialización y mandos medios.

Reuniones de áreas: reuniones informativas y de intercambio.

Calidad de vida: acciones de sensibilización con trabajadores sobre la preservación de la salud.

Comunicados al personal: comunicados emitidos por la Dirección de Recursos Humanos.

Encuesta de clima: encuesta realizada bianualmente. Una vez recibidos los resultados se difunden en el Comité de Dirección y se implementan devoluciones a los empleados para idear planes de acción.

Carteleros: actualización de carteleros de información .

Sociedad

Articulación con distintos sectores: participación con asociaciones empresariales, gubernamentales y ONGs en programas, talleres y actividades.

Programa Consumo Responsable en la escuela: tiene como objetivo capacitar a niños sobre la temática del uso eficiente y seguro de la energía y la prevención de accidentes por un uso indebido de dichos recursos.

Programa Asociar Energía: realizamos diversas acciones de difusión y concientización con el fin de promover el uso eficiente de los recursos naturales fomentando el ahorro de la energía en el público en general.

Campañas en redes sociales: utilizamos las redes para transmitir consejos acerca del uso responsable del gas natural e información para prevenir accidentes.

Difusión de otros programas sociales de Naturgy y nuestra Fundación: cada vez que hay resultados o lanzamientos de los principales programas y actividades, enviamos gacetillas de prensa para la publicación de notas en medios del sector, nacionales y locales.

Proveedores

Portal de Matriculados: sitio web que actúa como canal de comunicación con los Instaladores Matriculados.

Sitio web corporativo: sección específica para gestiones *on-line* con nuestros proveedores.

Visitas: visitas a instalaciones de proveedores y la posibilidad para aquellos que quieran visitar las nuestras.

Planes de formación y capacitación técnica: contamos con programas de formación y capacitación técnica/comercial a contratistas de obras e instaladores.

Casilla canalproveedores@naturgy.com se encuentra publicada en el pliego, en el pedido y en nuestra página web.

Cumplimientos de los requisitos de la plataforma TSMS: solicitamos declaraciones de cumplimiento en calidad y gestión ambiental, prevención de riesgos laborales y seguridad industrial, y responsabilidad corporativa.

Canal Atenea: plataforma donde se incluyen videos cortos, de 5 a 7 minutos, sobre temas de normativa y operativa para capacitar a su personal y enriquecer su negocio.

Con los gasistas matriculados: la aplicación NaturgyPIC.

Ambiente

Concientización ambiental a proveedores: charlas y capacitaciones a nuestra cadena de valor para una mayor conciencia ambiental, con el objetivo de disminuir riesgos en el desarrollo de su trabajo .

Campaña de reciclado de papel y tapitas: promovemos entre nuestros colaboradores el uso responsable de los recursos y la reducción y gestión de residuos.

Diálogo presencial con los grupos de interés

En el marco de nuestra estrategia de relacionamiento con grupos de interés, todos los años llevamos a cabo un diálogo con referentes clave para dialogar sobre nuestro desempeño en materia de sustentabilidad y mejorar nuestros Informes de Sostenibilidad.

En 2007, realizamos el primer *focus group*, y, desde entonces, cada año realizamos el diálogo con partes interesadas para conocer sus expectativas sobre las actividades de la empresa y relevar sugerencias para mejorar nuestra rendición de cuentas. Para garantizar la transparencia de estos espacios de intercambio, nos basamos en el estándar de relacionamiento y diálogo con los grupos de interés AA1000SES (AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard).

Este año, centramos el *focus group* en identificar y analizar los temas de sustentabilidad más relevantes para Naturgy Argentina y sus grupos de interés. Así, buscamos incorporar la perspectiva de los grupos de interés en el proceso de revisión del Análisis de Materialidad que llevamos a cabo en 2021 de acuerdo con los lineamientos de casa matriz y las mejores prácticas recomendadas por estándares internacionales. Participaron de la reunión en formato virtual un total de 29 personas pertenecientes a los siguientes grupos de interés: empleados, proveedores, sector público, OSC y representantes de la comunidad donde proveemos nuestros servicios.

Resultados del diálogo con los grupos de interés

A través de una dinámica de brainstorming, los participantes del focus identificaron principalmente los siguientes impactos:

Impactos significativos de la empresa en la economía

- Provisión de un servicio público, básico, seguro, eficiente y asequible
- Inversiones, empleo y calidad de servicios
- Abastecimiento y cadena de valor responsable
- Responsabilidad social y articulación con ONGs para favorecer la inclusión
- Transición energética y modelo de economía circular
- Competitividad, Dinamismo económico y posibilidades de expansión
- Empleo formal y trabajo decente

Impactos significativos de la empresa en las personas

- Diversidad e inclusión
- Compromiso con la seguridad y la salud
- Empleo formal y decente
- Articulación empresa-comunidad en nutrición, educación, empleo
- Acceso a servicios de calidad y seguros
- Desarrollo de las personas
- Contribución al desarrollo de economías locales.

Impactos significativos de la empresa en el ambiente

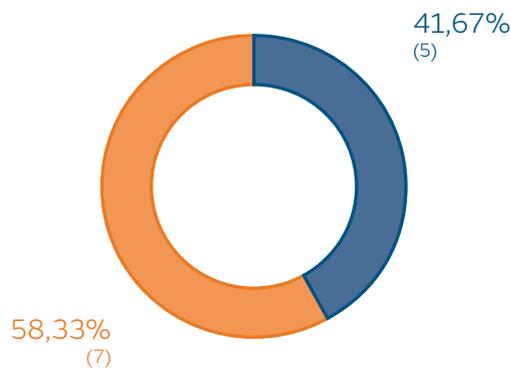
- Emisiones GEI y CO2 con incidencia en el cambio climático
- Eficiencia energética y energías renovables
- Control de fugas y concientización sobre monóxido de carbono
- Transición energética promoviendo el uso racional y eficiente de los recursos
- Vertidos y residuos
- Economía circular
- Innovación y comunidades sostenibles

Los impactos relevados a través de distintas fuentes se agruparon en temas que fueron luego validados por los participantes. Así, se logró consolidar un listado preliminar de temas de sustentabilidad materiales para Naturgy Argentina.

• **¿Cuál es su opinión general sobre el encuentro de diálogo en el cual ha participado?**

Respondidas: 12 Omitidas: 0

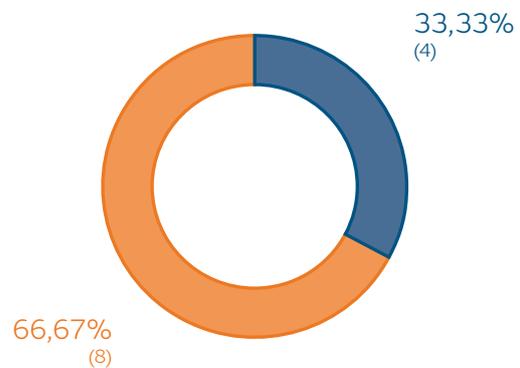
■ Satisfecho ■ Muy satisfecho



• **¿Le resultó interesante y eficaz el ejercicio realizado para contribuir a identificar los impactos más significativos de Naturgy en la economía, las personas y el ambiente?**

Respondidas: 12 Omitidas: 0

■ Interesante y eficaz ■ Muy interesante y eficaz



Compromiso institucional y alianzas de trabajo para lograr objetivos

En el marco del trabajo permanente que realizamos con nuestros grupos de interés, nuestra participación en diversas entidades asociativas resulta fundamental para la contribución al diálogo social y la construcción de mejores políticas públicas.

Colaboramos activamente con las siguientes entidades:

- IAPG – Instituto Argentino del Petróleo y el Gas
- CECRA – Cámara Española de Comercio en la República Argentina
- Cámara de Sociedades Anónimas
- AMCHAM – Cámara Americana de Comercio en la Argentina
- CEADS – Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible
- Pacto Global de las Naciones Unidas
- CACME – Comité Argentino del Consejo Mundial de la Energía
- Círculo de Directivos de Comunicación de la República Argentina
- Consejo Profesional de Relaciones Públicas
- IAEF – Instituto Argentino de Finanzas
- CAI – Centro Argentino de Ingenieros
- ADIGAS – Asociación de Distribuidoras de Gas de la República Argentina
- CCAB – Cámara de Comercio Argentino Británica

1.5. Gestión y medición de la reputación corporativa

Una adecuada gestión de la reputación contribuye al atractivo que poseemos frente a nuestros grupos de interés y a la consecución de los objetivos estratégicos de negocio. Realizamos la medición de la reputación corporativa de la compañía a partir de la evaluación de la percepción de nuestros grupos de interés sobre nuestro desempeño.

Lo hacemos a través de la empresa MERCO con un estudio de referencia a nivel internacional que cuenta con una evaluación global que integra la percepción de nueve grupos de opinadores con incidencia en el mundo empresarial. Estos son: analistas financieros, periodistas de información económica, gobierno, ONGs, sindicatos, asociaciones de consumidores, *influencers*/social media managers, catedráticos del área de empresa y agencias de comunicación.



En la edición 2020 obtuvimos una valoración de 3.592 puntos y ocupamos el puesto 95° del ranking global. Logramos ser la mejor empresa de Servicios Públicos dentro del ranking.

Distinción como la **mejor empresa de servicios públicos** del país, ocupando el puesto 95° del Ranking Merco de Reputación Corporativa.

Distinción como la empresa de servicios públicos que **mejor gestionó su talento en la Pandemia**, ocupando el puesto 93° en el ranking general de Merco Talento.

Puesto 65° en el Ranking Merco Responsabilidad ESG.

1.6 La respuesta de Naturgy ante el COVID-19

De todas las experiencias de la vida hay que sacar algo positivo. Y la pandemia de COVID-19 no debe ser la excepción. En este caso, podemos resaltar que la misma ha sido una gran oportunidad de excepcional “stress test” para medir el grado de resiliencia de las compañías.

La pandemia por COVID-19 llevó a cambiar la forma de hacer negocios, instalando nuevas modalidades de trabajo que quedarán de forma permanente en la medida que traigan aparejada más eficiencia para las empresas, más impacto positivo en los resultados y mayor comodidad y simplificación para los clientes. En el caso de Naturgy, migrar la atención presencial de clientes a una atención telefónica y digital, nos permitió ampliar ese vínculo, posibilitando una multiplicidad de vías de contactos que nos llevaron a conocer mejor a nuestros clientes y a saber cuáles son sus intereses, necesidades y oportunidades. A su vez, esto aumentó la comodidad de los usuarios, quienes ahorraron dinero y tiempos en los traslados, sin la necesidad de tener que ajustarse a horarios de atención.

En Naturgy, desde hace unos años ya nos encontrábamos enmarcados en un proceso de digitalización de muchas de las etapas de la relación con los usuarios, permitiéndoles mayores posibilidades de interacción con nuevas y mejores herramientas. Destacamos el crecimiento de los canales de atención de consultas a través de las redes sociales (Facebook y Twitter), el callcenter telefónico y las visitas al portal de la Oficina Virtual, nuestro portal de autogestión.

En cuanto a medios de pago, ya nos encontrábamos en un proceso de externalización de éstos, reemplazando 16 centros de cobro presencial a más de 1.500 puntos de cobro en toda nuestra área de cobertura, gracias a acuerdos alcanzados con distintas entidades financieras, bancos y cámaras de comercio. A su vez, durante la pandemia se avanzó en la adopción de medios de pago digitales, como monederos virtuales. Como principal ventaja, se destaca la gran cantidad de lugares y opciones disponibles con los que actualmente contamos, y a través de los cuales también se pueden abonar facturas vencidas.

Por otro lado, la pandemia llevó a que más clientes decidieran adoptar la factura digital, que hoy reciben más de 700.000 usuarios mensualmente por mail. En cuanto a la relación con los gasistas matriculados, hoy los trámites con ellos se realizan de forma 100% virtual, a través de una aplicación creada para tal fin.

La pandemia nos desafió a ser resilientes. Aprendimos a convivir con esta nueva realidad, y a partir de ello, realizar ajustes y propuestas que nos permitieron no sólo continuar brindando nuevo servicio con los altos estándares de calidad con los que somos reconocidos, sino que también nos desafió a innovar y aportar nuevas soluciones, siempre con el principal objetivo de cubrir las expectativas de nuestros clientes.

2

Riesgos y oportunidades. Nuestra gestión del riesgo

- | 31 2.1 Un modelo que se anticipa a la evolución del entorno
- | 33 2.2 Una gestión integrada
- | 34 2.3 Descripción de los principales riesgos



2.1 Un modelo que se anticipa a la evolución del entorno

En el Grupo Naturgy el modelo de gestión de riesgos busca garantizar la previsibilidad del desempeño de la compañía dentro de un rango acotado y asumible. Este modelo cuantifica la variabilidad del resultado y asegura que sea adecuado a los niveles objetivo estratégicamente definidos en los aspectos relevantes para los grupos de interés de la compañía.

Entre los elementos esenciales del modelo de medición y gestión de riesgos están el de garantizar que los factores de riesgo relevantes sean correctamente identificados, evaluados y gestionados. La finalidad última es la de asegurar que el nivel de exposición al riesgo asumido por el Grupo en el desarrollo de sus actividades sea congruente con el perfil global de riesgo objetivo definido y con la consecución de los objetivos anuales y estratégicos.

El Sistema Integral de Gestión y Control del Riesgo se estructura en los siguientes apartados:

Risk Appetite

Definición de la tolerancia al riesgo a través de la fijación de límites para las categorías de riesgo más relevantes, por naturaleza del riesgo y por negocio, en función de los objetivos.

Risk Assessment

Metodología, procedimiento y proceso de identificación, evaluación y medición de los riesgos.

Risk Governance & Management

Mecanismo de gobierno y gestión del riesgo para todas las tipologías de riesgos y para todos los negocios.

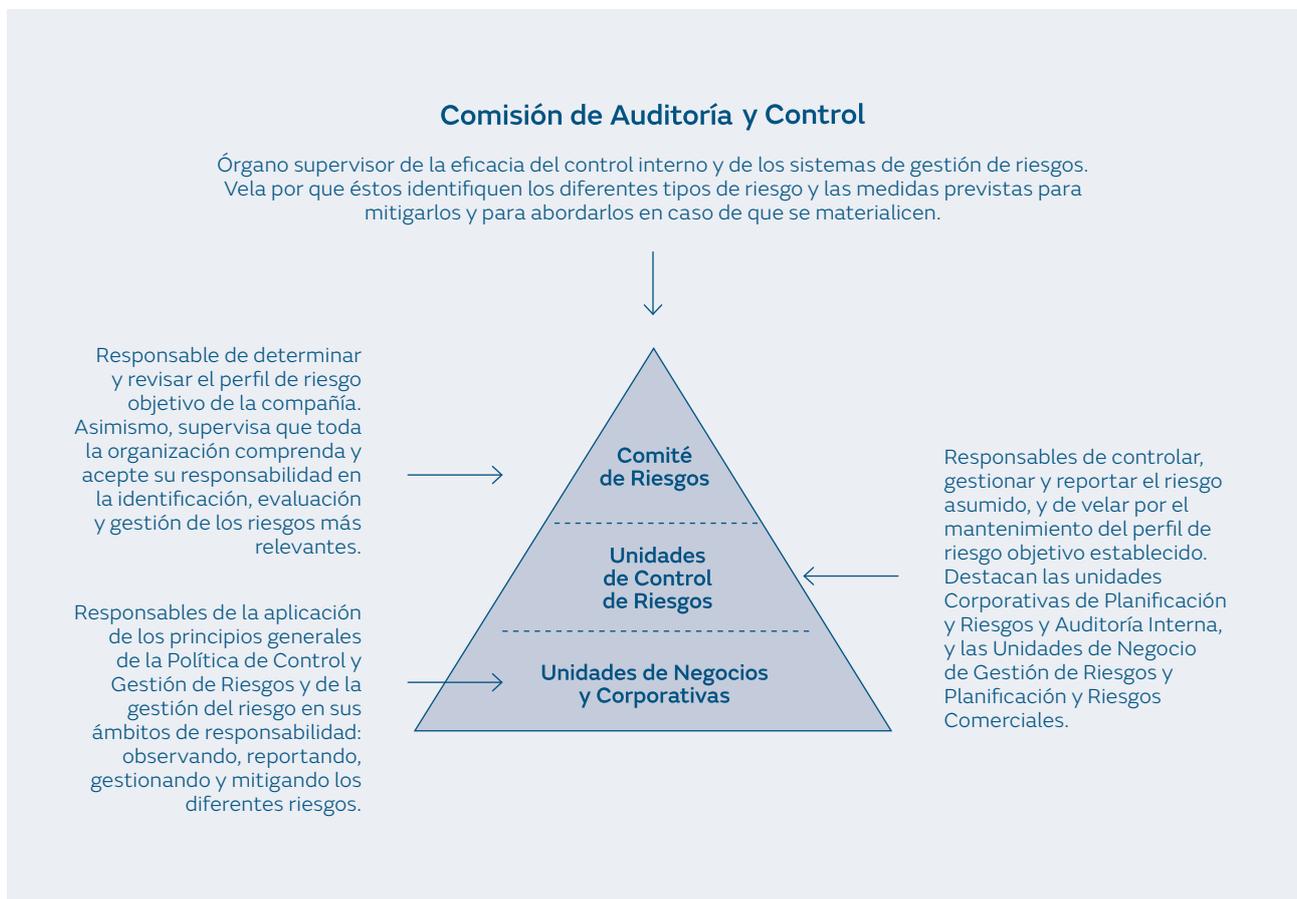
Risk Reporting

Reporting y monitorización sistemáticos y periódicos del riesgo a diferentes niveles de gestión –Negocio, Unidades de Negocios, Presidencia y Consejo–.

Órganos de gestión de riesgos

Disponemos de un marco que integra la visión de Gobierno, Riesgos y Cumplimiento posibilitando una visión integrada de los procesos del grupo, los controles existentes sobre los mismos y el riesgo asociado.

Contamos para ello con diferentes organismos, con ámbitos de responsabilidad claramente identificados, lo que nos permite garantizar la predictibilidad y la sostenibilidad en el desempeño operativo y financiero de la compañía a nivel global.



Las unidades de Control de Riesgos velan por supervisar la recurrencia y la sostenibilidad de los resultados. Como tarea clave, destaca la modelización de los estados financieros, orientada a identificar sus principales sensibilidades y anticipar posibles impactos y acciones de mitigación.

Adicionalmente, cada unidad de negocio cuenta con información específica de los principales tipos de riesgos que le pueden afectar. Con ello, buscamos facilitar el proceso de toma de decisiones lo que, a su vez, redundará de forma positiva en la compañía pues mejora nuestra rentabilidad, la predictibilidad en nuestro comportamiento y eficiencia.

2.2 Una gestión integrada

Analizamos nuestro perfil global de riesgo según el potencial impacto sobre nuestros estados financieros. Con ello, determinamos el máximo nivel aceptado de exposición al riesgo, así como los límites admisibles para nuestra gestión.

Las herramientas que permiten al Grupo una mejora continua en el proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo de Naturgy son:



Política Global de Control y Gestión de Riesgos

La Política Global de Control y Gestión de Riesgos ha sido actualizada y aprobada por el Consejo de Administración del Grupo Naturgy en noviembre de 2020. Su objeto es establecer los principios y las pautas generales de comportamiento necesarios para garantizar la adecuada identificación, información, evaluación y gestión de la exposición al riesgo de Naturgy.

Mapa corporativo de riesgos

Identifica y cuantifica los riesgos susceptibles de afectar al desempeño del Grupo, teniendo en cuenta las características de la posición en riesgo (variables de impacto, severidad potencial cuantitativa y cualitativa, probabilidad de ocurrencia y grado de gestión y control). Es actualizado y presentado anualmente a la Comisión de Auditoría y Control.

Otros mapas de riesgos

Las unidades de negocio y corporativas del Grupo Naturgy, discrecionalmente, promueven mapas de riesgos específicos, acordes y alineados con una metodología común, que sirven de base al Mapa Corporativo de Riesgos.

Sistemas de medición de riesgos

Tienen como cometido cuantificar, de forma recurrente y con base probabilística, la posición en riesgo asumida a nivel global para las diferentes categorías de riesgo. Para ello, lleva a cabo análisis de riesgos correlacionados, análisis de sensibilidad y pruebas de estrés para los principales riesgos identificados.

2.3 Descripción de los principales riesgos

El Grupo definió en el Mapa de Riesgos del año 2021 cuatro tipologías de riesgo: económicos, financieros, operativos y de reputación/sostenibilidad.

Las tipologías de riesgo económico y financiero se concretan en las categorías de riesgos de mercado, tipo de cambio, tipo de interés, crédito, operacional, regulación, volumen, margen/precio, jurídico y fiscal. Para todos ellos aplicamos una modelización cuantitativa.

Las tipologías de riesgo operativo y reputacional/sostenibilidad se concretan en las categorías de riesgos de *security*, procesos, fraude, ciberseguridad, protección de datos, medio ambiente, satisfacción del cliente, seguridad y salud, reputación, ASG, cambio climático y transición energética, *compliance* y personas. Para ellos, aplicamos una evaluación de la posición de riesgo mediante mapas de calor.

Tipologías de riesgo económico y financiero

Factores de riesgo con impacto en el ebitda de los negocios y/o impacto en el flujo de caja y balance de la compañía.

Riesgo de mercado

Medida estocástica del riesgo de la compañía por variabilidad de todos los precios de bienes y servicios energéticos y financieros con los que opera la empresa: precio del gas, precio de la electricidad, tipos de cambio y tipos de interés. Se calcula tomando la desviación más alta a un nivel de confianza predeterminado de cada una de las variables de mercado respecto del escenario de referencia. Las magnitudes de salida de la medida de riesgo, son típicamente ebitda, beneficio después de impuestos, *cash-flow* o valor.

Riesgo de crédito

Cantidad mínima requerida de capital que una entidad debe mantener como proporción de su base de activos para poder hacer frente al potencial impago y depreciación de los mismos, de acuerdo a las normas de agencias reguladoras. En Naturgy se objetiva el perfil de riesgo crediticio objetivo y la pérdida esperada objetivo. Peores niveles de calidad crediticia exigen limitar la exposición de la compañía.

Riesgo operacional asegurable

Riesgo asociado a los eventos fortuitos u accidentes con afectación a personas y accidentes, daños o indisponibilidades en los activos de explotación de la compañía, después de las coberturas del programa de seguros del Grupo. Las magnitudes fundamentales, en lo que respecta a nuestra gestión, son el nivel de retención y el desglose de los costes totales asociados al riesgo: prima, pérdida esperada y pérdida inesperada. El perfil de riesgo operacional asegurable se caracteriza por el nivel de exposición potencial a que la materialización de eventos imprevistos, susceptibles de ser mitigados a través de la contratación de seguros, impacten sobre el patrimonio del Grupo. La cuantificación de dicha exposición es susceptible de objetivarse a través de la estimación del coste total de riesgo.

Riesgos regulatorios, volumen, margen/precio, jurídico y fiscal

Medidas deterministas del riesgo de la compañía, definido como la potencial variación del ebitda por diversos factores: evolución adversa de la demanda por variaciones de temperatura y/o empeoramiento macroeconómico de un país; revisión adversa del marco regulatorio de un negocio; impacto en impuestos por incertidumbre respecto a aceptación del tratamiento fiscal adoptado en las declaraciones tributarias presentadas o previstas de presentar e incertidumbre respecto al desenlace potencial probable de litigios y; arbitrajes o reclamaciones jurídicas abiertas contra Naturgy.

Tipologías de riesgo operativo y reputación/sostenibilidad

Riesgo medio ambiente

Riesgo asociado a la posibilidad de que por forma natural o por acción humana se superen límites ambientales fijados por el regulador, se dañen los ecosistemas o la biodiversidad.

Riesgo de cambio climático y transición energética

Riesgo derivado de la transición energética (regulación, mercado, tecnologías) y de los impactos físicos del cambio climático (agudos y crónicos).

Con el objetivo de integrar la variable climática en la gestión de riesgos y oportunidades y en la planificación estratégica de Naturgy, la identificación, medición y gestión de los riesgos y las oportunidades del cambio climático se realizan de acuerdo a las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD)*. El resultado más destacado de este proceso en 2021 es la incorporación de los riesgos y las oportunidades del cambio climático en el proceso de reflexión estratégica que ha dado como resultado el nuevo Plan Estratégico 2021-2025, alineado con la agenda climática internacional.

Riesgos de security, procesos, fraude, ciberseguridad, protección de datos, medio ambiente, satisfacción del cliente, seguridad y salud, reputación, ASG, cambio climático y transición energética, compliance y personas.

Se evalúa la posición en riesgo mediante mapas de calor, definiendo para cada categoría de riesgo sus factores críticos, cuantificando tanto la probabilidad de ocurrencia como el impacto de cada factor, garantizando la homogeneidad en los criterios empleados en su medición.

Descripción de los riesgos emergentes

Analizamos constantemente los riesgos emergentes que puedan tener un impacto significativo a largo plazo en el negocio. En este sentido, ante los escenarios de creciente incertidumbre económica, buscamos posicionarnos en sectores con claro alineamiento con la transición energética, en países que fomenten la seguridad jurídica, en entornos macroeconómicos estables, y en negocios con elevada predictibilidad de flujos (redes), que contribuyan a la generación de valor y la rentabilidad de la empresa.

De todos los potenciales riesgos emergentes, consideramos que han tenido especial relevancia para la compañía en 2021:

- Riesgo de ciberseguridad y seguridad digital de la información.
- Riesgos ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza) y reputación corporativa.

Principales oportunidades

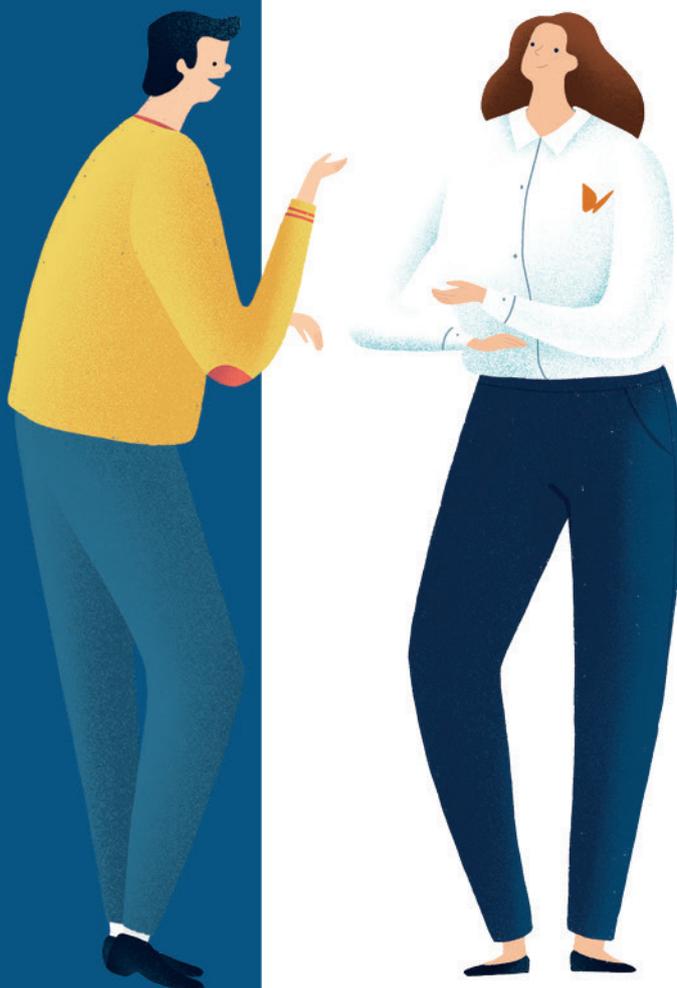
Consideramos a la transición energética como una oportunidad para transformar el negocio y promover los cambios necesarios para alcanzar una economía baja en carbono. Las principales oportunidades con las que el Grupo cuenta son:

- **Foco en áreas geográficas estables, de bajo riesgo y divisa fuerte**, que permitan capturar los crecimientos de demanda energética y maximizar las oportunidades de negocios en nuevos mercados.
- **Generación renovable**: incremento de la capacidad de generación renovable alineado con la transición energética global.
- **Operación y crecimiento en Redes**: apalancada en marcos regulatorios sólidos y focalizado en la mejora continua, digitalización y automatización.
- **Desarrollos tecnológicos e innovación**: Naturgy apuesta por proyectos de innovación y desarrollo relacionados con hidrógeno, gas renovable, eficiencia energética, sostenibilidad, movilidad y transición justa, como medio para generar un suministro de energía fiable y sostenible.
- **Portafolio de aprovisionamiento de gas natural y GNL**: revisión y optimización continua de los contratos de aprovisionamiento, transición en la indexación de precios de petróleo a hub, gestión continua de riesgos para garantizar flujos de caja predecible y adecuación de la flota de buques de GNL poniendo en valor su flexibilidad.

3

Excelencia en el servicio

- | 38 3.1 El cliente en el centro de todas las decisiones
- | 39 3.2 Calidad, seguridad y fiabilidad del servicio
- | 40 3.3 Atención y comunicación con cliente
- | 42 3.4 Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente
- | 43 3.5 Comunicación efectiva con clientes



Compromisos con los clientes

- Trabajar para la mejora continua de la seguridad, la fiabilidad y la competitividad de todos los productos y servicios, ofreciendo siempre el mayor nivel de calidad posible en función de las mejores técnicas a disposición.
- Promover una comunicación activa y bidireccional que permita entender las expectativas y opiniones de los clientes, y adaptar nuestras respuestas a sus necesidades.
- Facilitar la relación con los clientes a través de una operación simple y eficiente.
- Proveer productos y servicios innovadores que promuevan la eficiencia energética y contribuyan a la sostenibilidad de la sociedad.
- Proporcionar al cliente una propuesta con valor diferencial mediante productos y servicios que se adapten a cada segmento y a sus necesidades.
- Aplicar la innovación tecnológica y las mejores técnicas disponibles como medio para mantener un suministro eficiente, seguro y sostenible.

Acciones propuestas 2021	Grado de cumplimiento	Acciones previstas 2022
Incorporar el eCheq como medio de pago para clientes industriales.	Terminado. Varios de nuestros clientes ya lo han adoptado.	
Habilitar una aplicación bancaria que permita el pago de facturas de clientes comerciales a través del escaneo de cheques .	Avance escaso. Pospusimos el proyecto hasta reunir las garantías necesarias para asegurar operaciones fiables.	
Crear un nuevo look and feel de la Oficina Virtual de Naturgy BAN.	Terminado. Su diseño responde a las nuevas tendencias en atención virtual.	Avanzar en el desarrollo de la verificación automática de red como continuación de la app PIC.
Construir nuevas funciones de autogestión en la Oficina Virtual.	Terminado. Incorporamos la modalidad de autogestión de planes de pago , una herramienta que agilizó las altas de los acuerdos de pago.	Continuar con la implementación de CCC incorporando nuevos motivos de contacto. Desarrollar el entorno virtual de Naturgy BAN con modalidad <i>responsive</i> .
Digitalizar y modernizar la Atención al cliente y Operaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Habilitar la gestión con movilidad online las operaciones domiciliarias de campo. • Incorporar Cognitive Contact Center. 	Terminado. <ul style="list-style-type: none"> • Las operaciones domiciliarias ya se gestionan con <i>movilidad online</i>. • Con la Fase 1.1 de Cognitive Contact Center, los clientes disponen de herramientas tecnológicas de contacto de última generación. 	Implementar el QR interoperable como nueva forma de pago para abonar facturas vigentes y facturas vencidas.
Desarrollar la herramienta PIC (Proceso de Incorporación de Clientes) y la aplicación web para gasistas matriculados .	Terminado. En la app se registraron 2.170 gasistas matriculados y 18.334 pre-clientes, y el porcentaje de cumplimiento fue 100%.	
Instalar un cromatógrafo nuevo en Villa Lía para facilitar el análisis de la calidad del gas.	Avance elevado. El cromatógrafo fue adquirido pero por razones administrativas aún no fue entregado. Lo recibiremos durante los primeros meses del 2022 y lo instalaremos a la brevedad.	

3.1 El cliente en el centro de todas las decisiones

En Naturgy nunca perdemos de vista al cliente. Como lo consideramos el centro de las operaciones de la empresa, nos ocupamos de brindar un servicio ágil y eficiente que cumpla con los requisitos legales y de rentabilidad. La fluidez comunicativa resulta esencial para estar atentos a sus necesidades y detectar las situaciones que no cumplen con sus expectativas.

Pensar en el cliente también implica mantener la calidad del servicio en todo momento. Es muy importante para nosotros evitar sanciones económicas y quejas que dañen la imagen y la reputación de la empresa ante la sociedad.



97% de nuestros clientes son residenciales



3% de nuestros clientes son comerciales

• Clientes

	2021	2020
Ventas de gas		
Clientes residenciales	1.628.578	1.631.309
Clientes comerciales	48.132	49.321
Clientes industriales (pymes)	669	681
Subdistribuidoras	3	3
Subtotal	1.677.382	1.681.314
Servicios de transporte y/o distribución		
Clientes industriales (pymes + grandes usuarios)	535	551
Clientes Gas Natural Comprimido (GNC)	391	391
Otros servicios de transporte y/o distribución	1	0
Subtotal	927	942
Total de clientes	1.678.309	1.682.256

3.2 Calidad, seguridad y fiabilidad del servicio



La adaptabilidad y la creatividad fueron dos virtudes necesarias para mantener el nivel de nuestros servicios en la actual crisis económica y sanitaria. Siempre contemplando los protocolos de salud, tanto los internos como los de las empresas colaboradoras, pudimos ponerlas en práctica al implementar mecanismos que potenciaran la gestión de calidad en este contexto:

Instrumentos innovadores

- Adquirimos un **sampler** para automatizar la operación de los cromatógrafos de laboratorio. Este instrumento mejora el acondicionamiento de las muestras, reduce los tiempos muertos y agiliza la operación de los equipos.
- Incorporamos un **medidor de flujo másico** para calibrar el generador de patrones azufrados e incrementar la autonomía y confiabilidad del equipo.
- Adquirimos un **cromatógrafo en línea** para Villa Lía que aún no fue entregado por temas administrativos, pero llegará a la brevedad.

Virtualidad en todos los trámites

Logramos que el 100 % de los trámites, consultas y reclamos de los clientes se hicieran de forma telefónica o virtual. Con los CDA todavía cerrados por la pandemia, pudimos brindar soluciones ágiles y sin necesidad de traslado.

Además, incentivamos la **facturación online**, un servicio que beneficia tanto a los clientes como al medio ambiente. Durante 2021, 737.257 clientes facturaron de forma virtual, un 13,71 % más que el año anterior.

Trabajo seguro

Mantuvimos en modalidad **home office** a los trabajos administrativos y de gestión comercial. De esta forma, ayudamos a disminuir la circulación en la vía pública y evitamos exponer a nuestro equipo a una situación de contagio.

Certificaciones

- Continuamos implementando el Sistema Integrado de Gestión durante el 2021. En diciembre se realizó la auditoría interna en la que se auditaron en OHSAS 18001, ISO 14001, ISO 9001 y SIGES, todas las áreas dentro del alcance de la certificación para verificar la implementación y el cumplimiento.
- Respecto a la norma OHSAS 18001, se deberá comenzar a migrar a la nueva norma equivalente, la ISO 45001, para la próxima certificación.
- Por otro lado, en el año realizamos 65.482 inspecciones reglamentarias en las instalaciones de gas de los clientes.

Capacitaciones

Se dictaron las siguientes formaciones:

- Capacitación en el uso de la herramienta Soft Expert para la gestión de documentos y normativa interna.
- Inducción / Reinducción en Sistema integrado de Gestión. Seguimiento en Prosafty de Objetivos.

Mantenimiento de redes

	2021	2020	2019	2018
Kilómetros de red reseguída (total)	18.574,91	18.477,29	18.514,76	18.449,75
- Red reseguída de alta presión (km)	1.865,59	1.767,16	1.767,16	1.750,71
- Red reseguída de media presión (km)	16.709,32	16.710,13	16.708,19	16.651,62
- Red reseguída de baja presión (km)	0	0	39,41	47,42
Kilómetros de renovación de red	0,44	3,2	43,56	22,20

3.3 Atención y comunicación con clientes

El diálogo con nuestros clientes es esencial para garantizar la calidad del servicio. Aunque los centros de atención presenciales se mantuvieron cerrados durante el año, mantuvimos activos y actualizados nuestros canales de comunicación haciendo foco en la virtualidad. Así, pudimos ofrecerles una comunicación más ágil, cómoda y segura durante la crisis sanitaria.



En el 2021 hubo un **51,97 %** de interacción de clientes con canales digitales. Cada vez más, nuestros clientes descubren en la virtualidad una herramienta confiable y accesible.

Principales canales de comunicación con clientes



Centros de Atención presencial



FonoGas - servicio de atención al cliente



Servicio de Atención de Urgencias



Oficina Virtual



Flash Gas, folleto informativo en la factura



Campaña de uso racional del gas



Redes sociales

Consultas

87.520 a través del formulario de reclamo

62.017 a través de las redes sociales

35.062.513 interacciones a través de la Oficina Virtual, donde actualmente **719.361** usuarios se encuentran registrados

1.822.924 por vía telefónica automática IVR

804.084 por vía telefónica con un teleoperador

255.000 cupones emitidos para el abono de facturas vencidas o por vencer a través del recientemente desarrollado botón de pago.

Oficina Virtual

Nuevo look and feel en sintonía con las nuevas tendencias

Nueva modalidad de autogestión de planes de pago

600 sesiones en paralelo

2.698.069 clientes la navegaron

Satisfacción del cliente

Este año obtuvimos los siguientes resultados en la medición de la satisfacción de clientes:

- 84 % de satisfacción general de clientes.
- Fortalezas del servicio identificadas: Atención telefónica y Urgencias.



Una mejora de **6 puntos** en el índice general de satisfacción.

● % de satisfacción del servicio

	2021	2020
Índice general	84	78
Facturación y cobro	80	80
Urgencias	81	79
Atención telefónica	84	63
Reclamaciones	55	55
Canales virtuales	69	52

● Fonogas (i)

	2021	2020	2019	2018
Llamados atendidos por operador	781.248	919.866	904.033	876.251
Llamados por sistema automático (IVR)	3.468.261	1.712.593	1.430.110	1.326.631
Total llamadas	4.093.408 (ii)	2.632.459	2.334.143	2.202.882

⁽ⁱ⁾ Se contemplan los llamados las 24 horas y los 365 días

⁽ⁱⁱ⁾ El incremento en la cantidad de llamadas se explica principalmente por cambios en la tarifa y la aplicación de la nueva tarifa Zona Fría en algunos municipios.

Servicio técnico y gestión de reclamos

Durante 2021, trabajamos para mantener seguras las instalaciones y gestionar los reclamos de forma eficiente. Con el modelo de mantenimiento correctivo y la atención de urgencias, logramos mantener nuestros equipos en condiciones y reponer los servicios en el plazo más rápido posible.

● Gestión de reclamos

	Parámetros de ENARGAS en %	% de 2021	% de 2020	% de 2019	% de 2018
Reclamos por gestión de facturación cada mil clientes	12,12	7,6271	9,9164	10,3255	10,3642
Reclamos por inconvenientes en el suministro cada mil clientes	14,76	15,3633	14,1096	17,5621	19,8697
Reclamos por gestión de prestaciones cada mil clientes	0,96	0,7908	0,7111	1,6323	2,2435
Demora en atención telefónica ≥ 40"	10	18,96	69,52	7,52	13,74
Demora en atención telefónica < 40"	90	81,04	30,48	92,48	86,26

● Servicio Urgencias

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Tiempo de respuesta ante emergencia (%)	97,90%	98,30%	98,80%	99,14%	99,51%	99,96%

3.4 Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente



E Cheq

Nuevo medio de pago para clientes industriales. Ya está siendo utilizado por varios de nuestros clientes.

App Naturgy Pic

Comenzó a funcionar **1 de abril de 2021** y al día de hoy cuenta con:

2.170 gasistas matriculados registrados

18.334 pre-clientes registrados

24.027 solicitudes en diferentes estados

la habilitación de **4.754** puestas en servicio

el **39%** del total de nuestros clientes incorporados

un porcentaje de cumplimiento del **100%**

A partir de su implementación, se eliminó el ingreso de papel al migrar los expedientes de instalaciones internas a formato digital.

Avances en digitalización

Digitalizamos en su totalidad:

- Expedientes de instalaciones internas
- Expedientes de instalaciones parciales
- Pedidos de Inspección Técnica de Redes

Incorporamos a la facturación por *mail* de 90.000 clientes.

Creamos de un repositorio de 50.000 expedientes de instalaciones parciales para consulta.

Tarifa social

230.488 clientes beneficiarios de la tarifa social

Proyectos de gasificación de barrios de bajos recursos

Incorporamos 275 nuevos clientes sobre redes ya ejecutadas en el marco de la RTI.

Acceso a la energía



3.5 Ciberseguridad y seguridad de la información

En materia de **protección de datos**, hicimos distintas tareas de control a fin de implantar diversos proyectos:

- Migramos la suite de McAfee a la familia de productos de **Symantec** para proteger los puestos de usuario y servidores, incluyendo el análisis predictivo de amenazas.
- Implantamos **Cisco Umbrella** como primera barrera de acceso a Internet.
- Acortamos el ciclo de parcheado de servidores por medio de la **automatización**.
- Hicimos una **adecuación a la nueva normativa** de protección de datos personales y a la declaración de las bases de datos.
- **Rediseñamos todos los perfiles de acceso** a la aplicación comercial para operadores de los centros de atención.
- Desarrollamos de **actividades de concienciación** para los usuarios de sistemas de información.

Además, nuestro SOC (*Security Operation Center*) evoluciona permanentemente al incorporar de forma regular nuevos casos de uso. Estos casos alertan de forma temprana problemas de seguridad que suceden en distintas partes del mundo y nos permiten tomar medidas de protección adecuadas para cada caso.

En este sentido, uno de los proyectos del 2022 será desarrollar procedimientos de acción ante contingencias y simular alguna contingencia para validar su funcionamiento.

4

Compromiso con los resultados

- | 45 4.1 Enfoque hacia una rentabilidad creciente y sostenida
- | 49 4.2 Canales de comunicación adaptados a las necesidades de accionistas e inversores
- | 50 4.3 Financiación sostenible y actividad con inversores que tienen en cuenta criterios ESG
- | 51 4.4 Presencia en índices de inversión socialmente responsable
- | 52 4.5 Ciberseguridad y seguridad de la información



Compromisos con los resultados

- Trabajar para obtener una rentabilidad sostenida adecuada al riesgo asumido, garantizando que la toma de decisiones considera los niveles y umbrales de riesgo aprobados.
- Promover una asignación y gestión eficiente de los recursos dentro del marco de la mejora continua de los procesos.
- Continuar incorporando aspectos de sostenibilidad en la relación con inversores.

En Naturgy estamos comprometidos con un modelo de negocio sólido y sostenible. Buscamos un equilibrio entre las actividades reguladas y no reguladas, creamos valor a largo plazo y seguimos una estricta política financiera. En cada decisión que tomamos, contemplamos los intereses de nuestros accionistas e inversores, grupo clave de nuestra empresa. Es por eso que ponemos el foco en gestionar adecuadamente los riesgos y mantener el perfil financiero y de negocio que pretendemos tener.

4.1 Enfoque hacia una rentabilidad creciente y sostenida

Para desarrollar un negocio sólido de rentabilidad creciente, es esencial incorporar un modelo que garantice la sostenibilidad a largo plazo y la gestión adecuada de los riesgos que se nos presentan.



¹ Para más información sobre nuestro rendimiento económico durante 2021 consultar la Memoria y los estados contables del ejercicio, disponibles en www.naturgy.com.ar.

• Valor económico generado y distribuido en millones de pesos argentinos

	2021	2020
A. Valor económico directo generado (1+2+3)	\$ 39.887,41	\$ 33.694,64
1. Ventas netas	\$ 38.704,34	\$ 33.142,29
2. Ingresos de la inversión financiera (i)	\$ 1.181,40	\$ 552,32
3. Venta de activos	\$ 1,67	\$ 0,03
B. Valor económico distribuido (4+5+6+7+8+9)	\$ 37.646,64	\$ 33.142,11
4. Pago a proveedores	\$ 29.837,18	\$ 28.470,27
5. Sueldos, jornales y cargas sociales	\$ 2.496,44	\$ 1.683,86
6. Pago a proveedores de capital (ii)	\$ 49,65	\$ 434,36
7. Inversión en bienes de uso y otros activos	\$ 2.048,30	\$ 1.501,05
8. Inversión en la comunidad	\$ 4,63	\$ 1,66
9. Impuestos	\$ 3.210,43	
9.1 Impuesto a las ganancias	\$ 313,43	1.010,46
9.2 Impuestos tasas y contribuciones	\$ 2.897,00	\$ 2.061,36
Valor económico retenido (A- B)	\$ 2.240,77	\$ 552,52

⁽ⁱ⁾ Ingresos generados por los fondos comunes de inversión.

⁽ⁱⁱ⁾ Incluye el pago de intereses de los préstamos financieros.

Los importes expuestos son a moneda de cada año.

• Capitalización total en millones de pesos argentinos

	2021	2020
Capital social	325,6	325,6
Ajuste integral del capital social	15.073,4	9.876,48
Deudas bancarias y financieras	0	11,64
Pasivos y patrimonio neto	22.468,8	16.824,74

Los importes expuestos son a moneda de cada año.

Marco regulatorio de la industria del gas

El Decreto de Necesidad y Urgencia (DNU) del PEN N° 1.020 de diciembre de 2020 dispuso lo siguiente:

- inició la renegociación de la Revisión Tarifaria Integral (RTI) vigente en el marco de lo establecido en el artículo 5° de la Ley N° 27.541, detallado en el punto 1.2.1 Tarifas.
- encomendó al Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) llevar adelante ese proceso.
- prorrogó el plazo de mantenimiento de las tarifas establecido por la Ley N° 27.541 y el Decreto del PEN N° 543/20 por 90 días corridos o hasta que entren en vigencia los nuevos cuadros tarifarios transitorios resultantes del régimen tarifario de transición (RTT).

El DNU, entonces, prorrogó la intervención del ENARGAS por el plazo de un año desde su vencimiento o hasta que finalice la renegociación de la revisión tarifaria (lo que ocurra primero).

El 24 de diciembre de 2021, el Boletín Oficial publicó el Decreto N° 871 del PEN. En él, se volvió a prorrogar la intervención del ENARGAS, incluyendo mando y designación, hasta el 31 de diciembre de 2022. En el marco de ese decreto, el 31 mayo de 2021 suscribimos al Acuerdo Transitorio de Renegociación, ratificado por Decreto N° 354/2021 del PEN, sin que ello implicara renunciar a los derechos sobre la RTI, el objeto vigente de renegociación. Esta resolución permite a los usuarios del Servicio General-P (SGP) acceder al servicio completo de la Distribuidora a través de la provisión de gas por parte de Integradora Energética Argentina S.A. (IEASA), sin que ello afecte la demanda garantizada bajo el Plan Gas AR.

Durante el rebrote de COVID-19 en 2021, la Secretaría de Energía (SE) dictó la Resolución N° 375/2021 como medida coyuntural y transitoria en el marco de la prórroga de la emergencia sanitaria vigente hasta el 31 de diciembre de 2021. Esta resolución permite a los usuarios SGP acceder al servicio completo de la Distribuidora a través de la provisión de gas por parte de IEASA, sin que ello afecte la demanda garantizada bajo el Plan Gas AR. El ejercicio de esta opción debe concretarse antes del 31 de diciembre de 2021. El ENARGAS, por su parte, dictó la Resolución N° 130/2021. En ella establece que los usuarios que ejerzan esta opción deberán permanecer por un plazo mínimo de un año, entre otras cuestiones procedimentales.

En diciembre de 2020, el DNU N° 1.020 dispuso el inicio de la renegociación de la de la RTI vigente en el marco de lo establecido en el artículo 5° de la Ley N° 27.541 y encomendó el proceso al ENARGAS, con amplias facultadas para ello. Este decreto estableció un plazo máximo de dos años (desde la fecha de vigencia de la norma) para la renegociación. Hasta ese momento, suspendió los Acuerdos relacionados las RTI vigentes, dejando a los entes reguladores determinar los alcances en cada caso. Adicionalmente, prorrogó el plazo de mantenimiento de las tarifas establecido por la Ley N° 27.541 y el Decreto N° 543/20 del PEN: 90 días corridos o hasta la entrada en vigencia los nuevos cuadros tarifarios transitorios resultantes del RTT.

La norma reconoce, en este marco de renegociación, que establecer un RTT es una adecuada solución de coyuntura en beneficio de los usuarios y de las licenciatarias. Es necesario prestar servicios públicos de transporte y distribución del gas de forma segura, garantizando el abastecimiento, la continuidad y el acceso a estos servicios públicos esenciales.

El acuerdo de renegociación, tanto si es definitivo como transitorio, deberá formalizarse mediante actas acuerdo entre la licenciataria, el titular del ENARGAS y del Ministerio de Economía, quienes los suscribirán "ad referendum" del PEN.

Naturgy BAN, S.A. comunica a sus clientes

Cuadros tarifarios aprobados mediante la Resolución ENARGAS N°153/2021 vigentes desde el 2 de junio de 2021



TARIFAS FINALES A USUARIOS RESIDENCIALES, P1, P2, P3(1), Y SDB ABASTECIDOS CON GAS NATURAL - SIN IMPUESTOS		
CATEGORÍA / SUBZONA	TIPO DE CARGO	BUENOS AIRES NORTE
RESIDENCIAL	CARGO FIJO POR FACTURA	CARGO POR M³ DE CONSUMO
R1	290,289752	10,583988
R2 1*	307,256023	10,583988
R2 2*	358,369811	10,714039
R2 3*	400,857142	10,778411
R3 1*	528,247476	11,732836
R3 2*	613,078818	12,092140
R3 3*	816,960682	12,106738
R3 4*	1325,948729	12,176048
SERVICIO GENERAL	CARGO FIJO POR FACTURA	CARGO POR M³ DE CONSUMO
P1-P2	747,413887	0 a 1000 m³ 10,205834 1001 a 9000 m³ 9,811824 más de 9000 m³ 9,621726
P3	2837,741673	0 a 1000 m³ 10,279514 1001 a 9000 m³ 10,006414 más de 9000 m³ 9,733285
SDB(2)	11102,269189	1,172549

COMPONENTES DEL CARGO POR M³ DE CONSUMO				
	RESIDENCIALES	P1-P2	P3	SDB
PRECIO EN EL PUNTO DE INGRESO EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE (€/M³)	7,093438	7,093438	7,093438	7,093438
DIFERENCIAS DIARIAS ACUMULADAS (€/M³)	-0,106330	-0,106330	-0,106330	-0,106330
PRECIO INCLUIDO EN LOS CARGOS POR M³ DE CONSUMO (€/M³)	6,987108	6,987108	6,987108	6,987108
COSTO DE GAS RETENIDO (€/M³)				
	0,399060	0,399060	0,399060	5,63%
CATEGORÍA / CLIENTE				
	RESIDENCIALES	P1-P2	P3	SDB
COSTO DE TRANSPORTE (€/M³)	2,074817	1,452372	1,452372	0,968248

COMPOSICIÓN DEL PIST Y DEL COSTO DE TRANSPORTE						
CUENCA O EMPRESA-RUTA SUBZONA	NOROESTE	NEUQUINA	CHUBUT	SANTA CRUZ	TIERRA DEL FUEGO	
PARTICIPACIÓN POR CUENCA EN LA COMPRA DE GAS (EN %)	6,69%	83,42%	1,55%	2,15%	6,18%	
CUENCA O EMPRESA-RUTA SUBZONA	TGN-NORTE-GBA	TGS-NON-GBA	TGN-NON-GBA	TGS-CHUBUT-GBA	TGS-STA. CRUZ-GBA	TGS-TDF-GBA
PARTICIPACIÓN POR RUTA EN LA COMPRA DE TRANSPORTE (EN %)	3,96%	62,02%	25,97%	1,67%	3,02%	3,35%

(1) USUARIOS SERVICIO GENERAL P SERVICIO COMPLETO SEGÚN DECRETO 892/2020 Y USUARIOS ALCANZADOS POR LA RES. SE N° 375/2021 QUE OPTARON POR SERVICIO COMPLETO.
(2) NO INCLUYE PRECIO DE GAS NI COSTO DE GAS RETENIDO.

TARIFAS FINALES SEGÚN RÉGIMEN DE ENTIDADES DE BIEN PÚBLICO (EBP) DISPUESTAS POR LA LEY N° 27.218 - SIN IMPUESTOS		
CATEGORÍA / SUBZONA	TIPO DE CARGO	BUENOS AIRES NORTE
SERVICIO GENERAL	CARGO FIJO POR FACTURA	CARGO POR M³ DE CONSUMO
EBP1-EBP2	747,413887	0 a 1000 m³ 6,882058 1001 a 9000 m³ 6,488048 más de 9000 m³ 6,297950
EBP3	2837,741673	0 a 1000 m³ 6,955738 1001 a 9000 m³ 6,682638 más de 9000 m³ 6,409509

COMPONENTES DEL CARGO POR M³ DE CONSUMO		
	CATEGORÍA / SUBZONA	BUENOS AIRES NORTE
PRECIO EN EL PUNTO DE INGRESO EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE (€/M³)	EBP1-EBP2-EBP3	3,901391
DIFERENCIAS DIARIAS ACUMULADAS (€/M³)	EBP1-EBP2-EBP3	-0,058482
PRECIO INCLUIDO EN LOS CARGOS POR M³ DE CONSUMO (€/M³)	EBP1-EBP2-EBP3	3,842909
COSTO DE GAS RETENIDO (€/M³)	EBP1-EBP2-EBP3	0,219483
COSTO DE TRANSPORTE (€/M³)	EBP1-EBP2-EBP3	1,452372

COMPOSICIÓN DEL PIST Y DEL COSTO DE TRANSPORTE						
CUENCA O EMPRESA-RUTA SUBZONA	NOROESTE	NEUQUINA	CHUBUT	SANTA CRUZ	TIERRA DEL FUEGO	
PARTICIPACIÓN POR CUENCA EN LA COMPRA DE GAS (EN %)	6,69%	83,42%	1,55%	2,15%	6,18%	
CUENCA O EMPRESA-RUTA SUBZONA	TGN-NORTE-GBA	TGS-NON-GBA	TGN-NON-GBA	TGS-CHUBUT-GBA	TGS-STA. CRUZ-GBA	TGS-TDF-GBA
PARTICIPACIÓN POR RUTA EN LA COMPRA DE TRANSPORTE (EN %)	3,96%	62,02%	25,97%	1,67%	3,02%	3,35%

TARIFAS DE DISTRIBUCIÓN A USUARIOS (1) P3(2), G, GNC, FD, FT, ID E IT ABASTECIDOS CON GAS NATURAL - SIN IMPUESTOS			
CATEGORÍA / CLIENTE	EN \$ (PESOS)		
SERVICIO GENERAL	CARGO FIJO POR FACTURA	CARGO POR RESERVA (M³/DÍA)(3)	CARGO POR M³ DE CONSUMO
P3	17210,269436		0 a 1000 m³ 1,440974 1001 a 9000 m³ 1,167874 más de 9000 m³ 0,894745
G	20816,754729	34,233459	0 a 5000 m³ 0,796661 más de 5000 m³ 0,584924
SERVICIO GENERAL	CARGO FIJO POR FACTURA	CARGO POR RESERVA (M³/DÍA)(3)	CARGO POR M³ DE CONSUMO
GNC INTERRUPTIBLE	11213,111882		0,501323
GNC FIRME	11213,111882	9,746390	0,186992
ID	52383,121927		1,928738
FD	52383,121927	32,401895	0,956696
IT	52383,121927		1,550480
FT	52383,121927	29,848371	0,578438

COSTO DE TRANSPORTE(4)						
CUENCA O EMPRESA-RUTA SUBZONA	TGN-NORTE-GBA	TGS-NON-GBA	TGN-NON-GBA	TGS-CHUBUT-GBA	TGS-STA. CRUZ-GBA	TGS-TDF-GBA
PARTICIPACIÓN POR RUTA EN LA COMPRA DE TRANSPORTE (EN %)	3,96%	62,02%	25,97%	1,67%	3,02%	3,35%

(1) LOS USUARIOS PUEDEN ELEGIR EL SERVICIO Y RÉGIMEN TARIFARIO APLICABLE, SIEMPRE QUE CONTRATEN LOS SIGUIENTES MÍNIMOS, SUJETO A LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO: G, 1.000 M³/DÍA; FD-FT ICONECTADOS A REDES DE DISTRIBUCIÓN, 10.000 M³/DÍA E ID-IT ICONECTADOS A GASODUCTOS TRONCALES, 3.000.000 M³/AÑO.
LAS TARIFAS ID E IT NO REQUIEREN CARGO POR RESERVA DE CAPACIDAD. LAS TARIFAS FD Y FT REQUIEREN CARGO POR RESERVA DE CAPACIDAD MÁS CARGO POR M³ CONSUMIDO.
(2) USUARIOS ALCANZADOS POR LA RES. SE N° 375/2021 QUE NO OPTARON POR SERVICIO COMPLETO.
(3) CARGO MENSUAL POR M³ DIARIO DE CAPACIDAD DE TRANSPORTE RESERVADA.
(4) PARA LOS USUARIOS P3 SE DEBE CONSIDERAR UN FACTOR DE CARGA DE 0,5.
NOTA: EN CASO DE QUE LA DISTRIBUIDORA SEA INFORMADA DE DEVOLUCIONES DE GAS RETENIDO POR PARTE DE UNA TRANSPORTISTA, DEBERÁ MENSUALMENTE NOTIFICAR FECHAMENTE A SUS CLIENTES UNBUNDLEADOS EL VOLUMEN DE GAS EN CONCEPTO DE DICHA DEVOLUCIÓN QUE LES CORRESPONDE A CADA UNO, PONDERANDO LA DEVOLUCIÓN DE GAS RETENIDO EN RELACIÓN CON EL VOLUMEN DE GAS TRANSPORTADO POR LA MISMA DE Y CADA UNO DE LOS CLIENTES CITADOS (CONFORME INFORME TÉCNICO N° IF-2021-33291729-APN-GT-ENARGAS OBRANTE EN EL N° EXPEDIENTE EX-2021-33013152-APN-GT-ENARGAS).

IMPORTES MÁXIMOS DE TASAS Y CARGOS AUTORIZADOS A COBRAR SEGÚN LA RESOLUCIÓN ENARGAS N° 153/2021		
ITEM	CONCEPTO	IMPORTE MÁXIMO AUTORIZADO
1	Examen para instalador	\$ 485
2	Matrícula instalador 1ra. categoría	\$ 274
3	Matrícula instalador 2da. categoría	\$ 274
4	Matrícula instalador 3ra. categoría	\$ 274
5	Reposición carnet instalador	\$ 274
6	Matrícula de empresas constructoras de obras por terceros	\$ 6.211
7	Renovación de la matrícula de empresas constructoras de obras por terceros, fuera de término	\$ 7.672
8	Copia de plano	\$ 120
9	Rotura y reparación de veredas del servicio (Baja Presión / Media Presión)	\$ 4.680
10	Gestión y envío de aviso de deuda común bajo firma	\$ 120
11	Notificación fehaciente de aviso de deuda mediante carta documento o telegrama	\$ 413
12	Zanqueo y tapada del servicio (Baja Presión / Media Presión)	\$ 2.221
13	Cargo por reconexión domiciliaria - Reapertura de llave por causa imputable al usuario, menor o igual a 10 m³/h (Baja Presión / Media Presión)	\$ 851
14	Cargo por reconexión - Reapertura de llave por causa imputable al usuario, mayor 10 m³/h	\$ 1.582
15	Servicio completo sin zanqueo y tapada (menor o igual a 1') y sin reparación de vereda (Baja y Media Presión)	\$ 3.116
16	Servicio completo sin zanqueo y tapada (mayor a 1') y sin reparación de vereda (Baja y Media Presión), no unifamiliar	\$ 9.901
17	Soldadura y/o perforación de tubería de servicio externa, sin zanqueo y tapada; y sin reparación de vereda (Baja y Media Presión)	\$ 2.411
18	Colocación de medidor menor o igual a 10 m³/h	\$ 851
19	Colocación de medidor mayor a 10 m³/h	\$ 3.167
20	Reposición de medidor extraviado, sin colocación (Baja y Media Presión)	\$ 1.825
21	Cargo por reconexión en Alta Presión - Reapertura de llave por causa imputable al usuario	\$ 16.321
22	Conexión y habilitación del servicio con zanqueo y tapada - en Alta Presión.	\$ 13.397

El 16 de marzo de 2021, se llevó a cabo la audiencia pública para los componentes de la tarifa de transporte y distribución. Allí, las empresas de transporte y distribución pidieron un incremento tarifario en la transición hasta la renegociación de la RTI. Sus pedidos se encontraban publicados en la página web del ENARGAS, con expresa reserva de derechos. También expusieron diversas organizaciones de defensorías, municipios y asociaciones.

El Acuerdo Transitorio fue suscripto el 21 de mayo de 2021. Tras la aprobación de la Sindicatura General de la Nación y la Procuración del Tesoro, el acuerdo fue ratificado por el Decreto N° 354/21 (B.O. 31.5.2021). En consecuencia, ENARGAS dictó la Resolución ENARGAS N° 153 de fecha 31 de mayo de 2021 (B.O. 02.06.21) en la que aprobó los cuadros tarifarios y el de tasas y cargos vigentes a partir del 2 de junio del 2021.

En cuanto a los subsidios que recibimos, hubo un cambio en 2021 a partir de la Ley N° 27.637. Esta ley, conocida como ley de "Zona Fría", prorrogó la vigencia del régimen de subsidio para consumos de gas establecido en el artículo 75 de la Ley N° 25.565 hasta el 31 de diciembre de 2031. También amplió el alcance del beneficio a nuevas zonas en las que se incluyen ocho partidos del área de nuestra Sociedad. Con relación a la estructura tarifaria, la ley mantuvo el descuento del 50 % a los usuarios que ya estaban comprendidos por la normativa anterior y estableció un descuento del 30 % para los usuarios de las regiones incorporadas.

4.2 Canales de comunicación adaptados a las necesidades de accionistas e inversores

La comunicación con nuestros accionistas e inversores es fundamental, tanto para la agilidad del negocio como para su transparencia. En Naturgy contamos con canales propios de comunicación. Durante 2021 mantuvimos la Asamblea de Accionistas y, antes de cada encuentro, realizamos reuniones con accionistas minoritarios para informarlos sobre la situación de nuestra Sociedad y comunicarles los planes a desarrollar. Concretamos los encuentros de forma virtual a través de la plataforma Teams con el fin de evitar riesgos de contagio en el marco de la pandemia.

En cuanto a la comunicación externa, informamos a la Bolsa de Comercio de Buenos Aires y a la Comisión Nacional de Valores los hechos relevantes, como la aprobación de los Estados Financieros Trimestrales y la realización de la Asamblea General de Accionistas. Desde el sector Asesoría Jurídica-*Compliance*, llevamos a cabo todas las disposiciones necesarias para cumplir con la normativa del Código de Gobierno Societario reglamentado por la CNV.

Por último, contamos con un correo electrónico para que quienes están interesados en nuestra compañía envíen sus dudas e inquietudes: relacionesconelmercado@naturgy.com.ar.

Web actualizada con información para los accionistas: www.naturgy.com.ar/accionistas-e-inversores/

4.3 Financiación sostenible y actividad con inversores que tienen en cuenta criterios ESG

Desde 2012, en Grupo Naturgy venimos manteniendo reuniones con inversores enfocados de manera muy específica en evaluar las políticas ASG del grupo. A lo largo de 2021, hemos continuado con esta actividad, participando en diversos eventos entre los que destaca la conferencia organizada por Société Générale. Entre los inversores más relevantes con los que hemos mantenido estas reuniones se encuentran *Blackrock, Axa IM, Allianz y LGT*.

Asimismo, desde 2017 y en línea con nuestro compromiso con la sostenibilidad, contamos con un marco para la emisión de bonos verdes destinados a la financiación de energías renovables. En este contexto, el 15 de noviembre de 2017 formalizamos una emisión de bonos verdes por un importe de 800 millones de euros y vencimiento en mayo de 2025. Esta emisión se fijó con un cupón anual del 0,875 %. A cierre de diciembre 2021 todos los fondos de la emisión se habían invertido en los proyectos renovables previstos. El bono verde fue aprobado por la agencia de rating *Oekom*, obteniendo una valoración de B+.

En el mercado bancario, hemos firmado durante 2021 un total de créditos verdes de 3.182 M€, que se suman a los 2.355 M€ firmados hasta 2020. De los créditos firmados en 2021, 2.000 M€ corresponden a un crédito sindicado que introduce una aportación anual a proyectos sociales destinada a la Fundación Naturgy. Es la primera vez que acordamos esta vinculación de su financiación con un beneficio directo para proyectos sociales, en concreto de rehabilitación y adecuación energética de hogares de familias vulnerables.

Queremos destacar que, con los créditos firmados en 2021, ya hemos superado el objetivo de financiación sostenible marcado para 2025. Esto es un ejemplo más nuestro compromiso con la sostenibilidad y la transición energética.

En la tabla siguiente se muestra la evolución de los indicadores ASG (ambientales, sociales y de gobierno) a los que están ligados dichos instrumentos de financiación sostenible.

● Indicadores ASG de la financiación sostenible del Grupo

	2021	2020
Emissiones GEI directas: reducción de la media trianual (MtCO ₂ eq)	14,2	16,0
Intensidad en CO ₂ de la generación eléctrica: reducción de la media trianual (tCO ₂ /GWh)	287	314
Consumo de agua: reducción de la media trianual (hm ³)	18,4	22,3
Porcentaje de mujeres directivas (%)	21,2	22,6

4.4 Presencia en índices de inversión socialmente responsable

Diversos analistas y agencias de *rating* evalúan periódicamente nuestro desempeño en materia medioambiental, social y de buen gobierno. En la evaluación de sostenibilidad realizada por S&P Global en 2021, obtuvimos una valoración de 77 puntos sobre 100. Esta puntuación es significativamente inferior a la obtenida en ejercicios anteriores y como consecuencia hemos dejado de formar parte de Dow Jones Sustainability Index. Si bien el ejercicio 2020, que es sobre el que se realizó la evaluación, ha estado fuertemente impactado en algunos aspectos evaluados por la crisis derivada del COVID-19, hemos entendido esta circunstancia como una oportunidad para identificar potenciales áreas de mejora sobre las que ya estamos trabajando para retomar la posición de liderazgo que tradicionalmente hemos mantenido en el índice. No obstante, continuamos situándonos en posiciones de referencia en otros de los principales índices de sostenibilidad.

Grupo Naturgy forma parte de FTSE4GOOD desde su creación en 2001. Asimismo, durante 2021, hemos sido evaluados por agencias de *rating* como MSCI, en la que hemos conseguido de nuevo la máxima valoración (AAA), y Sustainalytics, en la que mantenemos un perfil de riesgo bajo frente a las 673 utilities evaluadas y hemos sido reconocidos con el distintivo ESG Industry Top-Rated. En cuanto a ISS ESG, nos mantenemos dentro del 10% de empresas del sector con mejor valoración. Continuamos formando parte de las tres variantes de Euronext Vigeo, World 120, Europe 120 y Eurozone 12, a partir de la evaluación realizada por la agencia Vigeo Eiris cada dos años. Asimismo, Ecovadis, proveedor mundial de calificación de sostenibilidad empresarial, valoró con la medalla de oro nuestro desempeño en materia social, medioambiental y de buen gobierno.

En 2021, hemos sido reconocidos como líder mundial por nuestra gestión en el uso de los recursos hídricos, al ser incluidos en el índice A List 2021 de CDP Water. Asimismo, seguimos ocupando puestos de liderazgo en la gestión climática al formar parte de la A- List de CDP Climate.

La presencia en estos índices de sostenibilidad pone en valor nuestro esfuerzo en materia de responsabilidad corporativa y transparencia informativa, e implica un reconocimiento externo de la buena evolución de nuestras actuaciones en esta materia.

4.5 Ciberseguridad y seguridad de la información

Gobierno de la ciberseguridad / seguridad IT

El incremento de los riesgos y las amenazas hacen de la gestión de la ciberseguridad un asunto prioritario. En este sentido, contamos con un sistema de gobierno de la ciberseguridad global para toda la organización.

Este asunto es supervisado desde el Consejo de Administración, que cuenta, entre sus consejeros, con perfiles y conocimientos en el sector de las tecnologías de la información. Esto favorece la visión general de los asuntos.

La ciberseguridad es gestionada de manera transversal en toda nuestra organización a través de la función corporativa (Global Head Chief Information Security Officer) que se encarga de velar por el correcto alineamiento estratégico de las políticas y normativas de aplicación en cada uno de los negocios. Cada negocio, a su vez, cuenta con responsables de ciberseguridad específicos (Business Information Security Officers). La función corporativa de ciberseguridad está liderada por el Chief Information Officer, que forma parte del Comité de Dirección del Grupo Naturgy.

Medidas de ciberseguridad

Contamos con un plan de ciberseguridad actualizado de acuerdo con las últimas exigencias y amenazas en la materia. Este plan busca incrementar la prevención, protección e investigación en materia de ciberataques y, en consecuencia, reforzar nuestra resiliencia en los entornos digitales con el fin de asegurar la protección de todos nuestros activos de información. El plan es de aplicación global y se basa en tres pilares fundamentales: personas, procesos y tecnología.

Para alinear los requerimientos propios con los requerimientos regulatorios, disponemos de un cuerpo normativo que establece las líneas básicas de actuación de obligado cumplimiento por parte de los empleados en cuanto a seguridad de la información. Esta normativa es actualizada periódicamente y se utilizan, como marco de control, una serie de normas y buenas prácticas internacionales, como son la ISO 27001, la NIST SP 500-53 o la ISA 62441.

Con el fin de integrar en los proyectos a la ciberseguridad desde fases tempranas, disponemos de una oficina técnica de proyectos de seguridad que ayuda a incluir la ciberseguridad desde la conceptualización y el diseño de los proyectos. De esta forma, se definen unas líneas base de seguridad relacionadas con las normas y buenas prácticas internacionales, como la ISO 27001, la NIST SP 500-53, la ISA 62441 o la CCSA (Certificación Cloud).

En relación con las tareas de ciberinteligencia, durante 2021 ampliamos las capacidades del CyberSOC (Centro de Operaciones de Seguridad), integrando nuevas fuentes de ciberinteligencia y nuevos casos de uso para garantizar la detección temprana de posibles incidentes y la minimización de los daños potenciales con respuestas óptimas. Además, hemos asignado funciones y responsabilidades en un plan global de respuesta a incidentes –alineado con el plan de gestión de crisis– y hemos desplegado herramientas de protección del usuario final. También hemos ampliado las capacidades del equipo de *threat hunting* que analiza el entorno, identifica nuevas tendencias de ataques y de esta forma enriquece las capacidades de SOC.

Adicionalmente realizamos, de manera proactiva y con el apoyo de terceros líderes en ciberseguridad, ejercicios periódicos de simulación de ataques. Esto permite prevenir y resolver posibles vulnerabilidades, y certificar la robustez de los procesos y sistemas de la compañía.

En lo relativo a las personas, la formación y la concienciación son un factor crítico para arraigar una profunda cultura de ciberseguridad en la organización. Es por esto por lo que durante 2021 hemos continuado con la formación obligatoria en materia de ciberseguridad a través de contenidos renovados y actualizados. Además, hemos realizado tres campañas de *phishing* simulado para evaluar el nivel de concienciación de los empleados y, a través de un *feedback* personalizado a cada participante, contribuir a aumentarlo.

En cuanto a la extensión de los principios a la cadena de suministro, establecemos criterios de ciberseguridad que se exigen en los procesos de compra o contratación de servicios de terceros, y hemos implantando un sistema de evaluación para los principales proveedores que procesan información de la compañía.

Proceso e infraestructura de ciberseguridad

Disponemos de un procedimiento de respuesta a incidentes en el que se determina cómo ejecutar la coordinación global ante incidentes de ciberseguridad según su naturaleza y criticidad. Esto incluye a los incidentes gestionados tanto de manera local como global.

En el caso de un incidente cibernético, y en función de su nivel de criticidad, movilizamos y ejecutamos los niveles apropiados de respuesta, limitando así su impacto para el grupo, el valor de la acción, la prestación del servicio y la confianza de los clientes. El procedimiento está basado en la documentación sobre gestión de incidentes elaborada por el NIST (National Institute for Standard and Technology-Special Publication (SP) 800-61).

Además, contamos con un Plan de Crisis y de Continuidad Tecnológica que regula los mecanismos a poner en marcha en caso de un incidente grave de seguridad. Estos mecanismos ayudan a mantener el nivel de servicio en unos límites predefinidos, estableciendo un periodo de recuperación mínimo, analizando los resultados y motivos del incidente y, de este modo, evitando la interrupción de las actividades corporativas. El plan mitiga el impacto financiero y de pérdida de información crítica, así como el aspecto reputacional.

Con carácter anual, realizamos ejercicios de simulación de respuesta a incidentes de ciberseguridad por cada una de las geografías y los negocios.

Cabe destacar que la infraestructura de Sistemas de Información y de nuestros sistemas de gestión de la seguridad de la información son auditados anualmente por una empresa externa, con motivo de la auditoría de cuentas. Adicionalmente, realizamos un *cyberassessment* (uno por cada negocio y geografía) con carácter anual, que nos permite evolucionar nuestro nivel de madurez año tras año, proponiendo y ejecutando nuevas líneas de mejora.

Las acciones, iniciativas y proyectos locales para garantizar la seguridad y la seguridad informática financiera que aquí hemos presentado se pueden agrupar, entonces, en tres pilares:

Tecnología

- Incorporamos herramientas de control y gestión de usuarios con altos privilegios.
- Adquirimos infraestructura necesaria para habilitar el doble factor de autenticación para usuarios que acceden a nuestra red de datos, lo cual está en proceso de implantación.

Procesos

- Realizamos diversos trabajos de análisis de nuestra infraestructura y procesos para determinar oportunidades de mejora.
- Revisamos periódicamente los privilegios de los usuarios para asegurar que tengan solamente los accesos necesarios.
- Nuestro SOC (*Security Operation Center*) tiene una evolución permanente a través de la incorporación regular de nuevos casos de uso. Esto permite tener alertas tempranas de problemas de seguridad que se dan en diferentes partes del mundo, y así poder tomar las medidas de protección adecuadas en cada caso.

Personas

- Realizamos tareas de concienciación de usuarios en materia de seguridad de información, incluyendo capacitaciones, charlas y simulaciones de situaciones riesgosas.

5

Gestión responsable del medio ambiente

- | 56 5.1 Gestión ambiental
- | 57 5.2 Mitigación y adaptación al cambio climático
- | 61 5.3 Economía circular
- | 66 5.4 Capital natural y biodiversidad



Principios de actuación responsable con el medio ambiente

- Contribuir al desarrollo sostenible mediante la ecoeficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.
- Contribuir a la mitigación y adaptación del cambio climático a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética, y la aplicación de nuevas tecnologías.
- Integrar criterios ambientales en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores.
- Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la biodiversidad.
- Promover el uso eficiente y responsable de la energía y los recursos naturales, estableciendo actividades encaminadas a la mejora en su gestión en el marco de la economía circular.
- Garantizar la prevención de la contaminación mediante la mejora continua, el empleo de las mejores técnicas disponibles y al análisis, control y minimización de los riesgos ambientales.

Acciones previstas 2022



Realizar un estudio de factibilidad en las instalaciones de la Planta Peak Shaving con el fin de llevar a cabo el reemplazo del actual motocompresor alimentado a gas por uno nuevo alimentado por energía eléctrica.



Realizar la plantación de 70 árboles de especies nativas, priorizando las acciones en espacios naturales protegidos ubicados en nuestro ámbito de distribución.

5.1 Gestión ambiental

La gestión responsable del medio ambiente es uno de nuestros valores fundamentales y eje principal de la estrategia de nuestra compañía. Reforzamos nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático y la protección del medio ambiente, siendo la transición energética una oportunidad única para transformar la compañía y contribuir de manera firme y sostenida a la descarbonización de la economía.

A través de nuestra Política de Responsabilidad Corporativa, establecemos el compromiso de contribuir al desarrollo sostenible mediante la ecoeficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.

Estos compromisos se desarrollan y detallan en la Política global de Medio Ambiente, que aplica a todas las geografías y negocios, donde se establece que, desde su potencial de contribuir a la protección del medio ambiente, Naturgy asume voluntariamente el compromiso de ser un actor clave en la transición energética hacia un modelo de economía circular, bajo en carbono y digital. Para ello, se establecen cuatro ejes ambientales estratégicos:

- Gobernanza y gestión ambiental.
- Cambio climático y transición energética.
- Economía circular y ecoeficiencia.
- Capital natural y biodiversidad.

En 2021, se llevó a cabo la Auditoría Ambiental Trienal en cumplimiento con los requerimientos de la norma NAG-153 (ENARGAS). Como consecuencia de la misma, se contrataron los servicios de un auditor externo calificado, quién relevó los procesos relacionados con las etapas de planificación, diseño, construcción, operación y mantenimiento y abandono o retiro de cañerías, con alcance a 13 áreas de nuestro negocio.

Contamos con la certificación ISO 14001 en el Sistema Integrado de Gestión (SIG). Este modelo de gestión ambiental permite el desarrollo eficiente y controlado de procesos con el mínimo impacto en el entorno y garantiza en todo momento el cumplimiento de las exigencias, tanto externas como internas.

Riesgos ambientales

Desde Naturgy identificamos, registramos y analizamos los sucesos ambientales ocurridos con el fin de definir, aplicar y difundir medidas preventivas para reducir los riesgos y daños sobre el medioambiente.

5.2. Mitigación y adaptación al cambio climático



Consideramos que el cambio climático es un reto ambiental a nivel global y nos comprometemos a ofrecer a nuestros clientes productos y servicios energéticos ecoeficientes y menos intensivos en CO₂ para contribuir a la mitigación del cambio climático y a la transición energética. Las principales líneas estratégicas de actuación en materia de clima para reducir las emisiones de GEI son:

- Promover las energías renovables y favorecer su integración mediante el desarrollo de redes inteligentes.
- Cerrar las centrales de generación de electricidad con carbón.
- Promover el gas natural como alternativa a los combustibles fósiles más emisores.
- Desarrollar tecnologías y nuevos modelos de negocio para reducir emisiones, como por ejemplo el gas renovable, tanto con residuos orgánicos como a partir del hidrógeno producido a partir de electricidad renovable.
- Promover la eficiencia energética en instalaciones propias y de clientes.
- Impulsar la movilidad sostenible que reduzca las emisiones de GEI y también la contaminación atmosférica, contribuyendo a la mejora de la calidad del aire.

5.2.1. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de las emisiones



Al igual que todos los años, realizamos la reducción de las presiones de la red de acuerdo con el perfil de consumo residencial, relacionado con la estacionalidad de las temperaturas. Esta gestión reduce el caudal de emisión de gas natural a la atmósfera generado por las fugas existentes en la red de distribución y aumenta la vida útil de la red.

Continuamos realizando la localización de las fugas de gas a través de las tareas de reseguimiento de red y la reparación de las mismas. Este año, llevamos a cabo el reseguimiento en zona comercial de 14.815,35 km de cañería de media presión, en zona no comercial de 1.893,97 km de cañería de media presión y en zona de alta presión de 1.865,59 km de cañería. Como consecuencia de estas tareas se detectaron 15.366 fugas, que sumado a las denuncias recibidas de los clientes, originaron la eliminación de 15.373 fugas. Esto dio lugar a la renovación de 377 metros de cañería de red y de 13.468 acometidas. De estas últimas, el 80% fueron renovadas empleando el dispositivo obturador que evita la emisión de gas natural a la atmósfera.

Por otro parte, reemplazamos nueve unidades de regulación en las estaciones reguladoras de presión (ERP) denominadas Catan I, Merlo II, Alem, San Lorenzo e Itzuaingó I, por equipos más modernos de tipo pilotado que no disponen de venteo a la atmósfera. Con esta medida, se calcula que se alcanzó una reducción aproximada de gas venteado a la atmósfera del orden de los 32.659,20 m³ desde que fueron colocadas.

Parte de las emisiones de GEI se vieron reducidas debido al cierre de ciertos centros de trabajo como consecuencia de la pandemia.



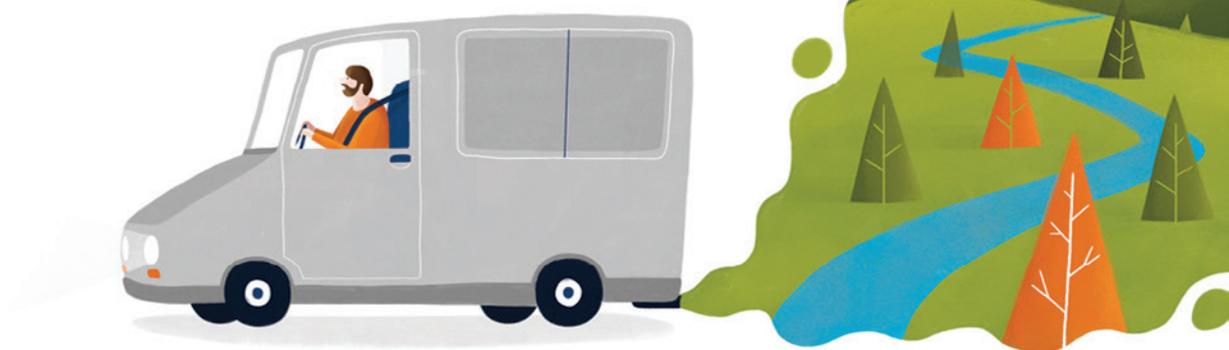
15.373 fugas reparadas.

● Emisiones directas de GEI en fuentes fijas (en procesos)

	2021	2020
Emisiones de dióxido de carbono		
Por consumo de gas natural (Kg CO ₂)	7.692.681,45	6.311.202,25
Por consumo de propano (Kg CO ₂)	49.146,34	45.032,69
Por consumo de diésel (Kg CO ₂)	25.837,22	13.250,15
Emisiones totales de CO₂ en procesos (Kg CO₂)	7.767.665,01	6.369.485,10
Por consumo de gas natural en centros de trabajo (Kg CO ₂)	58.596,97	74.499,38
Emisiones totales de CO₂ en centros de trabajo (Kg CO₂)	58.596,97	74.499,38
Emisiones de metano		
Por consumo de gas natural (kg CH ₄)	685,26	563,70
Por consumo de propano (kg CO ₂)	3,86	3,54
Por consumo de diésel (kg CH ₄)	3,49	1,79
<i>Emisiones totales de CH₄ en procesos (kg CH₄)</i>	692,61	569,03
Por consumo de gas natural en centros de trabajo (kg CH ₄)	5,22	6,65
Emisiones totales de CH₄ en centros de trabajo (kg CH₄)	5,22	6,65
Por distribución de gas en red (kg CH ₄)	12.218.044,33	12.181.095,08
Por distribución de gas en red (Kg CO₂ eq)	342.105.241,19	304.527.377
Por emisiones accidentales (kg CH ₄)	50.173,84	0
Por emisiones accidentales (Kg CO₂ eq)	1.404.867,52	0
Por emisiones por ventilación de planta satélite (kgCH ₄)	10.248,10	8.401,60
Por emisiones por ventilación de planta satélite (kgCO₂ e)	286.946,88	210.039,87
Emisiones totales de CO₂ en procesos por emisiones accidentales y distribución de gas de CH₄ (Kg CO₂ eq)	343.797.055,59	304.738.152,25
Emisiones de Óxido Nitroso		
Por consumo de gas natural (Kg N ₂ O)	13,71	11,27
Por consumo de propano (kg CO ₂)	0,08	0,07
Por consumo de diésel (kg N ₂ O)	0,21	0,11
Emisiones totales de N₂O en procesos (Kg N₂O)	13,99	11,44
Emisiones totales de CO₂ en procesos por N₂O (Kg CO₂ eq)	3.707,77	3.411,09
Por consumo de gas natural en centros de trabajo (kg N ₂ O)	0,10	0,13
Emisiones totales de N₂O en centros de trabajo (Kg N₂O)	0,10	0,13
Emisiones totales de CO₂ en centros de trabajo por N₂O (Kg CO₂ eq)	27,66	39,64

● Emisiones directas de GEI en fuentes móviles (por flota propia)

	2021	2020
Emisiones de CO₂		
Por consumo de gas natural (kg CO ₂)	98.791,08	72.175,92
Por consumo de gasolina (kg CO ₂)	116.476,83	90.966,81
Por consumo de diésel/gasóleo (kg CO ₂)	441.931,27	352.900,29
Emisiones totales de CO₂ por flota propia (kg CO₂)	657.199,17	516.043,02
Emisiones de metano		
Por consumo de gas natural (kg CH ₄)	161,92	118,62
Por consumo de gasolina (kg CH ₄)	42,02	32,82
Por consumo de diésel / gasóleo (kg CH ₄)	41,75	33,34
Emisiones totales de CH₄ por flota propia (kg CH₄)	245,69	184,77
Emisiones Óxido Nitroso		
Por consumo de gas natural (kg N ₂ O)	5,28	3,87
Por consumo de gasolina (kg N ₂ O)	13,45	10,50
Por consumo de diésel / gasóleo (kg N ₂ O)	11,93	9,53
Emisiones totales de N₂O por flota propia (kg N₂O)	30,65	23,89



● Emisiones Alcance 1

	2021	2020
Emisiones totales directas de CO₂ (kg CO₂ eq.)	352.299.254,88	311.743.709,97

■ Emisiones Alcance 2 en kg CO₂

	2021	2020
Centros de trabajo	528.081,957	628.988,49
Procesos	1.815.894,99	1.680.333,525
Total	2.343.976,95	2.309.322,02

Reducción de las necesidades energéticas de nuestros productos y servicios

Fomentamos el desarrollo de videoconferencias en reemplazo a las reuniones presenciales que requieran viajes en avión. En 2021, se realizaron tres viajes en avión, que generaron 1.463,04 kg CO₂, correspondientes a otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3).

● Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (en toneladas)

	2021	2020
Centros de trabajo (i)		
Emisiones de R22	0,01	0,01

⁽ⁱ⁾ No se registraron emisiones de clorofluorocarbonados (CFC) ni Emisiones de hidroclorofluorocarburos (HCFC).

● NOx y SOx y otras emisiones significativas al aire (en toneladas)

	2021	2020
Proceso		
Emisiones de NOx	1,16	0,72
Emisiones de CO	9,16	3,88
Emisiones de SO ₂	0,08	0,003
Centros de trabajo		
Emisiones de NOx	0,04	0,05
Emisiones de CO	0,08	0,10
Emisiones de SO ₂	0,00	0,00

5.3. Uso responsable de los recursos

5.3.1. Gestión eficiente del consumo energético

La irrupción de la pandemia provocó la disminución de la actividad y por consecuencia, de las acciones para disminuir el consumo energético en nuestras operaciones. Como consecuencia de las tareas de home office que viene desarrollando el personal de perfil administrativo de nuestro negocio, más de 250 personas dejaron de desplazarse a las oficinas. Por otra parte, la mayoría de los procesos que generaban un vínculo con proveedores, clientes u otras empresas asociadas a nuestra actividad, debieron adaptarse a una relación en la que predominó la virtualidad. Esto originó que muchos sectores de nuestro negocio se vieran en la necesidad de reformular sus procesos. Estas actuaciones que se vieron forzadas por la Pandemia, generaron un ahorro indirecto considerable en el consumo de los combustibles que ocasionaban los desplazamientos a nuestros establecimientos.

● Consumo de energía (i)

	Unidad de medida	2021	2020
Consumo de gas natural			
Proceso	GJ	152.109	125.041,96
Centros de trabajo (ii)	GJ	1.159	1.476,034
Flota propia	GJ	1.953	1.430,98
Consumo por pérdidas en la red de distribución	GJ	822.697	562,102
Consumo de electricidad			
Proceso (iii)	kWh (eq.)	5.173.490	4.787.275
Centros de trabajo (iv)	kWh (eq.)	1.504.507	1.791.336,00
Consumo de propano			
	litros	32.165	29.473,08
Consumo de diésel			
Proceso	GJ	348,68	178,81
Centros de trabajo - gasóleo en flota propia	GJ	5.963,98	4.925,87
Consumo de gasolina en flota propia			
	GJ	1.680,76	1.395,93

⁽ⁱ⁾ Naturgy Argentina no utiliza para sus procesos combustibles procedentes de fuentes renovables.

⁽ⁱⁱ⁾ Consumo eléctrico generado por los procesos de licuación de gas natural y vaporización de GNL en PPS y los equipos de protección anticorrosiva de nuestras instalaciones.

⁽ⁱⁱⁱ⁾ Consumo generado en los centros de trabajo de Naturgy asociado fundamentalmente a iluminación, PC's, fotocopiadoras e impresoras, termotanques, ascensores, compresores.

5.3.2. Consumo responsable del agua



Nuestro consumo de agua en operaciones proviene del sistema de red de distribución pública, mientras que la Planta Peak Shaving capta agua subterránea, por medio de dos pozos semi-surgentes, del **acuífero Puelche**. Contamos con un **permiso de explotación** de este recurso otorgado por la Autoridad del Agua (según Res.

333/17). No obstante ello, se han realizado pozos freaticos destinados a monitorear periódicamente la calidad del agua (censamos la posibilidad de contaminación) y medir el comportamiento de los pozos de explotación cuando se extrae el agua y también cuando no se lo hace, para verificar el impacto en el freático que tiene nuestra actividad en esa instalación.

Con motivo de mantener un consumo responsable del agua que se utiliza en la planta, se continuaron realizando estudios que garantizan el control del consumo total, así como la depresión de la napa en los momentos de extracción del recurso del acuífero. La captación de agua de los centros de trabajo de características administrativas, se vio considerablemente disminuida como consecuencia de la pandemia, que obligó a mantenerlos cerrados.

• Captación de agua por fuentes (en m³)

	2021	2020
Proceso		
Captación de agua subterránea renovable (i)	31.997,57	21.884,25
Captación de agua de la red de abastecimiento	80,96	100,05
Volumen total de agua captada y consumida (ii)	32.078,53	21.984,3
Centros de trabajo		
Captación de agua de la red de abastecimiento	7.355,14	15.921,54
Volumen total de agua captada y consumida	7.355,14	15.921,54

⁽ⁱ⁾ Los procesos operativos que se desarrollan en la PPS (licuación y vaporización) captan agua subterránea renovable a través de dos pozos semi-urgentes.

⁽ⁱⁱ⁾ El consumo de agua de proceso corresponde a las actividades que realiza la Planta Peak Shaving y el área de Construcción Alta Presión.

Integridad de los cuerpos de agua

Las actividades que se desarrollan en los Centros de Trabajo y aquellas que surgen como consecuencia de los procesos operativos que desarrollamos, no afectan significativamente la captación de ninguna fuente de agua subterránea renovable, no renovable y de la red de abastecimiento. Contamos con un **Manual de Procedimientos Ambientales (MPA)** que permite establecer lineamientos que definen acciones, variables técnicas y metodologías con bajo impacto ambiental para realizar cruces de las diferentes unidades hidrológicas (cruces de ríos, arroyos o pantanales), cuando así lo requieren las actividades constructivas de nuestro negocio.

• Vertidos totales de aguas residuales (en m³)

	2021	2020
Proceso		
Agua vertida a la red pública de saneamiento	475,53	609,3
Agua vertida para recarga de un acuífero	28.442,7	21.375
Agua vertida a fosa séptica	0,00	0,00
Volumen total vertido	28.918,23	21.984,30
Centros de trabajo		
Agua vertida a la red pública de saneamiento	7.355,14	15.921,54
Agua vertida para recarga de un acuífero	0,00	0,00
Agua vertida a fosa séptica	0,00	0,00
Volumen total vertido	7.355,14	15.921,54

5.3.3. Responsabilidad en el uso y disposición de los materiales



Llevamos a cabo iniciativas de economía circular mediante la utilización eficiente de los recursos para reducir impactos ambientales. Realizamos acciones relacionadas a las 3R (reducir,

reutilizar y reciclar) y concientizamos a nuestros grupos de interés sobre la importancia de reducir el volumen de nuestros residuos y favorecer una economía circular.

En 2021, se realizó la recuperación de 8.000 medidores de gas en desuso o con problemas de funcionamiento que son retirados de la red para su reparación y reutilización. Además, a través del Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI), se realizó la revalidación de 40.000 metros de cañería de polietileno que se hallaba vencida, evitando así que la misma sea desechada. En el proceso de matriculación de gasistas se reemplazó la credencial plástica y el expediente que se presentaba en papel por un trámite de formato digital. Dicha gestión originó el ahorro de aproximadamente 70,14 kg de papel. La adhesión de 84.718 clientes a la factura digital originó un ahorro de papel en lo que va de este período del orden de los 2.929,51 kg.

Programa Ambiente Natural



A través del Programa Ambiente Natural fomentamos entre nuestros colaboradores valores vinculados al respeto del medioambiente y la creación de un entorno que permita encontrar soluciones para reducir y gestionar nuestros residuos. En 2021, 51.044 medidores de gas en desuso fueron desechados y vendidos como chatarra para su reutilización y 8.900 kg de chatarra proveniente de los materiales en desuso de los procesos operativos fueron reciclados. Debido a la baja actividad desarrollada en los centros de trabajo durante el año, no se ha realizado reciclado de papel, por su bajo consumo, ni reciclado de aceites. Con motivo de la emergencia sanitaria se continúa recolectando en los centros de trabajo que permanecieron operativos, los residuos patológicos que se originan del uso de barbijos y pañuelos descartables.

● Materiales utilizados (toneladas métricas)

		2021	2020
Proceso			
Odorante		28,38	34,47
Aceite lubricante / hidráulico		3,82	3,62
Desinfectantes		0,04	0,00
Pinturas y solventes		0,066	0,06
Detergente		0,71	0,39
Nitrógeno (N ₂)		144,19	154,32
Carbón calcinado		15,51	5,28
Pilas y baterías		16,73	0,00
Butano		14,26	0,003
Total materiales		223,71	208,42
Centros de trabajo			
Papel		0,83	2,51
Tóner y cartuchos de tinta		0,02	0,02
Hipoclorito de sodio (NaClO)		0,31	0,00
Pinturas y solventes		0,00	0,01
Detergente		0,14	0,02
Tubos fluorescentes y lámparas de bajo consumo		0,03	0,02
Total materiales		1,33	2,57

⁹ El consumo se corresponde con los cartuchos de tinta. Este año se tercerizó el servicio de impresión, siendo solamente responsabilidad de Naturgy la provisión de papel.

Gestión de residuos

• Peso total de residuos no peligrosos gestionados (en toneladas métricas)

	Residuos generados	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación
Proceso			
Chatarra (1)	8,9	8,9	0
Residuos asimilables a urbanos (2)	37,24	0	38,15
Total de residuos no especiales gestionados y tratados	46,14	8,9	38,15
Centros de trabajo			
Total de residuos no especiales gestionados y tratados	0,00 (3)	0 (3)	0 (3)

⁽¹⁾ Residuo sometido a un proceso de reciclado.

⁽²⁾ Destinado a vertedero.

⁽³⁾ Por el momento no se realiza en Naturgy Argentina discriminación de las corrientes de residuos no peligrosos que son consideradas para nuestra legislación como asimilables a urbanos, las mismas se disponen en rellenos sanitarios a través de los recolectores de cada Municipio. En relación con los residuos asimilables a urbanos, no hubo generación como consecuencia de que los establecimientos comerciales y administrativos permanecieron cerrados por la pandemia.

• Peso total de residuos peligrosos gestionados (en toneladas métricas)

	Residuos generados	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación
Proceso			
Disolvente no halogenados (1)	0,32	0	0,32
Hidrocarburos más agua (1)	15,27	0	15,27
Pilas, baterías y acumuladores (2)	0,58	0	0,58
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos (1)	3,94	0	3,94
Cantidad total de residuos no especiales gestionados y tratados	20,10	0	20,10
Centros de trabajo			
Residuos biosanitarios (2)	0,12	0	0,12
Tubos fluorescentes (2)	0,27	0	0,27
Residuos alquitranados provenientes de la renovación de membranas asfálticas impermeabilizantes (1)	1,64	0	1,64
Toners (1)	0,00	0	0,00
Cantidad total de residuos no especiales gestionados y tratados	2,03	0	2,03

⁽¹⁾ Destinados a incineración

⁽²⁾ Destinados a vertedero generación como consecuencia de que los establecimientos comerciales y administrativos permanecieron cerrados por la pandemia.

5.4. Capital natural y biodiversidad



Contamos con una Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales que nos permite identificar y evaluar los aspectos e impactos que se originan como consecuencia de las actividades y los procesos de nuestro negocio. Entre los impactos más significativos se encuentran:

- a) Las emisiones de CH₄ a la atmósfera ocasionadas como consecuencia de las tareas de construcción, operación y mantenimiento de nuestras instalaciones (venteos en las ERM's, habilitaciones de las redes, fugas por corrosión y rotura de cañerías, etc.), incrementan la concentración de gases de efecto invernadero.
- b) El consumo de gas natural representa un impacto irreversible relacionado con el agotamiento de los recursos naturales no renovables.
- c) Los impactos de incendio y explosión pueden llegar a ser irreversibles como consecuencia del daño que generen.

Asimismo, el Manual de Procedimientos Ambientales de Naturgy establece entre otras consideraciones, criterios para gestionar los impactos que pueden generar las actividades operativas sobre la biodiversidad que se encuentra localizada en nuestra área de distribución. Además, se enfatiza la protección de los espacios naturales protegidos que pueden ser alcanzados por el emplazamiento de nuevas instalaciones de distribución. Para ello, nuestra área de Proyectos en ocasión de tener que planificar la construcción de nuevas obras, constata a través de un sistema de georreferenciación que posee la información de todas las áreas protegidas alcanzadas por nuestro negocio, si el proyecto constructivo se desarrollará en el ámbito de algún espacio natural que posea protección.

En el caso de que sea así, el área de Medioambiente es quién determina si el mismo debe someterse a la elaboración de un Estudio de Impacto Ambiental (EIA) o a una Evaluación Ambiental (EA). En 2021, se realizó la evaluación ambiental de 11 proyectos constructivos que debieron desarrollarse en el ámbito de la Reserva Ecológica y Área Protegida de Parque Leloir. La protección que define este espacio alcanza a las especies arbóreas existentes emplazadas en el área mencionada. Teniendo en cuenta las tareas que se realizaron para desarrollar estos proyectos constructivos y la antropización existente en el ámbito de este espacio protegido, concluimos que el impacto ambiental generado se considera baja en términos generales.

En la Reserva Ecológica y Área Protegida de Parque Leloir se encuentran protegidas las siguientes especies arbóreas: Araucarias, Ceibos, Coníferas en general, Eucaliptos, Robles y demás especies que determinen las autoridades competentes en ocasión de los censos arbóreos que se realicen.

Asimismo, en 2021 se procedió a talar un árbol de eucalipto de gran porte, debido a que comprometía la seguridad de una Estación Reguladora de Presión ubicada en la localidad de Escobar. Como medida de restauración y compensación por el árbol talado se plantaron dos árboles de anacahuita en el lugar.

Formación y concientización en biodiversidad

Durante este año, impartimos acciones de formación internas sobre "Biodiversidad y Áreas Protegidas", detallando las actividades que realizamos con carácter protectivo, asociado a estos espacios. Las mismas incluyeron las siguientes temáticas:

- Biodiversidad, definiciones (componentes y ecorregiones de Argentina).
- Impulsores de la pérdida de biodiversidad (gestión de la biodiversidad en Naturgy).
- Las áreas protegidas de Argentina (Marco normativo, Áreas protegidas y sus beneficios, Sistema Federal de Áreas Protegidas (SIFAP), Áreas protegidas localizadas en la zona de distribución de Naturgy, Cuidados específicos en los trabajos desarrollados en áreas protegidas).

Estas actividades se realizaron en nueve sesiones formativas de 1:30 hs. de duración que alcanzaron a un total de 205 personas.



205 empleados formados
en biodiversidad

Otras actividades de concientización en la temática fueron:

- En el marco del “Programa Sembrando Futuro” se desarrollaron varias actividades orientadas a la plantación de árboles de especies nativas.
- El 31 de julio se realizaron actividades educativas en el Municipio de Vicente López para la familia, donde se desarrollaron actividades de plantación de árboles nativos junto a organizaciones de la sociedad civil. Durante la jornada los participantes fueron capacitados con talleres sobre tratamiento de residuos, compostaje, regla de las 3R y juegos de educación ambiental. Se brindaron conceptos y herramientas destinadas a desarrollar conocimientos sobre estas temáticas.
- El 29 de agosto en conmemoración con el “Día del Árbol” junto a vecinos y organizaciones de la sociedad civil se realizaron tareas de limpieza en la vera del Río Reconquista y se plantaron 30 árboles nativos para forestar la Reserva Natural Urbana El Corredor, ubicada en el Municipio de San Miguel. De la jornada participaron la ONG Un Árbol Para Mi Vereda ONG, el Movimiento Sustentable y Eco House y la colaboración del Municipio de San Miguel.
- El 3 de octubre en conmemoración con el 5º Aniversario de la Reserva Natural Urbana “El Corredor”, ubicada en el Municipio de San Miguel, junto a vecinos y organizaciones de la sociedad civil se realizaron tareas de limpieza en la vera del Río Reconquista y se plantaron 15 árboles nativos para forestar la Reserva. De la jornada participaron la ONG Un Árbol Para Mi Vereda ONG, el Movimiento Sustentable y Eco House y la colaboración del Municipio de San Miguel.
- El 10 de noviembre en la Reserva Natural Urbana “El Corredor”, ubicada en el Municipio de San Miguel, se realizó una charla y taller de restauración medioambiental para más de 50 alumnos de la escuela EP N° 10 Mariano Moreno perteneciente a la localidad de Bella Vista. Como parte de las actividades se realizó la plantación de 30 árboles nativos para forestar la Reserva

6

Interés por las personas

- | 71 6.1 Igualdad de oportunidades, diversidad e integridad social: palancas de crecimiento
- | 74 6.2 Relaciones laborales
- | 75 6.3 Flexibilidad y apoyo al entorno familiar
- | 77 6.4 Gestión del talento y modelo de liderazgo



Compromisos con colaboradores

- Aplicar las mejores prácticas en la **identificación, captación y fidelización del talento** necesario para el desarrollo de los negocios, asegurando los principios de equidad y no discriminación por causa alguna (discapacidad, edad, género, trayectoria profesional previa, etc.).
- Favorecer el **desarrollo profesional** de las personas dentro del modelo de gestión del talento, asegurando la puesta a disposición, para todos los profesionales, de los medios, programas y herramientas necesarias para potenciar sus habilidades y competencias.
- Promover un **entorno de trabajo motivador** que asegure el reconocimiento interno de la cultura del esfuerzo, la autonomía necesaria para poder crear, desarrollar e innovar, y un marco de compensación total en concordancia.
- Asegurar la implantación efectiva de mecanismos de flexibilidad que faciliten el **equilibrio entre vida profesional y personal** y favorezcan el desarrollo humano y social de las personas.
- Fomentar **la diversidad y la igualdad** de oportunidades en un entorno de respeto, escucha y diálogo permanente, prestando especial atención a la inclusión de la discapacidad y haciendo extensible este compromiso a los proveedores y empresas colaboradoras.
- Promover **una interlocución constante** entre la compañía y los representantes sociales que permita la retroalimentación para la toma de decisiones.

La calidad de nuestro trabajo depende directamente del compromiso con nuestro personal. Día a día garantizamos un ambiente cálido basado en el respeto, el diálogo y la valoración de la diversidad. Nos interesa genuinamente el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados y es fundamental para nosotros el compromiso responsable de cada uno de los actores de la compañía. Nuestro *Código ético*, de obligado cumplimiento, es el que establece las pautas sobre las que todos debemos actuar en la compañía, haciendo especial hincapié en las interacciones entre los grupos de interés.

Acciones propuestas 2021	Grado de cumplimiento	Acciones previstas 2022
Impulsar la participación de colaboradores al acceso a la plataforma Success Factors en sus diferentes programas.	A través del envío sistemático de comunicados a todo el personal, enfatizamos la participación en cada taller desarrollado en Teams y en diferentes "agrupadores de cursos" de modalidad <i>online</i> .	Impulsar la participación en la plataforma Success Factors en cada parte del proceso: selección individual de cursos a tomar, asistencia a cursos presenciales/ Teams, finalización de las formaciones virtuales sugeridas.
Favorecer la implementación de programas de liderazgo corporativos en el ámbito local.	Nos mantuvimos en contacto con los empleados involucrados para recordarles la importancia de estos programas y reforzar la comprensión de cada detalle. También hicimos un seguimiento de su participación.	Asimismo, impulsar la participación en los Programas Corporativos. Favorecer la participación en Happy Force, su implementación local y seguimiento diario. Impulsar sus Programas de Liderazgo corporativos desde el ámbito local (Tercer energía, MoLiNa, TLA).

Continuamos con la gestión de la pandemia por COVID-19 a través de las siguientes acciones:

- aportamos información relevante y útil, como la difusión de hábitos y elementos para la prevención del contagio,
- distribuimos elementos de prevención de contagio en los espacios comunes y entre el personal
- asesoramos para la gestión de los espacios comunes, oficinas, móviles de la compañía y centros de atención comercial,
- mantuvimos vigente el protocolo de acceso: toma de temperatura corporal, análisis de cuestionarios de salud para viabilizar o no, acceso restringido de visitas y proveedores, cámaras termográficas en los accesos de edificio operativo,
- hicimos un seguimiento diario de casos sospechosos y positivos de COVID,
- gestionamos ante la ART, y
- participamos de las sesiones del Comité de Crisis COVID, Equipo global que mantiene sesiones y reportes de seguimiento diarios (y luego, semanales), *reporting* de casos y evolución en este ámbito.

Plan de Sostenibilidad

Eje del Plan de Sostenibilidad	Línea de Acción	Principales avances en 2021 en Naturgy Argentina
Compromiso y talento	Transformación	Success Factors acerca diversos contenidos de libre elección y acceso para el personal, buscando promover el desarrollo, la adquisición de nuevas competencias o habilidades y la transformación de nuestros empleados
	Gestión del talento	Desde Selección, impulsamos la promoción del personal a vacantes generadas. Se implementa a través de la publicación de búsquedas internas.
	Diversidad	Todos los años rectificamos el sello EFR (empresa familiarmente responsable) que postula el equilibrio entre vida personal y laboral, y defiende la diversidad. Tanto la gestión local del corporativo como la global adhieren a la rectificación.
	Seguridad y salud	Dictamos 32 talleres, en los que participaron 920 empleados.

6.1 Igualdad de oportunidades, diversidad e integridad social: palancas de crecimiento



Para garantizar un espacio respetuoso y sano que estimule el crecimiento del personal y de la empresa, es necesario trabajar en la diversidad y la igualdad de oportunidades. Desde Naturgy creemos firmemente en ello y por eso desarrollamos un *Código ético* al que acudir para regular nuestras interacciones y asegurar la inclusión de todos nuestros trabajadores en los mejores términos.

Nuestra Política de Responsabilidad Corporativa fue actualizada el 29 de enero de 2019 y aprobada por el Consejo de Administración. Esta política es una continuación de la ya ratificada en 2015, pero incorpora algunas actualizaciones relacionadas, en especial, con la nueva organización de Naturgy.

Interés por las personas

Consideramos fundamental el promover un entorno de trabajo de calidad, basado en el respeto, la diversidad y el desarrollo personal y profesional. Nuestro código establece las pautas que han de presidir el comportamiento ético de todos los empleados en su desempeño diario y, específicamente, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantenemos con todos los grupos de interés.

EFR

Participamos localmente de la rectificación de Empresa Familiarmente Responsable de AENOR.

Auditorías

En 2021, fueron auditados algunos de nuestros procesos de Gestión de Personas: Formación, Selección, Servicio Médico. No recibimos observaciones ni oportunidades de mejora.

Promoción del personal

Publicamos las vacantes generadas a través de búsquedas internas. Buscamos promover el desarrollo de nuestros empleados y estimularlos a pensar en su crecimiento personal y laboral. Además, estimulamos la participación en programas de desarrollo/liderazgo de empleados de ambos géneros para achicar la brecha de género característica de nuestra sociedad.

Aprendizajes de la pandemia

A nivel organizacional, la pandemia por COVID-19 supuso grandes aprendizajes para nosotros. Fortalecimos el trabajo en equipo entre diferentes áreas al tener que definir protocolos, dar respuestas y gestionar esta nueva realidad. También mejoramos nuestra capacidad de adaptación ante los cambios en las modalidades de cuidado. Por último, logramos un seguimiento estrecho y constante desde Salud y Prevención de todos nuestros trabajadores.

● Indicadores de empleados

	2021	2020	2019
Inversión en personal (millones de pesos) (i)	2.544,56	1.715,93	829,33
Índice de permanencia	21,05	20,03	18,4
Edad media de la plantilla	47,77	47,67	46,24

● **Bajas y tasa de rotación por grupo etario y sexo (i)**

	Bajas 2021			Tasa de rotación 2021			Bajas 2020			Tasa de rotación 2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<30	2	2	4	7,14%	22,22%	10,81%	5	1	6	23,81 %	14,29 %	21,43 %
30-50	2	1	3	1,50%	1,67%	1,55%	2	3	5	1,53 %	4,69 %	2,56 %
>50	8	1	9	4,55%	2,22%	4,07%	3	2	5	1,52 %	4,26 %	2,05 %
Total	12	4	16	3,56%	3,51%	3,55%	10	6	16	2,87 %	5,08 %	3,43 %

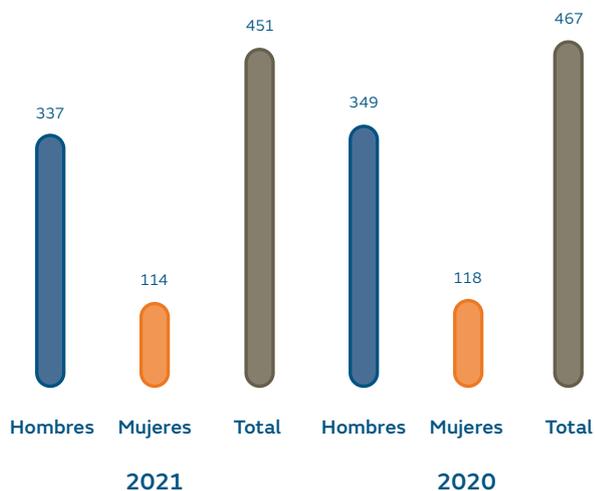
⁽ⁱ⁾ La tasa de rotación se calcula con el cociente bajas/dotación. Se utiliza la nómina del personal al cierre del periodo. En 2021, no hubo altas de empleados.

Diversidad e igualdad



Desde Naturgy, creemos firmemente que la única manera de lograr la igualdad es fomentando la diversidad. Así, construimos un entorno respetuoso, de diálogo permanente, en el que todos puedan sentirse incluidos y se garantice la igualdad de oportunidades.

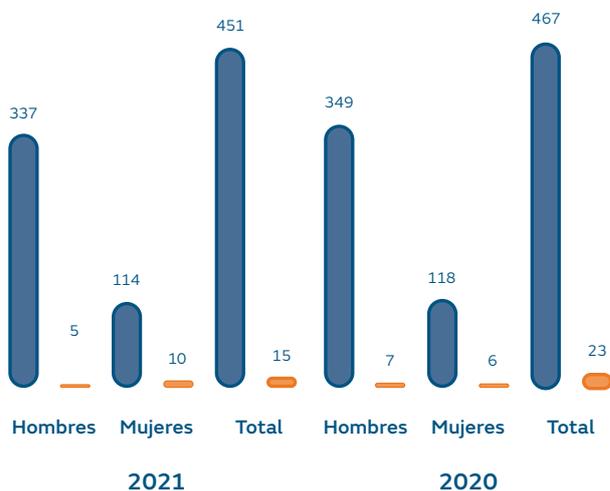
● **Colaboradores por género (i)**



⁽ⁱ⁾ El total de colaboradores posee un tipo de contrato de tiempo indeterminado. No consideramos relevante desglosar a la plantilla por región debido a que todos se encuentran en Buenos Aires, Argentina.

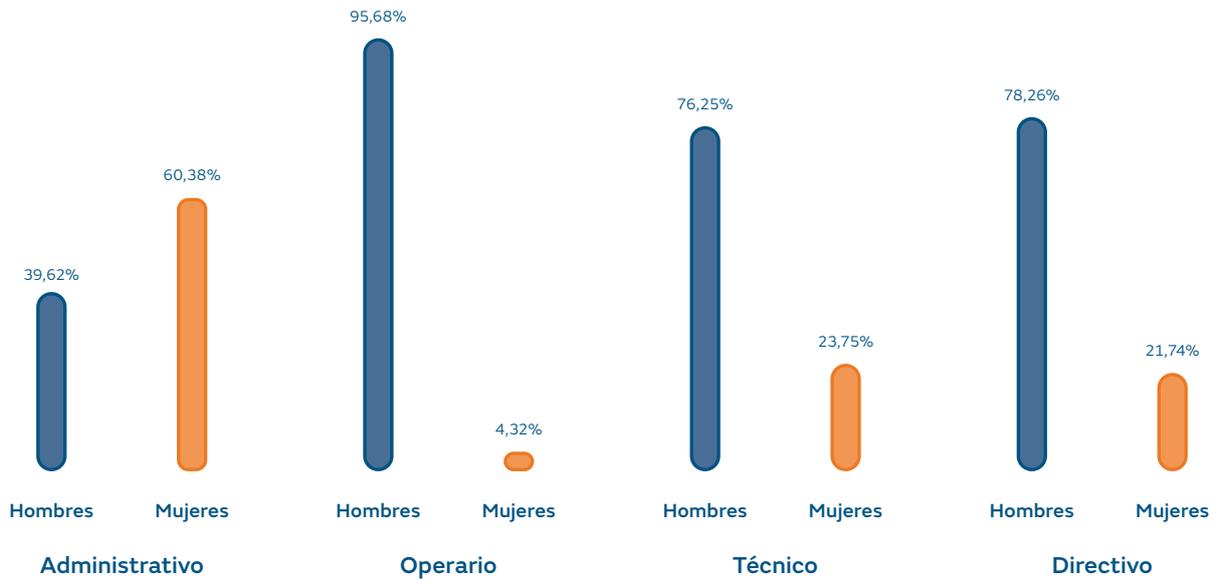
● **Perfil de colaboradores**

■ Contratos fijos (efectivos) ■ Pasantías

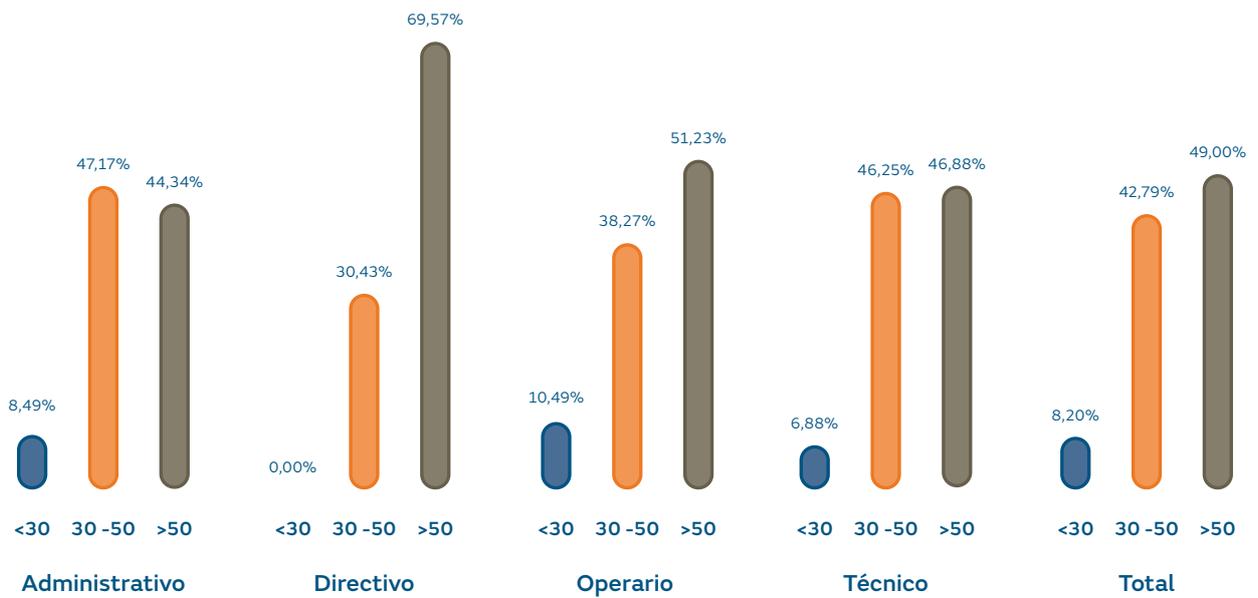


⁽ⁱ⁾ El total de colaboradores posee un tipo de contrato de tiempo indeterminado. No consideramos relevante desglosar a la plantilla por región debido a que todos se encuentran en Buenos Aires, Argentina.

● Colaboradores por categoría profesional y género 2021



● Colaboradores por categoría profesional y edad 2021



6.2 Relaciones laborales



Nuestra política salarial es transparente y respeta la igualdad de género. La remuneración de nuestros colaboradores depende únicamente de sus tareas y posiciones dentro de nuestra compañía.

Las retribuciones del personal de convenio se establecen de acuerdo a los convenios vigentes, y dependen del grupo o subgrupo profesional al que el empleado pertenezca. El personal de convenio más plus, además, recibe un plus salarial por las tareas especiales que realiza. Por último, el personal excluido del convenio recibe una retribución variable según objetivos. A este grupo pertenecen directivos, puestos gerenciales, jefaturas de servicios y otros profesionales a quienes se les pide confidencialidad respecto a sus funciones.

• Retribución

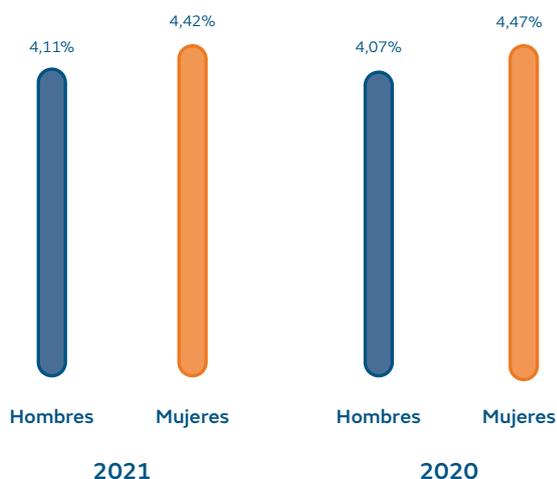
	2021	2020
Relación entre el salario más alto y el más bajo	9,07	9,07
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local (i)	4,11	4,07

⁽ⁱ⁾ Salario mínimo vital y móvil correspondiente a enero del 2020.

• Estructura retributiva

	2021	2020
% personal con parte de su retribución fijada en base a objetivos	30,82 %	31,26 %

• Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local (i) en %



⁽ⁱ⁾ Utilizar el salario mínimo vital y móvil correspondiente a enero del 2021.

• Porcentaje de empleados de la plantilla sindicalizados

	2021	2020
STIGAS	19 %	19 %
APJGAS	26 %	26 %

• Convenios Colectivos de Trabajo en %

	2021	2020
Naturgy BAN (i)	25 %	26 %
Personal representado	75 %	74 %

⁽ⁱ⁾ Corresponde al personal sin representación.

6.3 Flexibilidad y apoyo al entorno familiar



En Naturgy apostamos por el equilibrio entre la vida profesional y personal. El certificado EFR Global, revisado en 2021, nos reconoce como referente de la nueva cultura sociolaboral y empresarial gracias a nuestras medidas corporativas y locales en materia de conciliación, y a los espacios y servicios que ponemos a disposición de nuestros empleados.

Flexibilidad de horarios

Nuestro personal puede disfrutar de medidas de flexibilidad temporal en relación a lo previsto en el convenio/reglamento de empresa (horaria, de entrada/salida, jornada intensiva, etc.). A excepción del personal que realiza turnos, nuestros empleados disponen de un horario flexible dependiendo de su posición:

- Personal técnico locales: 8 a 16.20 h
- Personal técnico CSM 7 a 15.20 h

En ambos casos, los trabajadores toman además 20 minutos para almorzar y pueden anticipar su salida 40 minutos cada día.

Estas medidas cambiaron a partir de la crisis sanitaria de 2020 por COVID-19, cuando implementamos el teletrabajo.

Espacios de integración con los empleados y sus familiares

Para fomentar la integración con la familia de nuestros empleados y mostrar nuestro interés en su desarrollo personal, les ofrecemos a todos ellos talleres, actividades y voluntariados.

Empresa Familiarmente Responsable



Al inicio de la pandemia, comenzamos a formar a nuestro personal en Teams, una plataforma que facilita la posibilidad de desarrollar reuniones, interactuar y llevar a cabo capacitaciones virtuales. Mantuvimos una comunicación constante con ellos y los acompañamos en su adaptación al teletrabajo con consejos de organización y buenos hábitos. Además, los mantuvimos informados en temas de salud y prevención de contagio.

Nuestros empleados, por su parte, mostraron un gran compromiso con el teletrabajo y asistieron por Teams a cursos que tradicionalmente se dictaban de forma presencial. El éxito de nuestra adaptación a la nueva modalidad y la forma en la que superamos las adversidades es consecuencia directa del entorno de trabajo cálido y respetuoso que proponemos a diario.

Para acompañar a nuestro personal en la difícil tarea de conciliar el teletrabajo con el hogar, realizamos cuatro talleres de Bienestar y Salud de dos sesiones cada uno. Esta propuesta fue muy bien recibida. Nuestros empleados asistieron a todos los talleres con gran interés. Además, emitimos comunicaciones para promover la mejor organización del trabajo en el hogar. También acompañamos la vuelta a la presencialidad con sesiones de Protocolo de Desconfinamiento. Durante 2021, desarrollamos sesiones específicas para Atención al Público.

Realizamos cuatro talleres de Bienestar y Salud para acompañar a nuestros colaboradores en la conciliación de vida personal y profesional.



● Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad

	2021	2020
Cantidad de licencias otorgadas por maternidad	5	2
Cantidad de licencias otorgadas por paternidad	2	3
Índice de reincorporación al trabajo por licencia por maternidad	100 %	100 %
Índice de reincorporación al trabajo por licencia por paternidad	100 %	100 %



5 empleados regresaron al trabajo durante 2021 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2020 o 2021)

5 empleados regresaron al trabajo durante 2021 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2020 o 2021) y permanecieron 12 meses en el empleo.

Tasa de retención **100 %**

6.4 Gestión del talento y modelo de liderazgo

En 2018, definimos un nuevo esquema de Dirección por Objetivos (DPO) en sintonía con el contexto corporativo y los desafíos estratégicos que nos proponíamos. El DPO puso el foco en la simplificación y la homogeneización. Todo el personal fuera de convenio fue incorporado a partir de este momento.

Cada Director evalúa, con una puntuación de 0 a 150, al personal seleccionado en relación a su desempeño y su contribución al crecimiento del negocio.

En 2021, la evaluación DPO incluyó los siguientes objetivos:

Objetivo Cualitativo de Desempeño (10 %)

- Evaluación respecto a las funciones realizadas, proyectos gestionados y logros conseguidos a lo largo del año.
- Evaluación en materia de calidad de servicio y atención al cliente interno/externo.
- Evaluación frente a la gestión de los cambios producidos a lo largo del año y la flexibilidad y adaptación a ellos.
- Actitud y compromiso que tiene respecto a la Seguridad y Salud tanto a nivel personal como de las personas a su cargo internas y externas.
- En el caso de que los tenga, evaluación respecto a la gestión y desarrollo de los equipos de personas a su cargo.

Objetivo Contribución al Negocio (5 %)

- Impulso y contribución a la consecución de la estrategia y objetivos del negocio.
- Obtención de resultados visibles, alineados con los objetivos y valores de la empresa.
- Escucha todas las opiniones y las respeta, crea un ambiente de trabajo positivo y considera el éxito como resultado de trabajar con sus compañeros y colaboradores.

A partir de 2022, la evaluación de objetivos estará conformada por los siguientes indicadores:

- 75 % objetivos financieros.
- 10 % objetivos seguridad y salud / diversidad y género
- 10 % objetivo cualitativo de desempeño
- 5 % objetivo de contribución al crecimiento del negocio

Evaluación de desempeño desglosado por categoría profesional

	2021	2020
Directivos	100 %	95,83
Técnicos	40,63 %	41,42
Administrativos	13,21 %	12,96
Operarios	0,62 %	0,60

Evaluación de desempeño desglosado por género

	2021	2020
Hombres	18,40 %	18,62
Mujeres	35,96 %	36,44

Formación para el desarrollo y la mejora de la actuación profesional



Como nos interesa genuinamente el desarrollo profesional de nuestros empleados y pensamos que su crecimiento personal nos enriquece, ponemos a su disposición los medios para potenciar sus habilidades y competencias. La Universidad Corporativa (UC) elabora un plan de formación y desarrollo en relación con las necesidades específicas de los colaboradores. Junto con los Business Partners de Personas de cada negocio, elabora y ofrece un catálogo de programas según los puestos, las categorías y las características del personal. Para descubrir las necesidades organizativas, observa balances previos, proyectos y objetivos de cada negocio, perfiles de asignación y los resultados del Plan de Formación del año anterior. La UC es una herramienta fundamental para nuestro crecimiento y una ayuda invaluable para cumplir los objetivos de nuestro Plan Estratégico.

8,99 dio como resultado el índice de satisfacción de la encuesta para medir la calidad de acciones de formación en 2021.

Este año incluimos a Gasnor y Energía San Juan en la convocatoria a la Universidad Extendida para proveedores y contratistas. Brindamos un total de 13 cursos a través de la plataforma *online* de la UE y llevamos a cabo varias actividades formativas.

- 27 sesiones formativas presenciales ofrecidas a proveedores
- 340 asistentes a sesiones formativas presenciales ofrecidas a proveedores

• Actividades de formación

	2021	2020
Cursos	184	179
Participantes	2189	1929
Horas/Empleado (i)	3367,91	3136,3
Participaciones por persona (ii)	1,54	1,6

⁽ⁱ⁾ Horas/hombre es igual al número de horas de capacitación (virtual y física) anual.

⁽ⁱⁱ⁾ Promedio de acciones de formación a las que asistieron los participantes.

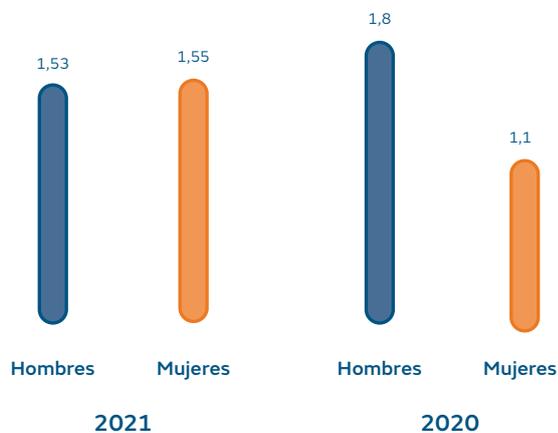
• Formación por categoría

Promedio de horas de formación a empleados por categoría profesional

	2021	2020
Directores	1,5	1,1
Mandos medios	1,51	1,7
Operarios	1,51	1,8
Técnicos	1,64	1,5

• Formación por género

Promedio de horas de formación a empleados por género



7

Seguridad y salud

- | 82 7.1 La estrategia en seguridad y salud de Naturgy
- | 84 7.2 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral
- | 85 7.3 Gestión de riesgos
- | 87 7.4 Formación y sensibilización
- | 88 7.5 Monitoreo continuo y registro de datos
- | 91 7.6 Salud



Compromisos con la seguridad y la salud

- Garantizar que la seguridad y la salud son una **responsabilidad individual no delegable**, que a través de un **compromiso colectivo** visible es liderada por la alta dirección y asumida de forma proactiva e integrada por toda la organización, así como por los proveedores y empresas colaboradoras.
- Establecer la seguridad y la salud como una responsabilidad individual que condiciona el empleo de los trabajadores de Naturgy, así como la actividad de sus empresas colaboradoras.
- Velar por que cualquier **situación potencial de riesgo** que pudiera afectar a los trabajadores, proveedores, clientes, público y a la seguridad de las instalaciones sea **notificada, evaluada y gestionada** de un modo apropiado.
- Trabajar para mantener un entorno laboral exento de riesgos integrando en la gestión empresarial la prevención de riesgos laborales y las actuaciones de protección y promoción de la salud y el bienestar.
- Establecer el **aprendizaje como motor de la cultura de la seguridad**, mediante la formación continua, el análisis de accidentes e incidentes, la difusión de las lecciones aprendidas y la educación y la promoción de la salud.
- Integrar **criterios de seguridad y salud exigentes en los procesos** de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, instalaciones, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores y empresas colaboradoras, cuyo incumplimiento condicione el inicio o la continuidad de la actividad.
- **Invertir en nuevas estrategias de educación sanitaria y promoción de la salud**, que permitan que el lugar de trabajo se convierta en el vector de transmisión de conductas saludables para el trabajador y su entorno.
- Implementar actuaciones orientadas a **mejorar la calidad de vida, el bienestar y la salud** de las personas que integran las comunidades donde la compañía opera.
- Proporcionar los **recursos y medios** necesarios que posibiliten el cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos en cada momento.

Acciones propuestas 2021	Grado de cumplimiento	Acciones previstas 2022
Reforzar lo ya implementado de la ISO 45000.	Logramos mejoras. Debemos seguir profundizando en los cambios que implica la norma ISO 45001 en relación a las OHSAS 18000.	<p>Verificar y controlar que se cumpla el nuevo sistema de control documental. Esto impactará directamente sobre el desempeño de los contratistas en prevención.</p> <p>Realizar prácticas de incendios incorporando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - redes fijas, mangas y sistema fijo de extinción - todos los equipos de intervención - brigadistas de todas las sucursales. <p>Retomar los simulacros suspendidos por la pandemia en los últimos años.</p>
Brindar apoyo a GasNor en la implementación del Programa Compromiso con la Seguridad y la Salud.	Trabajamos junto a los referentes de GasNor. Realizamos dos capacitaciones y apoyamos cada requerimiento para implementar el Proyecto Compromiso con la Seguridad y la Salud.	

7.1 La estrategia en seguridad y salud de Naturgy

En Naturgy, consideramos fundamental generar un ambiente seguro y saludable. Lejos de entenderlo como un mero requisito legal, impulsamos la mejora continua en las condiciones de trabajo y en la gestión de la seguridad, salud y bienestar. En cada uno de nuestros proyectos y nuestras acciones, tenemos en cuenta la necesidad de evitar y prevenir accidentes, no solo para nuestros trabajadores sino también para proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés.

Seguimos trabajando en la gestión de riesgos como modo de gestión de procesos desde la detección del riesgo hasta su resolución. Nuestro compromiso se repite en cada ámbito de actuación de la compañía.

En relación a la crisis sanitaria por COVID-19, implementamos acciones de control para cuidar a nuestro personal de grupo de riesgo, que fue convocado a retomar sus tareas presenciales. Elaboramos juntos un consentimiento informado sobre su retorno en concordancia con la legislación vigente. También realizamos sobre este grupo en especial controles de patologías crónicas. Los datos fueron consignados en planillas para lograr un registro adecuado y un seguimiento riguroso.

Además, durante todo el año hicimos un seguimiento de nuestro personal vacunado y continuamos con la vigilancia epidemiológica en los casos positivos y los contactos estrechos derivados de personal propio y de empresas colaboradoras. Por último, junto con las áreas de Seguridad y Servicio Médico, exigimos el relleno de un formulario previo al ingreso de colaboradores no habituales con objeto de pesquisar clínica o antecedentes de salud.

En el marco de la emergencia sanitaria, desarrollamos los siguientes protocolos:

- el procedimiento PE.00018, Protocolo de Actuación General en el entorno de la Pandemia COVID-19 y sus anexos
- el Protocolo de Limpieza frente a casos de enfermedades infecciosas
- el Protocolo de Actuación del Servicio Médico
- las medidas de prevención para personal de CAU (trabajo en emergencias) y de acceso de visitas y proveedores no habituales
- las medidas de prevención para ingreso a domicilio o instalaciones de terceros

Todas las áreas trabajaron en conjunto en el desarrollo de los protocolos. Se basaron en los requisitos legales, decretos y resoluciones nacionales y provinciales, cuyas actualizaciones fueron siguiendo en el boletín oficial.

Los protocolos incluyeron los siguientes temas:

- uso específico de EPP
- dilución y uso correcto de productos sanitizantes
- desinfección de puestos de trabajo y vehículos
- gestión médica segura de casos sospechosos
- ingreso seguro en lugares públicos para cuidar al empleado y al cliente

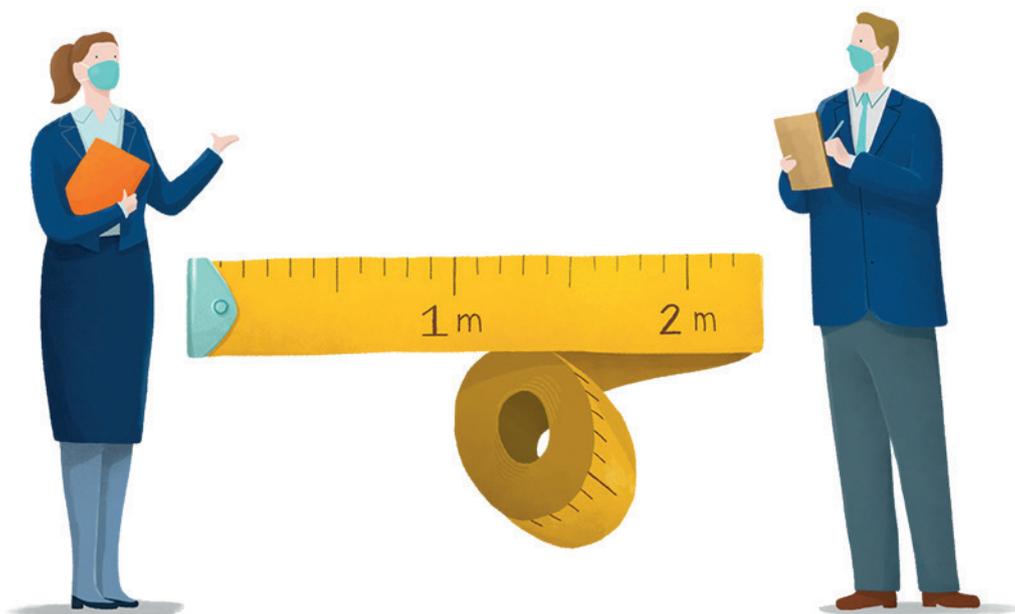
El 100 % de nuestro personal, tanto los afiliados a un sindicato como quienes están fuera de convenio, están representados en los comités de seguridad y salud. Además, están cubiertos por las disposiciones vigentes.

El 74,9 % de ellos se encuentra en modalidad de convenio y puede participar del comité mixto de Seguridad y Salud de forma indirecta. Así, el personal elige de forma colectiva a los delegados que participan como representantes de los trabajadores.

Si bien la frecuencia de las reuniones del comité de seguridad se vio afectada por la modalidad virtual, pudimos avanzar en la resolución de conflictos. En el campo de la prevención, desarrollamos junto a los trabajadores normas para la implementación de acciones que ayudaron a disminuir los riesgos en las actividades.

En particular, en el marco de la pandemia por COVID-19:

- hicimos seguimiento del personal vacunado,
- continuamos la vigilancia epidemiológica de casos positivos y contactos estrechos derivados,
- realizamos controles de patología crónica en el personal de grupo de riesgo, e
- implementamos acciones de control para el personal de riesgo que retomó las tareas presenciales.



7.2 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral

Continuamos con la implementación del SIG/SIGES durante el año. En diciembre, realizamos una auditoría interna en la que participaron OHSAS 45000, ISO 14001, ISO 9001, SIGES y todas las áreas dentro del alcance de la certificación. La auditoría nos permitió verificar la implementación y el cumplimiento. En cuanto a la norma OHSAS 45000, fue auditada sin inconvenientes y continuamos profundizando la adecuación a ella.

En el 2021 dictamos dos formaciones:

- Capacitación en el uso de la herramienta Soft Expert para la gestión de documentos y Normativa interna.
- Inducción / Reinducción en Sistema integrado de Gestión. Seguimiento en Prosafety de Objetivos.

Sabemos que el éxito de nuestro proceso de mejora depende del sistema de gestión. Es por esto que prestamos atención a cada uno de estos pasos:



Es para destacar que los profesionales de prevención de riesgos laborales y responsables de la gestión son todos licenciados en Seguridad e Higiene. El equipo se conforma por un responsable del área (Prevención, Medioambiente y Aseguramiento de la Calidad), un responsable de prevención y dos consultores externos.

- | | | | |
|--|--|--|--|
| <p>1</p> <p>Medir y monitorear el desempeño a través de auditorías operativas a obras y centros de trabajo. También realizar mediciones periódicas como mediciones de ruido, ergonomía, puesta a tierra y bacteriológicos del agua.</p> | <p>2</p> <p>Investigar incidentes y accidentes. El estudio de casos nos provee la información necesaria para implementar acciones que prevengan nuevos hechos indeseados.</p> | <p>3</p> <p>Realizar auditorías internas para verificar el cumplimiento de requisitos legales y del sistema de gestión. Esto posibilita las acciones de mejora.</p> | <p>4</p> <p>Solicitar a la dirección que realice su propio proceso de revisión. De esa forma, puede evaluar el desempeño del sistema, detectar problemas y proponer nuevos objetivos.</p> |
|--|--|--|--|

El 100 % de nuestro personal (tanto interno como contratado) está cubierto por el sistema de gestión de seguridad y salud.

Certificaciones en materia de salud y seguridad

Hicimos auditoría interna de ISO 14001, ISO 9001, SIGES y OHSAS 45000. De esta última, auditada sin inconvenientes, seguimos profundizando en su implementación.

7.3 Gestión de riesgos

7.3.1 Plan compromiso con la seguridad y salud

Continuamos utilizando el Instructivo de Control Operacional de Medio Ambiente y S&SO. El instructivo, modificado recientemente para mitigar el riesgo de contagio de COVID-19, es una herramienta de control y seguimiento en las visitas a obras y centros de trabajo. En él se contemplan la planificación de los controles y los parámetros a controlar según los formularios establecidos. 21 requisitos legales son verificados en cada evaluación.

| 165 visitas a obras, centros y operadores logísticos

7.3.2 Acciones preventivas

Relevamiento de agentes de riesgos

Realizamos un relevamiento de agentes de riesgo de enfermedades profesionales de todos nuestros empleados. El relevamiento fue informado al servicio médico y a la ART para que ellos realicen los exámenes médicos correspondiente según la actividad y el riesgo de cada empleado.

Los exámenes se llevaron a cabo en clínicas designadas por la ART y no en nuestras instalaciones, como se venía haciendo en los últimos años, por la crisis sanitaria.

Actualización de matriz de requisitos legales

Validamos los requisitos legales a través del sistema Themis que nos permite observar el nivel de cumplimiento. Los requisitos son actualizados una vez por año. Cuando sucede, debemos evaluar su cumplimiento y después hacer un seguimiento para determinar si hay avances en esa dirección.

En el 2021 nos reunimos con los responsables corporativos de Themis con el objetivo de seguir mejorando nuestro reporte.

Simulacros

Realizamos un único simulacro en Planta Peak Shaving. En el resto de los centros de trabajo han tenido que postergarse los simulacros para el 2022 por la crisis sanitaria.

Prevención de incendios

Cada mes realizamos controles a las redes de extinción de incendios de los centros de trabajo de ICA, CSM y PPS. En cada visita inspeccionamos y controlamos el sistema de bombas de incendio, mangueras, rociadores, alarmas contra incendios y demás dispositivos para corroborar el correcto estado del equipamiento y el buen funcionamiento de las instalaciones.

Extintores de incendios

La empresa contratista encargada del mantenimiento de los extintores de incendios realizó 54 visitas para su revisión. Además, se recargaron 440 extintores distribuidos por todos los centros de trabajo.

Inspecciones de los equipos de izaje

Un ente habilitado inspeccionó y certificó los siguientes equipos:

- 5 hidrogrúas montadas sobre camión
- 3 autoelevadores
- 1 grúa móvil
- 1 aparejo manual
- 1 elevador de autos
- 1 elevador eléctrico sin carro
- 1 puente grúa monorriel
- 1 puente grúa birriel manual
- 1 grúa bandera
- 2 puentes grúas birriel
- 1 apilador

Obras de mantenimiento de instalaciones auxiliares

- Reparamos 40 escaleras de acceso a cámaras/ERP con soporte anticaídas.
- Realizamos 1152 mediciones de ruido en las cámaras para controlar el nivel sonoro y así evitar ruidos molestos al vecindario.
- Desinfectamos y lavamos 40 cámaras de válvulas de gasoducto.
- Desinfectamos y lavamos 13 recintos de regulación.
- Reparamos cierres y bisagras de las tapas de acceso para ingresar a las cámaras en 62 sitios. Esto previene accidentes ya que, si fallara la manipulación de las cámaras, el personal podría tener problemas para ingresar o salir de ellas.

Estudios y mediciones

En cada centro de trabajo habilitado realizamos los siguientes estudios y mediciones:

- **Iluminación:** 10 relevamientos en los puntos de medición de iluminación
- **Agua:** 170 análisis bacteriológicos y 12 físico químicos en los distintos puntos de muestra de agua potable
- **Aparatos sometidos a presión:** 11 equipos ensayados, 5 tanques vertical y 6 compresores portátiles
- **Aire:** 10 estudios de calidad de aire
- **Fuego:** 10 estudios de carga de fuego
- **Puesta a tierra:** 10 mediciones de puesta a tierra y continuidad, según la legislación vigente y sus protocolos

7.3.3 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

El contexto de pandemia impidió que pudiéramos cumplir con los objetivos para evitar la mayor exposición del personal. Se prevé para 2022, en función de las condiciones sanitarias, poder brindar una mayor capacitación al personal propio y contratado.

7.3.4 Identificación de riesgos en la cadena de suministro

Para identificar los nuevos riesgos de seguridad y salud en la cadena de suministro, es necesario comenzar con la evaluación de los pliegos técnicos de compras de bienes y servicios. La evaluación se realiza antes de cada proceso licitatorio y su objetivo es identificar potenciales accidentes y tomar medidas preventivas al respecto.

Fueron evaluados 185 pedidos de nuevas licitaciones. En 151 de ellos se agregaron los requerimientos y las recomendaciones de prevención y medio ambiente que las empresas adjudicadas deberán cumplir.

7.4 Formación y sensibilización para la prevención

852 asistentes a cursos de formación seguridad y salud
 31 acciones formativas realizadas
 2 horas de formación por empleado
 2.526,20 horas totales de formación

En el 2021 nos ocupamos de que tanto nuestro personal como nuestros clientes contaran con información útil, clara y actualizada en relación al COVID-19. Comunicamos en todo momento las medidas preventivas, los elementos de protección personal y los cuidados especiales, siempre teniendo en cuenta la evolución de las normativas vigentes.

Algunos de los medios de comunicación utilizados fueron:

- cartelería informativa
- *newsletter*
- sesiones virtuales de formación a través de nuestra plataforma Teams

Certificación de operadores de auto elevadores, operadores de hidrogrua y grúa autopropulsada

Realizamos una capacitación para los operadores de autoelevadores. Para la acreditación, los trabajadores rindieron un examen obligatorio que los habilita al manejo durante un año.

Realizamos la capacitación y su posterior acreditación para los operadores de autoelevadores que incluyó un examen obligatorio y quienes lo aprobaron, obtuvieron la habilitación para el manejo con un año de validez.

Seguridad vial

Realizamos diez jornadas de formación durante la Semana de la Seguridad Vial. La empresa Sistemas Reid dictó las disertaciones de forma virtual a través de la plataforma Teams, y participaron 240 personas. Después de cada sesión, los participantes resolvieron un cuestionario de evaluación a través de un link.

Temario de las disertaciones:

- Factor humano
- Conducción segura
- Distracciones
- Seguridad activa y pasiva
- Condiciones climáticas. Distancia de seguimiento / sobrepaso

Nuestra Universidad Corporativa dictó los siguientes cursos al personal:

- Curso operativo seguridad: trabajos en altura: 15
- Ergonomía: 17
- Investigación de incidentes y accidentes: 3
- Liderazgo en Seguridad y Salud: 2
- Movimiento manual de cargas: 2
- Pantallas visualización de datos: 5
- Píldora-*fitness* emocional: 3
- Prevención de lesiones osteomusculares: 7
- Prevención de riesgos laborales-curso básico: 4
- Primeros auxilios: 14
- PRL Ruido: 6
- Productos químicos-seguridad y prevención de riesgos: 8
- Protocolo de actuación con perros: 20
- Riesgo eléctrico-las 5 reglas de oro: 4
- Seguridad en trabajos con presencia de gas: 2
- Seguridad vial: 1
- Seguridad y prevención de riesgos en operaciones con combustibles: 2
- Simulador seguridad vial: 15
- Taller de liderazgo para EECC: 4
- Trabajo con riesgo eléctrico (*): 2

7.5 Monitoreo continuo y registro de datos

Todos los meses calculamos los índices de siniestralidad para llevar a cabo las investigaciones correspondientes a cada caso. Esto es posible gracias a la información que recibimos de tres fuentes distintas. El área "Personas", por un lado, mantiene actualizada la cantidad de personal de la compañía. El servicio médico, por otro, reporta el personal accidentado y la denuncia de la ART informando las bajas. Las empresas contratistas, finalmente, aportan los datos necesarios para llevar a cabo los cálculos.

Cada empleado tiene acceso a los incidentes y las investigaciones de los accidentes a través de la herramienta Prosafety.

• Indicadores de siniestralidad para empleados

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nº de accidentes con baja (i)	2	0	2	2	0	2
Días perdidos por accidente laboral (ii)	29	0	29	374	0	374
Duración media de la baja (iii)	14,5	0	14,5	187	0	187
Días perdidos por enfermedad	6.497	907	7.404	4.910	799	5.709
Días perdidos por enfermedad/hombre	13,5	1,8	15,4	10	1,7	11,7

• Indicadores de siniestralidad de contratistas

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nº de accidentes con baja	16	0	16	13	0	13
Días perdidos por accidentes laborales	582	0	582	965	0	965
Duración media de la baja	36,38	0	36,38	74,23	0	74,23

⁽ⁱ⁾ No incluye accidentes *in itinere*.

⁽ⁱⁱ⁾ Cantidad de días perdidos en todos los accidentes c/baja.

⁽ⁱⁱⁱ⁾ Cantidad de días perdidos dividido el número de accidentes c/baja.

Las tablas incluyen información hasta octubre del 2021. No contamos con el Software de gestión MEDTRA en los últimos meses para completarlos.

• Índices de siniestralidad

	2021	2020
Índice de incidencia (i)	4,42	4,28
Índice de frecuencia (ii)	2,22	2,21
Índice de gravedad (iii)	0,55	0,41

⁽ⁱ⁾ Cantidad de accidentes cada 1000 trabajadores.

⁽ⁱⁱ⁾ Cantidad de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas. No incluye accidentes *in itinere*.

⁽ⁱⁱⁱ⁾ Cantidad de días perdidos por cada mil horas trabajadas. No incluye los días perdidos por accidentes *in itinere*.



Accidentes 2021

- Accidentes con baja *in labore* de personal propio: 2
- Accidentes con baja *in itinere* de personal propio: 1
- Accidentes con baja *in labore* de contratistas: 16
- Accidentes con baja *in itinere* de contratistas: 0

Lesiones relacionadas con el trabajo

Indicadores de salud y seguridad ocupacional

	2021		2020	
	Empleados	Trabajadores que no son colaboradores, pero cuyo lugar de trabajo está controlado por Naturgy	Empleados	Trabajadores que no son colaboradores, pero cuyo lugar de trabajo está controlado por Naturgy
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) (i)	0	0	1	2
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) (ii)	0	0	1,11527	1,31
Número de lesiones por accidente laboral registrables	2	16	2	14
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables (iii)	2,22	9,15	2,23	9,18
Número de horas trabajadas	902.128	1.748.371	904.552	1.525.505
Accidentes más habituales	Caída de persona a nivel / Sobreesfuerzos	Caídas de personas al mismo nivel, atropellos o golpes con vehículos, y sobreesfuerzos	Caídas de personas al mismo nivel, quemadura	Caídas de personas al mismo nivel, atropellos o golpes con vehículos, quemadura y sobreesfuerzos

⁽ⁱ⁾ La tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral en 2021 es 0.

⁽ⁱⁱ⁾ Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) / número de horas trabajadas × 1.000.000.

⁽ⁱⁱⁱ⁾ Número de lesiones por accidente laboral registrables / número de horas trabajadas × 1.000.000.

No hubo muertes por lesiones relacionadas con el trabajo de empleados ni trabajadores.

Se utiliza el criterio de OSHAS, por lo tanto, no se contabilizan todos los casos que se generaron por terceros.

Los principales tipos de lesiones registrados en el año fueron contusiones y cortes generados por caídas al mismo nivel, accidentes viales, atropellos o golpes con vehículos, y sobreesfuerzos.

Enfermedades profesionales relacionadas con el trabajo

En 2021, pudimos realizar el 72,73 % de los reconocimientos voluntarios fijados como objetivo. También conseguimos que los colaboradores identificados como expuestos a agentes de riesgo se realizaran el 90,96 % de los exámenes médicos obligatorios.

Por contexto de pandemia, la SRT solo autorizó a realizar exámenes periódicos obligatorios para personal expuesto a riesgos, por lo que la convocatoria para exámenes voluntarios abarcó únicamente a los directores.

No hubo fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral. Hubo 9 casos de dolencias y enfermedades laborales registrables (principalmente, por COVID-19). De los trabajadores que no son colaboradores de Naturgy pero cuyo lugar de trabajo está controlado por la compañía hubieron 27 casos de dolencias y enfermedades laborales registrables (también mayormente por COVID-19).

7.6 Promoción de la salud de nuestros colaboradores

Las revisiones médicas estuvieron suspendidas durante el primer semestre del 2021. En mayo iniciamos el seguimiento de patologías crónicas para el personal del primer grupo de riesgo para COVID-19. Antes de reincorporar a estos trabajadores a la actividad presencial, realizamos controles clínicos a través de su obra social. Tuvimos en cuenta tres variables para su reincorporación: en primer lugar, que se encontraran estables de su patología de base; en segundo lugar, que contaran con un esquema de vacunación completo; en tercer lugar, que fueran requeridos por su sector. Aquellos trabajadores que cumplieran con los tres requisitos fueron citados por el servicio médico para una evaluación clínica que determinara su retorno a la actividad presencial.

Este año recibimos 3.099 consultas en consultorios y ninguna visita médica a domicilio, ya que este servicio fue suspendido desde el inicio de la pandemia. Unas 252 personas participaron de los reconocimientos. Maximizamos la atención y el seguimiento telefónico y virtual a todos nuestros colaboradores.

Por la pandemia, solo pudimos realizar los exámenes periódicos a la población expuesta a riesgos y únicamente se evaluó grado de exposición al riesgo declarado fuera de la empresa. Como consecuencia, quedaron sin efecto nuestros programas de prevención.

8

Cadena de suministro responsable

- | 94 8.1 La cadena de suministro de Naturgy
- | 95 8.2 La gestión de la cadena de suministro
- | 96 8.3 Selección de proveedores
- | 96 8.4 Desarrollo de proveedores
- | 97 8.5 Evaluación de los proveedores
- | 99 8.6 Identificación de riesgos en la cadena de suministro



Compromisos y principios de actuación responsable con los proveedores

- **Extender la cultura** de Naturgy a la cadena de suministro, transmitiendo el objetivo de **excelencia en el servicio**, de eficiencia en los recursos y los principios de actuación responsable de la Compañía, y fomentando la incorporación de **criterios de sostenibilidad** en su gestión diaria.
- Promover el **cumplimiento de los códigos y políticas de Naturgy** en la cadena de suministro, especialmente en el ámbito de **derechos humanos, la ética y la seguridad y salud y medioambiente**.
- Fomentar la contratación de **proveedores del país o región** donde la compañía desarrolla sus actividades ante competitividad similar en otras ubicaciones, apoyando la **generación de impacto social positivo**.
- Impulsar prácticas que favorezcan la **trazabilidad y el comercio justo de las materias primas** desde el origen

Los proveedores y las empresas colaboradoras son actores fundamentales en el óptimo funcionamiento de nuestra cadena de valor. Con ellos mantenemos relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo. Los principios que rigen estos intercambios son la transparencia y la gestión del riesgo.

Nuestros mecanismos de evaluación y selección de riesgos son siempre objetivos e imparciales. Nos preocupamos por que la cadena de suministro cumpla con los principios establecidos en el *Código ético del proveedor* y por que cada proveedor esté adherido a él. El *Código ético del proveedor* se basa en el *Código ético* de Naturgy, en la Política de Derechos Humanos, la Política de Seguridad y Salud, la Política de Medio Ambiente y la Política Anticorrupción, así como en principios de buen gobierno reconocidos internacionalmente.

Los riesgos para nuestra compañía se extienden más allá de donde termina nuestra actividad. El desempeño inadecuado de nuestros proveedores en materia de medio ambiente, seguridad y salud, derechos humanos, prácticas laborales o corrupción puede impactarnos gravemente. Para gestionar estos riesgos, nos apoyamos en un modelo de gestión global de la cadena de suministro que valora los factores de riesgo intrínsecos a la externalización de un servicio o al suministro de un producto. El modelo establece controles que minimizan los riesgos y garantizan que los proveedores cumplan con las exigencias al mismo nivel en que lo hace la compañía internamente. Ofrecemos mayor detalle de este modelo global a lo largo del capítulo.

Acciones propuestas 2021	Grado de cumplimiento	Acciones previstas 2022
Cerrar 2021 por encima del volumen de adjudicación de € 44.968.571,55 estimado en el Plan de Compras y así dar cobertura a las necesidades de las distintas áreas usuarias de nuestra compañía.	Alcanzamos el objetivo anual del Plan de Compras 2021 y lo superamos en un 12 %. El volumen de adjudicaciones fue de € 50.426.115 Logramos cubrir las necesidades de las áreas usuarias.	Dar cumplimiento al Plan de Compras 2022 estimado en un volumen de € 49.382.223,92 para cubrir las necesidades de nuestras distintas áreas usuarias.
Proceder –a través del organismo habilitado para tal fin– a la reválida técnica de aproximadamente 40.000 metros de tubos de polietileno y prorrogar por hasta un año la aptitud técnica para su utilización.	Obtuvimos los certificados técnicos para la reválida de 40.000 metros de tubería de emitidos por el INTI. Con estos certificados se extendimos la vigencia de vencimiento del material hasta marzo del 2022. Además, gestionamos ante el mismo organismo que, de ser necesario, podremos tramitar 2 reválidas adicionales hasta marzo 2023 y marzo 2024.	Proceder –a través del organismo habilitado para tal fin– a la reválida técnica de tubos de PE para prorrogar por un año la aptitud técnica para su utilización.
Profundizar la cercanía con nuestros proveedores y contratistas a través de una amplia oferta formativa de cursos virtuales de tipo técnico. El objetivo es reforzar el vínculo integral que ellos tienen con el negocio y con nuestra empresa ante en futuros desafíos.	Contamos con la participación de proveedores y contratistas en varios talleres formativos: Primeros auxilios básicos, RCP avanzado y uso del DEA, Prevención de enfermedades de la mujer, Inducción y reinducción SIG, Nuevo sistema de control documental entre los más relevantes.	Mantener y fortalecer el avance generado en 2021 en cuanto a involucración y asistencia de integrantes de la cadena de valor (proveedores y contratistas) en talleres de formación desarrollados desde la compañía.

8.1 La cadena de suministro de Naturgy

Para mantener los estándares de calidad y eficacia que pretendemos, desde Naturgy consideramos esencial cuidar nuestra cadena de suministro. Así, establecemos vínculos estables con proveedores y empresas colaboradoras, basados en la confianza y el beneficio mutuo. Los principios que rigen nuestras relaciones son la eficacia y la gestión de riesgo. Además, en cumplimiento con la Ley N.º 27.437 de Compre Argentino y Desarrollo de Proveedores (Decreto Reglamentario N.º 800/2018, Resolución SI 91/2018 y SI 185/2019), preferimos a los proveedores locales por sobre los extranjeros siempre que nos permitan mantener el estándar de calidad operativo necesario.

• Indicadores de proveedores

	2021	2020
Pagos efectuados a proveedores generales	\$ 12.545.643.361	\$ 8.538.221.420,99
Pagos efectuados por compra de gas a YPF	\$ 6.978.369.276	\$ 9.318.316.371,98
Pagos a tgs	\$ 3.746.308.981	\$ 5.296.459.963,59
Pagos a TGN	\$ 2.217.766.273	\$ 3.200.947.152,80
Pagos por compra de gas a otros proveedores	\$ 17.523.772.252	\$ 15.101.470.545,19

Nuestros principales proveedores

- Contratistas de obras y servicios, fabricantes o distribuidores de productos
- Mano de obra intensiva
- Localizados en Capital Federal y Gran Buenos Aires

• Indicadores de proveedores

	2021	2020
Ordenes de compras emitidas (j)	\$ 6.450.188.753	\$ 4.046.065.465

⁹⁾ El indicador reportado no incluye la compra de gas y la compra de transporte.

Destinamos el 99,90 % del presupuesto en adquisiciones a proveedores locales.

• Indicadores de proveedores

	2021	2020
Número total de proveedores	219	204
• Locales (Compre Argentino)	218	202
• Extranjeros	1	2

8.2 La gestión de la cadena de suministro

Nuestra política de compras se basa en las pautas de conducta de nuestro Código ético. Contamos con mecanismos objetivos e imparciales para licitar, evaluar y seleccionar proveedores. A través de la competencia, logramos una gestión transparente y una buena relación entre costo y calidad.

El Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) puede auditar todos nuestros procesos de compras, tanto los internos como los externos. El proceso está organizado en varias etapas:

1. Compras recibe la solicitud de pedido para un servicio o material.
2. Invitamos a participar de la licitación a los proveedores que propone el área de Negocio y a los que adicione Compras.
3. Los proveedores cumplen el proceso de Evaluación Inicial de Proveedores.
4. En paralelo, emitimos el pliego de licitación con una fecha límite de presentación de ofertas (si aplica, procedemos a la difusión y publicación, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Compra Argentino).
5. Al finalizar el plazo, analizamos las ofertas presentadas desde el punto de vista económico y técnico. Tenemos la posibilidad de gestionar más rondas de solicitud de precios o de negociación para mejorar las condiciones.
6. Los proveedores que resulten adjudicatarios serán quienes cuenten con mejor precio cotizado, dentro de las ofertas técnicamente aptas validadas por el área de negocio, usuario del bien o servicio licitado.
7. Una vez aprobada la propuesta de adjudicación, formalizamos la contratación con un pedido emitido por sistema (SAP).

En el contexto de pandemia por COVID-19, trabajamos para acomodarnos a la nueva situación. Reemplazamos documentación en papel por documentación virtual, agilizamos los pagos a través de transferencias bancarias, habilitamos las facturas por mail. Nos adaptamos a las nuevas reglas sin perder la eficacia y la transparencia en nuestro proceso de compra.

El 100 % de los procesos de compra son pasibles de ser auditados interna y externamente a través del Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS).

Durante todo 2021, el Equipo de Compras continuó trabajando de manera virtual, manteniendo un buen desempeño y alcanzando los objetivos y las metas planteadas. En todo momento el equipo dio cobertura y soporte en todas las necesidades planteadas a las áreas usuarias.

Elementos destacables en la gestión de la cadena de suministro de Naturgy

Política de Responsabilidad Corporativa	Establece compromisos, acciones e indicadores de la compañía para la gestión responsable de su cadena de suministro.
Código ético del proveedor	Desde 2016, todos nuestros proveedores tienen que adherirse al <i>Código ético del proveedor</i> . De esta forma promovemos la extensión de la cultura de empresa a la cadena de suministro.
Política de Derechos Humanos	Nuestra Política de Derechos Humanos se extiende al <i>Código ético del proveedor</i> . En la evaluación de proveedores se incluyen cuestiones relativas a las prácticas de derechos humanos que son excluyentes: en caso de recibir una respuesta no satisfactoria, el proveedor puede ser rechazado. En 2021 no hemos detectado ningún incumplimiento de los proveedores en materia de derechos humanos.
Transparencia en las compras y la comunicación con los proveedores	Nos comprometemos, en materia de contratación, a asegurar la libre competencia, la objetividad, la imparcialidad y la transparencia a lo largo de todo el proceso de contratación. Los medios electrónicos que utilizamos para la gestión de las licitaciones aseguran la trazabilidad de la información. En cuanto a la comunicación con el proveedor, contamos con distintos canales: - un apartado específico para proveedores en nuestra página web. - El Portal del Proveedor, una plataforma <i>online</i> para acercarles la normativa técnica, notificar actualizaciones y gestionar los pedidos. El Canal de Proveedor, un buzón <i>online</i> a su disposición para la resolución de dudas o incidencias y para realizar consultas o sugerencias.
Canal de notificaciones	Todos los proveedores, los contratistas y las empresas colaboradoras externas pueden ponerse en contacto con el Comité de Ética y Cumplimiento de nuestra compañía a través del canal web publicado en el <i>Código ético del proveedor</i> de Naturgy.

8.3 Selección de proveedores



Durante el año evaluamos a un total de 110 proveedores, que representan un 50 % del total. En 2021, mantuvimos el criterio de continuar con la relación a largo plazo con los proveedores. Emitimos contratos que derivan de acuerdos definidos con anterioridad y emitimos nuevos acuerdos para los principales servicios críticos del negocio, tales como:

- Contrato marco servicio técnico e ingeniería
- Servicio de *call center* (Fonogas) y atención telefónica y radial de urgencias
- Detección de anomalías de medición
- Servicio de operaciones y desarrollo de sistemas
- Lectura y distribución de facturas
- Mantenimiento de Planta de Peak Shaving
- Inspección de instalaciones internas y colocación de medidores
- Impresión y ensobrado de facturas
- Asistencia técnica/operativa al área de Medición
- Operador Logístico

A lo largo del año obtuvimos:

- 2 proveedores de servicios verificados.
- 47 proveedores de productos verificados:
 - 2 homologaciones
 - 0 revisiones
 - 45 inspecciones

En relación a los primeros cinco servicios, tuvimos una nueva licitación que dio lugar a un acuerdo plurianual.

8.4 Desarrollo de proveedores



Desde Naturgy pensamos a la capacitación de nuestros proveedores como una oportunidad de crecer, un acontecimiento beneficioso que trae como consecuencia mejoras en nuestros productos y servicios. Desde nuestra Universidad Extendida, dictamos cursos de formación con el área operativa en Atención de Urgencias, Reglas de Negociación y Plan de Expansión. Además, desarrollamos un *focus group* con integrantes de nuestra cadena de valor para reflexionar sobre la sostenibilidad.

374 personas se capacitaron en temáticas como “Integridad”, “Protocolo Desconfinamiento” y “Emprendedores sociales”. Impartimos 824 horas de clases en 34 cursos, tanto presenciales como virtuales.

El salto exponencial en la participación en nuestros talleres demuestra que proveedores y contratistas confían en nosotros y valoran nuestras propuestas.

	2021	2020
Sesiones formativas presenciales ofrecidas a proveedores	27	3
Asistentes a sesiones formativas presenciales ofrecidas a proveedores	340	34
Sesiones formativas a través de la plataforma virtual ofrecidas a proveedores	7	1
Cursos presenciales y <i>online</i>	34	4
Participantes de sesiones formativas a través de la plataforma virtual ofrecidas a proveedores	34	1

8.5 Evaluación de los proveedores



En 2020, agilizamos nuestro Modelo de Calificación de Proveedores: ahora todos los niveles de riesgo completan un único cuestionario, la Declaración Responsable. Para aquellos proveedores de riesgo alto, es decir, en relación a datos financieros y de *compliance*, agregamos un cuestionario adicional, más exhaustivo.

Todos nuestros proveedores transitan el proceso de evaluación. En él, deben brindar unos datos mínimos y aceptar tanto nuestro *Código ético* como la Declaración Responsable, que incluye enunciados sobre temas legales, sociales y medioambientales que son de estricto cumplimiento. Como excepción, algunos proveedores pueden realizar la evaluación una vez que ya comenzaron a trabajar.

El proceso de evaluación abarca a todos los proveedores de Naturgy, sólo como excepción, este procedimiento puede realizarse una vez que el proveedor ya comenzó a trabajar. Además, la aprobación de estos criterios sociales o ambientales no es una limitante para su contratación.

Deben ser de estricto cumplimiento todos los enunciados señalados en la Declaración Responsable que a continuación se detalla.

Declaración Responsable de cumplimiento:

El **proveedor**, en relación con las actividades empresariales que realiza declara bajo su exclusiva responsabilidad que:

1. Cumple las leyes, normativas y reglamentos exigidos por las autoridades competentes en relación con los trabajos y/o productos que realiza.
2. Dispone de los correspondientes permisos o licencias para ejercer la actividad y/o fabricar/distribuir los productos, concretamente manifiesta que dispone de todos los derechos de propiedad intelectual o industrial, cesiones, permisos, licencias y autorizaciones necesarias para llevar a cabo sus prestaciones para Naturgy.
3. Cumple con todas sus obligaciones legales y fiscales, así como con sus responsabilidades legales y contractuales frente a sus proveedores y subcontratistas.
4. Conoce y cumple todas las disposiciones legales que le son de aplicación en materia laboral, seguridad social, salud y seguridad en el trabajo.
5. Está al corriente de todas sus obligaciones en pagos a acreedores, pagos de impuestos empresariales y contribuciones y salarios de los trabajadores. No tiene nóminas atrasadas pendientes de pago. Todos sus empleados disponen del correspondiente contrato en el que se especifiquen las condiciones y los datos identificativos del trabajador, en el que declaran por el tipo de jornada (total / parcial) que efectivamente realizan.
6. Su personal está legalmente contratado, cumple con las obligaciones retributivas, fiscales y de derechos de los trabajadores previstas en la Ley y, en su caso, en los Convenios Colectivos aplicables.
7. En caso de que Naturgy lo requiera, está dispuesto a contratar las coberturas en materia de responsabilidad civil exigidas.
8. Se asegura disponer de la organización y medios necesarios para llevar a cabo sus trabajos, su personal está capacitado, formado e informado para la adecuada realización de los trabajos y en especial en cuanto a los riesgos y medidas preventivas y de protección a adoptar.
9. Dispone de un Sistema de Gestión Medioambiental, o adopta las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones medioambientales y de gestión de residuos peligrosos requeridas por la legislación aplicable.
10. Dispone de un Sistema de Gestión de Calidad, o adopta las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de la calidad de los trabajos realizados.
11. Dispone de las medidas de seguridad adecuadas (antimalware, antivirus, etc) para mantener protegidos los dispositivos y contenidos digitales en relación con los trabajos y/o productos que realiza.
12. Cumple con la legislación sobre protección y tratamiento de datos personales de acuerdo con la legislación aplicable.

13. La empresa, sus administradores o directivos no han sido condenados en el último año por delitos de asociaciones ilícitas, corrupción, tráfico de influencias, cohecho, fraude, delitos contra la Hacienda Pública, Seguridad social, delitos contra los trabajadores, delitos relativos a la protección del medio ambiente o pena de inhabilitación especial para el ejercicio profesional.
14. Fuera de los supuestos contemplados en el punto anterior tipificados como delito, en caso de haber recibido su empresa, sus administradores o directivos, sanciones, multas o sentencias condenatorias por incumplimiento en materia medioambiental, cuestiones laborales, seguridad industrial, de derechos humanos o de protección de datos personales, incumplimientos en materia ética (cohecho, corrupción, fraude fiscal, blanqueo de capitales) o por desarrollar prácticas comerciales irregulares u otras prácticas que vayan en contra de la libre competencia, se han tomado medidas para evitar este riesgo en el futuro.
15. Manifiesta que no se encuentra en una situación de conflicto de interés con respecto a las actividades empresariales que realiza Naturgy.
16. El proveedor no ha incurrido en falsedad al efectuar la declaración responsable.
17. El proveedor conoce y asume que cualquier inexactitud o falsedad de los puntos anteriores, facultaría a Naturgy resolver en su caso la relación contractual que mantenga con Naturgy.

Exigimos de nuestros proveedores:

- el cumplimiento de obligaciones tributarias y seguridad social
- la disponibilidad de una póliza de responsabilidad civil (si procede)
- el cumplimiento de las normas en prevención de riesgos laborales
- sentencias pendientes, sanciones o multas por incumplimientos en materia de ética (cohecho, corrupción, fraude fiscal) y de derechos humanos (incumplimiento de leyes laborales, prácticas discriminatorias, trabajo infantil, etc.), en los últimos tres años.

De los 27 nuevos proveedores de 2021, 9 han sido evaluados y 5 de ellos han resultado de riesgo medio. El 33,33% de los nuevos proveedores han aceptado la Declaración Responsable y adoptarán las medidas necesarias en temas sociales y ambientales.

Además, hemos evaluado a 99 proveedores en relación con impactos ambientales y sociales. Ninguno de ellos ha demostrado impactos negativos significativos.

● Proveedores aptos según su nivel de riesgo

	2021	2020	2019	2018
Riesgo bajo	31 %		62 %	58 %
Riesgo medio	63 %	Sin información	25 %	28 %
Riesgo alto	6 %		13 %	13 %

A través de la herramienta de gestión Power Bi, accedemos a la información sobre las adjudicaciones y los pedidos que emiten Compras Argentina y Compras Corporativo. La información se actualiza de forma mensual y es una herramienta de consulta permanente en el seguimiento del Plan de Compras anual. También es a veces requerida por las auditorías externas e internas del Área de Compras, entre otras.

8.6 Identificación de riesgos en la cadena de suministro

El *Código ético* se encuentra disponible en nuestra web para todos los proveedores que participen de un proceso de licitación o sean adjudicatarios en la provisión de bienes o servicios. En él se reúnen los compromisos establecidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, la Política de Derechos Humanos, la Política de Responsabilidad Corporativa (RC) y la Política Anticorrupción de Naturgy. Desde 2020 todas las licitaciones incluyen el Compromiso de Seguridad y Salud en el pliego de condiciones particulares. Los proveedores se comprometen a conocer y dar a conocer (a sus trabajadores directos o empresas colaboradoras) la normativa y los procedimientos incluidos en el Plan Compromiso Seguridad y Salud, así como también a ejecutarlos y facilitar su desarrollo.

Comprometidos con la promoción de los derechos humanos en nuestra cadena de suministro

Las pautas sociales y laborales establecidas en nuestro *Código ético*, código al que cada proveedor tiene acceso, establecen el respeto a los valores éticos, la legalidad y a los derechos humanos. Todos los pedidos o contratos negociados se ajustan a estos valores.

Todos los años realizamos cursos de concientización sobre derechos humanos y *Código ético* para el personal. Durante 2021, el área de Seguridad Patrimonial y Personal supervisó el cumplimiento de la capacitación del personal de vigilancia y seguridad en temas relacionados con seguridad, derechos humanos y conductas éticas. La formación hacia el personal de Seguridad fue implementada al 100%.

9

Compromiso social

- | 102 9.1 Generación de riqueza y bienestar
- | 103 9.2 Consumo responsable
- | 104 9.3 Promoción del talento
- | 105 9.4 Negocios Inclusivos
- | 108 9.5 Evaluación de los impactos en la comunidad
- | 109 9.6 Compromiso institucional



Compromisos con la sociedad

- Garantizar el diálogo fluido y bidireccional, y promover la involucración en las comunidades locales respetando su cultura, sus normas y su entorno, de modo que sus preocupaciones sean respondidas de manera adecuada y con prontitud.
- Realizar evaluaciones de impacto social que produce la actividad de la compañía para evitar o mitigar los efectos adversos que se puedan generar y potenciar los efectos positivos.
- Desarrollar iniciativas para la creación de valor compartido y de impacto social positivo en proyectos energéticos.
- Promover la educación, la riqueza cultural, la salud, la investigación y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.
- Transferir conocimiento y valores a la sociedad a través de acuerdos de colaboración con la comunidad académica y la cadena de suministro.

Es esencial para nosotros desarrollar un vínculo sólido con las sociedades en las que realizamos nuestras actividades. A través de un diálogo constante y fluido, descubrimos sus intereses y expectativas, y actuamos en consecuencia. Actualmente aportamos conocimientos y capacidad de gestión para el desarrollo social y económico en las regiones en las que actuamos. También destinamos parte de los beneficios a la inversión social.

Acciones propuestas 2021	Grado de cumplimiento	Acciones previstas 2022
Continuar con los programas de formato digital y lograr mayores indicadores, así como también volver a desarrollar iniciativas presenciales.	Mantuvimos todos los programas de RSE. Los programas arrancaron en formato digital y fueron realizando acciones presenciales a medida que la condición sanitaria lo permitió.	Ampliar la cantidad de entidades participantes del programa Energía del Sabor, para volver paulatinamente a los niveles pre pandemia.
Lanzar un nuevo programa de oficios vinculado con el oficio del gasista matriculado.	Lanzamos el programa "Taller de Oficios para gasistas matriculados de unidades unifuncionales". Lo desarrollamos en conjunto con la Fundación Oficios.	Aumentar las actividades presenciales en cada uno de los programas sin abandonar las herramientas digitales y la masificación que ellas permiten. Ampliar el alcance del programa de Taller de Oficios.



Nuestros programas de responsabilidad social empresarial comenzaron en formato virtual en 2021, pero fuimos volviendo a la presencialidad a medida que se levantaron las restricciones sanitarias.

9.1 Generación de riqueza y bienestar

A la hora de emprender acciones con la comunidad, siempre hemos preferido trabajar en conjunto con el tercer sector. Las asociaciones e instituciones de la zona donde se llevará a cabo el programa son quienes poseen un profundo conocimiento del territorio, de su gente y de sus problemáticas. Durante la pandemia, ese conocimiento resultó fundamental para llevar a cabo acciones concretas.

El sector privado cuenta con los recursos y el personal que se le haya asignado para sus proyectos en materia de RSE, pero esto no resulta suficiente. Necesita del tercer sector, de su capacidad para llegar a los lugares más recónditos, su trabajo territorial de base y su conocimiento de los barrios y sus habitantes.

Cuando el Estado, el tercer sector y el sector privado trabajan de forma sinérgica, aumentan las posibilidades de generar soluciones concretas a las problemáticas de la población y se potencian enormemente, porque la conjunción entre estos actores permite un abordaje integral de cara a cualquier acción con la comunidad.

Evidenciamos los frutos de este trabajo conjunto con nuestro programa Energía del sabor. La pandemia nos obligó a reformularlo, a pensar alternativas nuevas para garantizar su continuidad. Fue gracias a la Asociación Civil Peregrina, y a su conocimiento territorial, que conseguimos el comedor comunitario Unidos por la Sociedad de La Cava, San Isidro. Allí se desarrolló el programa durante el año.

El Estado refaccionó la cocina del comedor para poder dictar clases en ella y elaborar alimentos. La Asociación Civil Peregrina reunió allí a los 60 voluntarios que aprendieron el oficio gastronómico y elaboraron diariamente 200 porciones de comida que fueron distribuidas entre los vecinos del barrio. Desde Naturgy, aportamos todo el *knowhow* logrado en los 5 años del programa, así como el financiamiento necesario para llevar adelante esta edición del Programa Energía del Sabor.

El trabajo conjunto del tercer sector, el sector público y el sector privado dio como resultado un programa sustentable, más provechoso y con mayor alcance que en años anteriores. La conclusión es clara: cualquier acción es más eficiente y logra resultados más profundos cuando se trabaja desde una alianza, cuando todos los actores económicos y sociales intervinientes están involucrados y aportan aquello que hacen mejor. El resultado, en estos casos, es siempre mayor a la suma de las acciones singulares.

Nuestros programas de desarrollo social abarcan los 30 municipios en los que brindamos servicios.

• Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social (en pesos) (*)



(*) A partir de 2016 no se contemplan gastos administrativos.

(**) Fundación Naturgy en Argentina comenzó su proceso de disolución en 2021, siendo todas sus iniciativas de acción social absorbidas por Naturgy.

9.2 Consumo responsable

A través de distintos programas y proyectos, fomentamos el cuidado del medio ambiente y el consumo responsable del gas y la electricidad. La divulgación de estos temas es muy importante para nosotros porque consideramos que la única manera de cuidar a nuestra sociedad es pensando en el futuro.



Programa Uso Responsable del Gas Formando Energías

Programa consumo responsable de los recursos

Uso Eficiente de los recursos: continuamos capacitando a alumnos y docentes a través del portal cuidemosnuestrosrecursos.com. Este portal educa en materia de eficiencia energética y concientización sobre el uso eficiente del gas, la electricidad, el agua y el papel. Además, desarrollamos capacitaciones sobre las 3R, Huerta y compost.

Durante 2021, capacitamos a 2.200 alumnos y 1.300 docentes

Programa Sembrando Futuro

Este programa busca incentivar la plantación de árboles nativos y el desarrollo de huertas urbanas. A lo largo del año realizamos 3 jornadas en las que se plantaron 75 árboles nativos. También realizamos 2 capacitaciones sobre huertas urbanas.

Programa Taller de Oficios

Este año lanzamos un nuevo programa de empleabilidad. Tras firmar un convenio con la Fundación Oficios de Benavídez, capacitamos a jóvenes de barrios vulnerables en el oficio de gasista matriculado de unidades unifuncionales. Los concurrentes profundizaron en la prevención de accidentes con monóxido de carbono y en otros conocimientos que los habilitan a ejercer y les brindan una nueva forma de sustento económico. Además, articulamos con la ONG Inmigrantes digitales, quien los capacitó en marketing digital para emprendedores. Desde Naturgy celebramos el éxito del programa y nos enorgullece haber generado un impacto positivo de este alcance en la sociedad local.

Conciencia digital

Presencia en redes

- 255 publicaciones en Instagram
- 295 publicaciones en Facebook
- 696 publicaciones en Twitter
- 54 publicaciones en LinkedIn

Seguidores

- 7.395 seguidores en Instagram
- 113.243 seguidores en Facebook
- 11.517 seguidores en Twitter
- 715 seguidores en LinkedIn



9.3 Promoción del Talento

Como estamos atentos a los hijos y familiares de nuestros colaboradores, y nos importa su inserción laboral, ofrecemos distintos programas para promover el estudio de carreras afines.

Programa Pasantías de Verano



Ofrecemos pasantías en su área de estudio a aquellos familiares de colaboradores que se encuentren cursando los dos últimos años de su carrera universitaria. Las pasantías pueden ser de un año y medio (límite exigido por la ley de pasantías) o de verano. Si lo necesitan, además, pueden contar con nuestras becas de estudio para finalizar una carrera universitaria o terciaria.

Programa Projectando tu Futuro



Con nuestras becas estímulo, buscamos incentivar a los hijos de nuestros empleados a que inicien estudios universitarios o terciarios. Este programa busca acompañar y darles ánimos a los jóvenes para que apuesten a su desarrollo profesional.

En 2021, cinco hijos de colaboradores se beneficiaron de “Projectando tu Futuro”.

Asociación Civil Día Solidario



En 2021, participaron 23 colaboradores de la empresa en nuestro Día Solidario. El aporte global fue de \$82.188,67, por lo que muchos jóvenes en situación de vulnerabilidad pudieron hacer realidad sus aspiraciones. Gracias al Día Solidario, implementamos los proyectos en Argentina con las siguientes organizaciones: Lamroth Hakol, Fundación La Salle y Asociación Civil de la Nada.

Fundación La Salle

Becamos alumnos de la Fundación La Salle y financiamos dos diplomaturas para profesores de educación primaria. Además, desarrollaremos un programa que promueva la formación de educadores. Se otorgarán becas a jóvenes que hayan finalizado sus estudios secundarios y deseen seguir una carrera docente pero que su situación socio-económica no les permita afrontar sus gastos.

Los becados son 486 alumnos de Educación Infantil y Primaria (durante 3 años), 50 alumnos de las diplomaturas y 15 alumnos de carreras educativas. También los acompañamos en cuanto a su alimentación: los becados y sus familias reciben periódicamente bolsones de comida.

Asociación Civil De La Nada

Realizamos cursos de formación en oficios gastronómicos con salida laboral (Ayudante de cocina, Mozo profesional, Panadería y Pastelería). Ochenta alumnos fueron becados.

Centro Comunitario Lamroth Hakkol

Realizamos capacitaciones en habilidades informáticas. 30 jóvenes fueron becados durante tres cursos escolares. Los socios de Día Solidario han aportado más de 450.000 dólares. Con ese dinero, becamos a 660 alumnos (580 alumnos durante 3 años y 80 alumnos durante un solo año). A esto se le suman, además, los bolsones entregados y salidas educativas realizadas.

9.4 Negocios Inclusivos

Durante 2021, pusimos el foco en los sectores más desfavorecidos. Nuestros programas de inclusión acompañaron a personas en situaciones de vulnerabilidad y las ayudaron a encontrar nuevos espacios en los que crecer.

Programa Energía del Sabor



El programa busca capacitar en el oficio gastronómico a grupos desprotegidos para favorecer su inserción laboral. Este año contamos con dos tipos de capacitaciones.

Por un lado, aquellas orientadas a personal gastronómico de comedores comunitarios. Dictamos estos cursos junto a la Fundación Peregrina en el comedor Unidos por la Sociedad de La Cava, y junto a la Asociación Civil Siloé en el Centro Comunitario Acá Sí, de Cascallares, Moreno.

Por otro, dictamos un programa especial de pastelería para mujeres víctimas de violencia de género. Lo hicimos junto a Siloé y la Secretaría de Mujeres, Género y Diversidades de Moreno, y logramos capacitar a 20 personas. Además, las participantes del programa en Fundación Peregrina fueron capacitadas en marketing digital por la ONG Inmigrantes digitales. Desde Naturgy disfrutamos enormemente del brindarles herramientas para su autonomía y nos enorgullece ser parte del cambio que estas mujeres merecen.

Durante el año realizamos actividades singulares, como la visita guiada y la capacitación en el Hotel Emperador, a cargo del Chef Matías Lorenzo. También, durante una jornada solidaria con motivo del 9 de julio, repartimos chocolates y pastelitos elaborados por los participantes de Energía del Sabor. En los barrios de La Cava, la actividad estuvo a cargo de los participantes del programa junto a Asociación Peregrina; en Cascallares, Moreno, estuvo a cargo de los participantes junto a la Asociación Siloé. A fin de año elaboraron 250 panes dulces, tanto en Peregrina como en Siloé, y los repartimos entre los vecinos del barrio.

También dimos un taller de panadería para la Fundación Acuarela. Este tuvo como destinatarios a chicos con discapacidad intelectual.

Números del programa (*)

556 personas fueron capacitadas desde el lanzamiento

U\$D 74.895 fueron invertidos hasta la fecha (nov. 2021)

88% del dinero invertido fue destinado al trabajo en capacitación y apoyo del terreno.

cada USD 1 invertido se ha traducido en U\$D 9,35 en acceso a educación de oficios gastronómicos.

por cada USD 1 invertido obtuvimos U\$D 14,9 en generación de valor en el mercado de trabajo y emprendedor

58% de los participantes logró insertarse en el mundo laboral

el 44% de los participantes consiguió un trabajo en relación de dependencia

14% de los participantes generó o contribuyó con un emprendimiento, generando valor de forma autónoma.

(*) Información obtenida a partir de un estudio de Impacto Económico realizado por un consultor independiente.

Taller de Formación de oficios

Nuestro Taller de Formación de Oficios, iniciado en 2012, busca capacitar en el oficio de ceramista a personas en situación de vulnerabilidad. Son bienvenidos a nuestro espacio tanto adultos como jóvenes o personas con discapacidad mental leve.



Este año, en convenio con la Fundación Oficios de Benavídez, convocamos a jóvenes de barrios vulnerables que quisieran aprender el oficio de gasista matriculado de unidades unifuncionales. Entre otros temas, la capacitación incluyó formas de prevención de accidentes con monóxido de carbono y marketing digital para emprendedores. Los cursos de marketing estuvieron a cargo de la ONG Inmigrantes digitales.

45 participantes de la capacitación junto con ENARGAS.

20 participantes de la capacitación en marketing digital.

Un aliado clave: ONG Fundación de Oficios.

A través de este programa, incentivamos la plantación de árboles nativos y el armado de huertas urbanas. Este año, durante 3 jornadas, acompañamos a la plantación de tres árboles nativos. Además, realizamos dos capacitaciones sobre creación y mantenimiento de huertas urbanas.

Emprendedores Sociales

Este programa tiene por objetivo apoyar proyectos de carácter social presentados por los colaboradores de la empresa. Este año recibimos 24 proyectos.

Los programas ganadores en 2021 fueron:

Asociación / ONG / Fundación	Proyecto	Categoría	Colaborador Naturgy
Escuela Especial de sordos e hipoacúsicos N°505	Recrear /Material didáctico con desechos reciclables	Energía y Medio Ambiente	Ignacio Picasso
Fundación Germinare	"Agentes de Cambio" Nivelación académica y personal	Promoción Social	Adrián Venturi
Fundación Aldea Ideal por una Comunidad Inclusiva y Sustentable	Cosiendo futuro en la diversidad	Promoción Social	Marta Liliana Ibáñez
Club Atlético Tapalque	Energía para "El Gaucho"	Energía y Medio Ambiente	Alejandro Alvarez
Fundación Solar Inti	Creando Con-Ciencias	Energía y Medio Ambiente	Juan Martín Moreno
ICIED Asociación	SENDAS: Salud en nutrición, desarrollo y actividades sociales	Promoción Social	Ma. Fernanda Santalla
Fundacion SOS Infantil	Rap para cuidar el planeta	Energía y Medio Ambiente	José Luis Vega
Punto Infinito	RenovARTE	Promoción Social	Cecilia Bordigoni
Fundación Vivienda Digna	Aula Digital para el barrio Suelo Firme	Promoción Social	Pablo Barile
Emprendedor independiente. Escuela de tenis Villa 31	Escuela mini tenis y acción social Alberto Osete	Promoción Social	Celeste Calvanese
Un pelito más fácil	Un pelito más fácil	Promoción Social	Nora Cordoba
Asociación Civil Starte en tu barrio	Buena Madera	Promoción Social	Lorena Fernandez
Fundación Bomberos de Argentina	Jóvenes al volante	Promoción Social	Juan Martín Moreno

Programa conjunto con Olimpiadas Especiales Argentina

Firmamos un convenio junto a Olimpiadas Especiales Argentina para desarrollar iniciativas de Liderazgo Unificado. El objetivo es potenciar habilidades, proveer oportunidades y fomentar roles significativos para personas con discapacidad intelectual. Participarán de las actividades 20 atletas de entre 25 y 45 años con esta discapacidad.

Fomento de la riqueza cultural y promoción de la cultura



El Régimen de Promoción Cultural de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires busca estimular al sector privado para que financie proyectos culturales de interés general.

Mecenazgo

Es un programa de financiación de proyectos. La Ciudad de Buenos Aires elige a algunas fundaciones e instituciones sin fines de lucro para que aporten mediante impuestos al programa de Mecenazgo del Ministerio de Cultura del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. En 2021, se financiaron 20 programas por un importe total de \$ 8.700.000.

Mujeres que hacen e Inspiran

De la mano de Fundación Global, participamos en la Jornada Internacional Mujeres que Hacen e Inspiran Beijing +25, que se desarrolló los días 15 y 17 de septiembre de 2020. La finalidad de esta cuarta edición de la jornada fue reunir a referentes y líderes políticos, empresariales y del sector social (nacionales e internacionales) para debatir y reflexionar sobre la política y la economía con perspectiva de género. Uno de los objetivos fue evaluar los avances y logros en los derechos de las mujeres a 25 años de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer en Beijing (1995). También participamos de la 5ta edición de la jornada Mujeres que hacen e inspiran el 4 de noviembre. El objetivo aquí fue destacar las gestiones realizadas por mujeres y varones que funcionaron como motores de cambio en nuestro país. La jornada constituyó una oportunidad única para escuchar de primera mano a mujeres y varones líderes que se destacan por su gestión en el ámbito público, privado y social.

9.5 Evaluación de los impactos en la comunidad

Es inevitable que al actuar generemos impactos en nuestro entorno. Todas nuestras acciones traen consecuencias, consecuencias que serán las bases de acciones posteriores. Para evitar impactos negativos que nos terminen perjudicando, necesitamos dialogar con las sociedades locales, escuchar sus expectativas e intereses. También resulta esencial la evaluación constante y sincera de nuestro impacto para reaccionar a tiempo si fuera necesario realizar algún cambio de rumbo.

9.6 Compromiso institucional

Mantenemos una participación activa y fomentamos el trabajo conjunto con órganos de gobierno, organizaciones de la sociedad civil, fundaciones y asociaciones empresariales y de consumidores.

Organizaciones de la Sociedad Civil

- Por Sembrando Futuro: EcoHouse
- Por Energía del Sabor: Fundación Peregrina, Asociación Siloé e Inmigrantes Digitales
- Por Formando Energía/Usos Eficientes de los Recursos Naturales: EcoHouse y el IAPG
- Por Prevención de Accidentes con Monóxido: ADIGAS
- Por Taller de Oficios: Fundación Oficios e Inmigrantes Digitales
- Por acciones de Formación para Líderes: Olimpiadas Argentinas Especiales

Organizaciones empresariales nacionales e internacionales

Como parte del programa Formando Energía se firmó un convenio de colaboración con el Instituto Argentino del Petróleo y el Gas (IAPG) a fin de capacitar a docentes sobre el uso responsable

Organismos Gubernamentales

Con el ENARGAS se avanzó en capacitaciones sobre prevención de accidentes con monóxido de carbono. Así, se realizó un vivo en Instagram junto a una doctora especialista en toxicología y a técnicos del ENARGAS para concientizar sobre esta problemática, sobre cómo identificarla y tratamientos a la misma.

Además, se dictó una capacitación para todos los participantes del Programa Taller de Oficios, pertenecientes a la Fundación Oficios.

10

Integridad y transparencia

- | 112 10.1 Gobierno empresario para una gestión ética y transparente
- | 118 10.3 Auditoría Interna y Compliance
- | 120 10.3 La integridad como factor clave en el éxito de la compañía



Compromisos de actuación responsable e integral

- Rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de nuestra actividad y establecer medidas para evitarlos y combatirlos, desarrollando canales internos que permitan la comunicación de irregularidades, protegiendo el anonimato del comunicante.
- Cumplir las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes, respetando especialmente los principios expresados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.
- Actuar con responsabilidad en la gestión de los negocios y cumplir con las obligaciones fiscales en todas las jurisdicciones en las que opera la compañía, asumiendo el compromiso de transparencia y colaboración con las administraciones tributarias correspondientes
- Competir en el mercado de manera leal, no admitiendo conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas que lleven a la compañía a la obtención de ventajas indebidas.
- Promover la transparencia informativa, la comunicación responsable, veraz, eficaz, íntegra y puntual, y proporcionar periódicamente información financiera y no financiera de las actuaciones de la Compañía.
- Mantener, en todo momento, el diálogo con los grupos de interés a través de los canales adecuados y accesibles.

La integridad y la transparencia son condiciones necesarias en cada una de nuestras acciones. Creemos en la importancia del comportamiento ético y estamos convencidos de que está íntimamente relacionado con el éxito de nuestra empresa. Para garantizarlo, hemos desarrollado pautas que regulan el accionar de nuestros empleados y administradores en sus labores cotidianos, tal como se establece en *Código ético*, el *Código ético del proveedor*, la Política de Compliance, el Modelo de Prevención Penal, la Política Anticorrupción, las políticas fiscales y la Política de Derechos Humanos de Naturgy.

La corrupción, el fraude y el soborno solo generan pérdidas a largo plazo: de contratos, de clientes, de reputación, de inversores. Nuestra visión de un negocio sólido y próspero nos compromete con la integridad y la transparencia en todas nuestras prácticas y en las de quienes nos rodean.

Acciones previstas 2022

Actualizar el *Código ético*

Aprobar la Política de Derechos Digitales

10.1. Gobierno empresarial para una gestión ética y transparente

La confianza en nuestra gestión es lo que nos permite seguir creciendo. Para que accionistas, inversores, clientes y proveedores sigan creyendo en nosotros cada día, nos comprometemos de forma rigurosa con la transparencia empresarial.

El Directorio como máximo órgano de administración

El Directorio asienta las bases para una sólida administración de la compañía al revisar el plan estratégico de negocio, los objetivos de gestión y el presupuesto anual. Con su visión global, aprueba los lineamientos generales de inversión y financiación de la sociedad. En su evaluación tiene en consideración a los grupos de interés y sus motivaciones, tales como proyectos y programas para la comunidad, acuerdos con las asociaciones sindicales y la política de Responsabilidad Corporativa, ente otros. El directorio se asegura en todo momento del cumplimiento de la ley.

A continuación, se detallan algunas de las políticas que dependen de su evaluación y aprobación:

Política de Responsabilidad Corporativa

Son las acciones que establecen relaciones de confianza con los grupos de interés de nuestra compañía y a la vez buscan satisfacer de manera coherente y equilibrada sus expectativas. En Naturgy entendemos que una adecuada relación con el entorno constituye un aspecto estratégico de primer orden, imprescindible para generar valor en el largo plazo.

Política de Derechos Humanos

Es el compromiso formal de nuestra compañía con el respeto a los derechos humanos en su ámbito de influencia. Su función es evitar que nuestras políticas, procedimientos, actividades y operaciones ocasionen abusos o violaciones, directa o indirectamente, de los derechos humanos de nuestro personal o de terceros que se relacionan con nosotros (proveedores, contratistas, empresas colaboradoras y la comunidad circundante, incluyendo los clientes).

Gestión ambiental

El Directorio supervisa que se preserve el entorno e incentiva una cultura empresarial de respeto y sensibilización por el medio ambiente que se traslada a los colaboradores, clientes, proveedores y a la sociedad en general.

Programa de Integridad (Modelo de Prevención Penal)

Se basa en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y en los lineamientos de la Oficina Anticorrupción. Integra normas del Código ético, la Política Anticorrupción y los procedimientos internos. Su objetivo es definir los cuáles son los compromisos que asumimos como organización en materia de cumplimiento, compromisos que deben guiar nuestro comportamiento en todos nuestros ámbitos de actuación y en la consecución de nuestros objetivos empresariales.

Política de Compliance

Es el conjunto de normas, procedimientos y buenas prácticas que todos los empleados deben aplicar para que las operaciones de la compañía cumplan con (i) las leyes vigentes, (ii) la normativa aplicable y (iii) los estándares éticos de nuestra compañía.

El Directorio impulsa su aplicación.

Para asegurar el efectivo control de la gestión empresarial, el Directorio de la sociedad verifica que se implementen las políticas y estrategias, el cumplimiento del presupuesto y del plan de operaciones de manera directa o indirecta, dependiendo su grado de importancia. Realiza sus tareas por su cuenta, en reuniones internas, o a través de los miembros del Comité de Dirección según su área de incumbencia.

● Composición del Directorio (al 31.12.21)

Nombre	Cargo	Independencia	Función
Antonio Gallart Gabas	Presidente	no independiente	No ejecutivo
Alberto González Santos	Vicepresidente	no independiente	Ejecutivo
Horacio Carlos Cristiani	Titular	no independiente	No ejecutivo
Rafael Salas Cox	Titular	no independiente	No ejecutivo
Federico Basualdo Richards	Titular	independiente	No ejecutivo
Alan Whamond	Titular	independiente	No ejecutivo
Luis Gonzalo Palacios Vázquez	Titular	independiente	No ejecutivo
Gabriel Wilkinson	Suplente	no independiente	Ejecutivo
Martín Yañez	Suplente	no independiente	Ejecutivo
Adolfo Mendivil	Suplente	no independiente	Ejecutivo
Omar Payero	Suplente	no independiente	Ejecutivo
Gerardo Gómez	Suplente	independiente	No ejecutivo
Emilse Juárez	Suplente	independiente	No ejecutivo
Alejandro Fabián Díaz	Suplente	independiente	No ejecutivo
Guillermo Ambrogí	Suplente	independiente	No ejecutivo

⁹⁾ La directora Marta Albamonte fue designada como directora titular de Naturgy BAN en la Asamblea celebrada el 30/4/2021 renunció a su cargo el 12/11/2021. Para conocer más detalles de la composición del Directorio, se puede acceder a la página web www.naturgy.com.ar, sección "Gobierno Corporativo".

Designación de directores

Los miembros del Directorio son designados de forma exclusiva por la Asamblea de Accionistas. Es ella quien decide el término del mandato de los nueve miembros titulares y ocho suplentes, que puede ser de uno a tres años. Como lo disponen las normas del CNV, los accionistas que proponen sus candidatos ante la Asamblea informan antes de la votación si éstos son independientes o no independientes, y esa declaración resulta suficiente a criterio del Directorio.

Actualmente, nuestro Directorio está compuesto por cuatro directores titulares independientes y cuatro directores independientes suplentes. La cantidad de directores independientes es acorde a las exigencias de la normativa vigente y ha sido incorporada a nuestro Estatuto Social.

En cuanto a los directores del Comité de Auditoría, órgano también previsto en los Estatutos Sociales de Naturgy, se han elegido para 2021 dos titulares y dos suplentes independientes, y un titular y un suplente no independientes. Cualquier modificación en relación a la categoría de independiente de un miembro se informa públicamente en el sitio web de la compañía.

La Asamblea de Accionistas es el ente elegido por el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Directorio para designar directores, tal como lo establece la Ley General de Sociedades y los Estatutos Sociales. Las personas elegidas no solo deben cumplir con los requisitos legales y estatutarios que el cargo exige: también es necesario que gocen de un reconocido prestigio y posean la experiencia profesional adecuada para ejercer sus funciones. Es indispensable que los directores demuestren altos estándares de ética e integridad, tanto en el ámbito personal como profesional.

Prevención y gestión de posibles conflictos de intereses

En Naturgy contamos con una normativa para prevenir y gestionar los conflictos de Interés. En primer lugar, nuestro *Código ético* trata el tema en su pauta de conducta “Lealtad a la empresa y conflictos de Intereses”. En segundo lugar, existe un principio en nuestra Política Anticorrupción relacionado con conflictos de interés. En tercer lugar, el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Directorio de la Sociedad cuenta con artículos que regulan posibles conflictos de interés que pudieran tener los directores.

A continuación, mencionaremos las herramientas que sumamos en 2021 en relación a esta temática.

Declaración de Cumplimiento del Código Ético, Política Anticorrupción y Conflictos de interés

Surgió en 2020 para todos los colaboradores y directores. En 2021, continuando con la campaña, logramos que el documento fuera cumplimentado por el 96,6% de la plantilla. Cabe aclarar que los 16 empleados que no lo firmaron son operarios del sector Gestor del Sistema de Distribución que no tienen mail activo y no concurren al trabajo por el distanciamiento social preventivo y obligatorio. Confiamos en que firmen el formulario en cuanto retornen a la presencialidad.

Todos nuestros directores titulares firmaron el formulario, confirmando que:

- (i) conocen y cumplen las pautas de conductas establecidas en el *Código ético* de Naturgy y, en caso de duda, acudirán al canal del *Código Ético*,
- (ii) han leído y comprendido los contenidos de la Política Anticorrupción de Naturgy y actuarán conforme a sus principios en el desempeño de sus obligaciones profesionales, y
- (iii) entienden y cumplen las disposiciones del *Código ético* y de la Política Anticorrupción de Naturgy en materia de conflictos de interés y que su obligación es solicitar asesoramiento en caso de duda.

En 2021, los miembros del Comité de Dirección firmaron un nuevo formulario de Declaración de Cumplimiento en el que, además de las mencionadas normas, se agregó la Política de Compliance.

96,6 % de los empleados declararon conocer formalmente el Código ético y la Política Anticorrupción

Política de Conflictos de Interés

Aprobado en noviembre de 2021 por nuestro Directorio, este documento desarrolla lo mencionado en el capítulo 4.10 del *Código ético* (“Lealtad a la empresa y conflictos de interés”). Allí se establece que los empleados deben actuar con lealtad y atendiendo a la defensa de los intereses de Naturgy, evitando así situaciones que puedan dar lugar a un conflicto entre los intereses personales y los de la empresa.

Esta política determina además las pautas de actuación que deben seguir los empleados ante una situación de conflicto de interés, basándose en los principios de lealtad, abstención y transparencia.

Capacitaciones y charlas

Las capacitaciones y charlas periódicas sobre el tema incentivan a nuestros empleados a:

- (i) evitar situaciones que puedan dar lugar a un conflicto entre los intereses personales y los de la empresa
- (ii) actuar con lealtad y atendiendo a los intereses de Naturgy
- (iii) atenderse a las imitaciones de participación en empresas
- (iv) informar a Naturgy si ellos o algún familiar cercano participan en los órganos de gobierno de otras sociedades que puedan colisionar con los intereses de la compañía
- (v) abstenerse de representar a la empresa e intervenir o influir en la toma de decisiones sobre las que tengan un interés personal, ya sea directa o indirectamente
- (vi) reportar al superior jerárquico o al Comité de Ética y Cumplimiento en caso de duda, como así también al canal de denuncias.

El Comité de Ética y Cumplimiento es responsable de contribuir a la efectiva implementación del *Código ético*, por lo que fomenta constantemente su difusión y conocimiento. El Comité facilitó una vía de comunicación abierta a todos los empleados para enviar consultas o comunicar incumplimientos del Código y agilizó así la gestión de los conflictos. Cabe destacar que no hubo conflictos de intereses en 2021.

Capacitación y formación

Nuestros miembros del Directorio y gerentes de primera línea reciben una actualización permanente en temas vinculados a gestión y actualidad económica, política y regulatoria, tal como puede verse en la Memoria de la compañía. En 2021, capacitamos a los directores titulares sobre conflictos de interés. Los miembros del Comité de Auditoría y Comité de Dirección asistieron por zoom a un encuentro que brindó la Asociación Argentina de Ética y Compliance (AAEC), organismo del cual Naturgy es asociada.

Evaluación del desempeño del Directorio

La gestión del Directorio se encuentra en evaluación permanente. Desde el comienzo del mandato efectuamos un seguimiento de desempeño para controlar que los objetivos planteados se concreten. Esta información es relevada tanto en las actas de Directorio como en las Reseñas Informativas y en la Memoria Anual.

Desde 2020 implementamos un cuestionario de autoevaluación para que los directores puedan analizar y evaluar anualmente su propio rendimiento. Servicios Jurídicos archiva y analiza esos cuestionarios y, sobre la base de los resultados, le propone al Directorio todas las medidas que estime convenientes para mejorar el desempeño de los directores. Durante 2021, no se tomaron medidas significativas con respecto a la gestión del Directorio.

Comunicación con grupos de interés

En caso de que haya preocupaciones críticas que comunicar al máximo Directorio, es el Comité de Dirección el encargado de hacerlo. En un primer momento, el Comité debate y analiza la situación internamente para luego dar lugar a la intervención del Directorio con sus observaciones y evaluaciones, y luego tomar una decisión.

Los temas que se someten a consideración del Directorio cuentan con un análisis detallado de los riesgos asociados a las posibles decisiones. El análisis forma parte de la documentación que la Secretaría del Directorio anticipa a cada miembro del Órgano de Administración. Algunas de las preocupaciones críticas que podemos mencionar son: medidas regulatorias, temas tarifarios y demanda arbitral.

Remuneraciones

La remuneración a los directores es el resultado de un análisis riguroso del mercado y un trabajo colectivo. Después de debatir internamente, el Comité de Auditoría propone un monto a la Asamblea de Accionistas. Este monto se coteja con otro, realizado por un área específica de nuestra Sociedad que analiza el mercado a través de encuestas y otras herramientas para acercar una propuesta en relación a las remuneraciones y la política de beneficios.

La Asamblea de Accionistas recibe la remuneración pretendida por parte de los miembros del Directorio. Es una propuesta fundada, enmarcada en un análisis del contexto laboral que informa si las remuneraciones asignadas a los directores son adecuadas, razonables y ajustadas a las pautas del mercado, por un lado, y a las circunstancias particulares de la compañía, por otro. Luego de una evaluación detenida, la Asamblea de Accionistas determina el monto final de la remuneración del Directorio.

La remuneración de los gerentes de primera línea también es el resultado de un análisis de mercado. El área de Recursos Humanos realiza encuestas para proponer una remuneración y una política de beneficios que considere apropiada para ellos.

Comisión fiscalizadora

La Comisión fiscalizadora se reunió 5 veces en 2021 para tratar principalmente los siguientes temas:

- Examen de los Estados Financieros y de los informes de revisión de la firma KPMG Argentina
- Renuncias directora titular
- Análisis de la situación del negocio y tarifaria de la gestión de la Distribuidora

• Composición de la Comisión fiscalizadora (al 31.12.21)

Nombre	Cargo
Miguel A. Tesón	Titular
Ernesto Genco	Titular
Guillermo Stok	Titular
José Luis Zapata	Suplente
Jorge Muratorio	Suplente
Raquel Inés Orozco	Suplente

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría es un ente clave para el desarrollo de nuestra empresa y para garantizar la integridad y la transparencia de todas nuestras acciones. En primer lugar, es el encargado de supervisar el funcionamiento y la fiabilidad del sistema interno de control. También se ocupa de la Gestión de Riesgos y de las auditorías internas y externas de nuestra empresa. Por último, revisa el sistema administrativo contable y la información financiera que presentamos ante la Comisión Nacional de Valores y ByMA. En 2021, se reunió siete veces para abordar los siguientes temas:

- Reuniones con el auditor externo para supervisar la confiabilidad de la información financiera difundida – EEFF e información complementaria requerida por el organismo de contralor– y la labor llevada a cabo por el auditor externo al respecto. Se supervisó así la independencia, el planeamiento y el desempeño de la auditoría externa durante el ejercicio.
- Emisión del Informe Anual.
- Seguimiento del Plan de Auditoría Interna con el objetivo de supervisar el planeamiento y su desempeño.
- Aprobación del plan de actuación del ejercicio del Comité de Auditoría.
- Tratamiento de la Política Global de Auditoría Interna.
- Reuniones con los sectores Económico Financiero y de Servicios Jurídicos con el objetivo de supervisar el control interno y el cumplimiento y difusión de las normas de conducta de la Sociedad

● Composición del Comité de Auditoría (al 31.12.21)

Nombre	Cargo	Independencia	Función
Rafael Salas Cox	Presidente	no independiente	no ejecutivo
Alan Whamond	Titular	independiente	no ejecutivo
Luis Gonzalo Palacios Vázquez	Titular	independiente	no ejecutivo
Gabriel Wilkinson	Suplente	no independiente	ejecutivo
Alejandro Fabián Díaz	Suplente	independiente	no ejecutivo
Guillermo Ambroggi	Titular	independiente	no ejecutivo

Comité de Dirección

El Comité de Dirección es el ente que toma las decisiones ejecutivas. Su función es supervisar nuestro desempeño operativo, económico, social y ambiental, y reportarlo al Directorio. El área de Recursos Humanos, a su vez, realiza el análisis de mercado necesario para la toma de decisiones, como las remuneraciones y la política de beneficios. Este Comité se reunió 38 veces durante 2021. Los principales temas tratados fueron los resultados mensuales, seguimiento de las áreas operativas y revisión de gastos e inversiones.

Comité de Dirección	Función / Cargo
Alberto González Santos	Country Manager
Bettina Llapur	Comunicación
Gabriel Wilkinson	Servicios Jurídicos
Jose Luis Fernández	Regulación
Omar Payero	Recursos
Jorge Teich	Administración y Seguimiento Operativo
Martín Yañez	Gestor de Sistema de Distribución
Adolfo Mendivil	Operaciones
Gustavo Latorre	Comercial
Gustavo Martínez	Servicios Compartidos - LEAN
Gonzalo Di Mauro	Controlling

10.2. Auditoría Interna y Compliance

Función de aseguramiento de Auditoría Interna

La Auditoría Interna es la encargada de revisar el sistema de control interno de todos los procesos. A través de su Plan Anual de Auditoría Interna, evalúa los controles y los riesgos operacionales asociados. También acompaña a las direcciones generales para que cumplan los objetivos propuestos.

En relación a los riesgos operacionales, la Auditoría Interna elige un método de valoración en consonancia con las mejores prácticas de gobierno corporativo. Utiliza los conceptos expuestos en el Informe del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), informe que para definir los tipos de riesgos se basa, a su vez, en el Mapa Corporativo de Riesgos.

En 2021, se realizaron 10 proyectos de Auditoría Interna que evaluaron los procesos vinculados a los principales riesgos operacionales de corrupción, fraude y legales de las direcciones generales del negocio y corporativas. En estos, no se detectaron riesgos relacionados con la corrupción.

Función de aseguramiento de Compliance

Compliance es el área responsable de asegurar el cumplimiento de la normativa externa y los procedimientos elegidos por la compañía para mitigar los principales riesgos legales, de corrupción y fraude. En ese sentido, es la encargada de dar soporte al Comité de Ética y Cumplimiento. En su Política de Compliance, el área establece sus propios roles y responsabilidades.

También se ocupa de gestionar el Modelo de Prevención Penal y, en colaboración con los servicios jurídicos, evalúa los riesgos legales en los modelos que se desarrollen, especialmente el de prevención penal y los regulatorios. Por último, divulga la información establecida en el Modelo de Código ético de Naturgy y en la Política Anticorrupción, y se encarga de su cumplimiento.



Nuestras principales normativas en materia de compliance son:

El Código ético

La Política Anticorrupción

La Política de Compliance

El Modelo de Prevención Penal

La política de Atenciones Empresariales

El procedimiento de Due Diligence de Contraparte

El Programa de Integridad (Modelo de Prevención Penal) no ha sufrido cambios significativos en cuanto a su gestión durante 2021, ya que se cumple con los requisitos de la Ley y Lineamientos de la Oficina Anticorrupción. Algunos de los temas que han sido tratados en el programa son:

- la aprobación de normas
- las capacitaciones periódicas, promoción y difusión para todos los empleados de las políticas y procedimientos
- canal de denuncias
- revisión periódica de riesgos
- auditoría externa

Incumplimiento y multas

En 2021 desarrollamos nuestra actividad en un marco de integridad y responsabilidad. Durante el año no se registraron incidentes, ni multas* ni sanciones significativas por:

- incumplimiento de la normativa ambiental
- casos de discriminación
- reclamos relacionados con los derechos humanos
- disputas significativas con las comunidades locales y pueblos indígenas
- casos de corrupción
- incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos
- incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio
- incumplimiento de leyes o normativas en material social y económica como, por ejemplo, fraude contable o fiscal, corrupción, competencia, discriminación, etc.
- incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad de clientes
- incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización
- incumplimientos de la regulación relativa a la información y al etiquetado de los productos y servicios
- quejas/violaciones en relación con el respeto a la privacidad de los clientes
- acciones jurídicas pendientes o finalizadas con respecto a la competencia desleal, prácticas monopólicas y/o contra la libre competencia.

Tampoco hubo multas ni sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica, ni se infringió el derecho de los trabajadores a su libertad de asociación y negociación colectiva. Naturgy respeta y garantiza los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva. Respeto el Convenio Colectivo y actúa en línea con los compromisos asumidos en la Política de Derechos Humanos de la Compañía.

*Tomamos como criterio del concepto "multas y/o sanciones significativas" las impuestas por resolución firme por montos superiores a \$ 100.000 (cien mil pesos argentinos).

Durante 2021, nos ocupamos de cumplir con las recomendaciones y prácticas sugeridas por el Código de Gobierno Societario de la Comisión Nacional de Valores (CNV). Como en 2020, mantuvimos el distanciamiento social en todas las instancias en las que fue posible trabajar de forma virtual.

10.3. La integridad como factor clave en el éxito de la compañía

Nuestro compromiso con los valores éticos y la integridad es sincero y puede verse en todo lo que hacemos. Por eso, contamos con numerosas políticas, procedimientos y herramientas específicas que los refuerzan, tales como el *Código ético*, el Modelo de Prevención Penal, la Política Anticorrupción, los Procedimientos Fiscales y la Política de Derechos Humanos.

Nuestro objetivo es promover una conducta impecable entre todos los miembros de nuestro equipo y detectar desvíos lo antes posible. Creemos firmemente que esta es la única manera de propiciar el éxito de nuestra compañía.

Código ético

Durante 2021, difundimos al público externo las pautas de conducta del *Código ético* y el modelo que estamos llevando a cabo. Lo hicimos a través de las redes sociales, de nuestra página web (que cuenta con una sección dedicada a la difusión del *Código ético*, Políticas y Canal de Denuncias) y de nuestro correo electrónico, mandando a nuestros proveedores un recordatorio del *Código ético* del proveedor, que también fue publicado en nuestra web.

Compartimos aquí parte del material divulgado:

- Informe de Sustentabilidad 2020: contiene un apartado puntual sobre Integridad y Transparencia. Fue publicado como hecho relevante en CNV y remitido a ByMA.
- Código de Gobierno Societario (Res. N° 797 CNV): posee recomendaciones y prácticas basadas en la gestión del *Código ético* y Políticas que realiza la empresa. Está incluido en la memoria Contable.
- Memoria Contable: posee un apartado especial dedicado a Integridad y Transparencia.

Comité de Ética y Cumplimiento

El Comité de ética y cumplimiento realizó durante el año cinco reuniones virtuales a través de la plataforma Teams. Mantuvo su compromiso con la difusión del *Código ético* y continuó en su rol de asesor y orientador del *Código*. No hubo cambios en la composición del Comité en relación al año anterior.

• Integrantes del Comité de Ética y Cumplimiento (al 31.12.21)

Gabriel Wilkinson	Servicios Jurídicos y Compliance (Presidente)
Bettina Llapur	Comunicación
Esteban Ferreyra	Auditoría Interna
Omar Payero	Recursos
Jorge Teich	Administración y Seguimiento Operativo

Consultas y denuncias

En Naturgy contamos con el Canal de Denuncias, una herramienta al alcance de todos nuestros empleados para:

- consultar dudas en relación a la lectura, interpretación o aplicación de nuestro Código ético
- comunicar de buena fe los posibles incumplimientos de las directrices y pautas de conducta del Código en el desempeño profesional

La información facilitada es tratada con absoluta confidencialidad y de forma anónima gracias a una herramienta externa, Ethics Points.

En 2021, recibimos 4 denuncias y 1 una consulta. Todas ellas fueron cerradas en tiempo y forma. El Comité de Ética y Cumplimiento no recibió notificaciones que pusieran en evidencia incidentes de corrupción en la empresa.

La formación del Código ético, a través de nuestra Universidad corporativa, fue completada por la totalidad de la plantilla.

Políticas de anticorrupción

Nuestro Modelo de Prevención Penal es un pilar fundamental para cumplir estos objetivos junto con la normativa interna y los procedimientos específicos en esta materia. También lo es nuestro Código ético, que se complementa con la Política Anticorrupción y la Política de Compliance.

Mantener el comportamiento ético y la transparencia a la que aspiramos implica trabajar de forma constante en tres direcciones:

- establecer una cultura antifraude y anticorrupción mediante la formación y concienciación
- implantar medidas proactivas para evaluar el riesgo el fraude y la corrupción, la monitorización y los controles
- aplicar medidas disciplinarias ante situaciones fraude y corrupción

La Política Anticorrupción establece los principios que deben guiar la conducta de nuestros empleados y administradores para prevenir, detener, investigar o remediar cualquier práctica corrupta en el seno de nuestra organización.

Disponemos de varios mecanismos para asegurar la adecuada implantación de la Política Anticorrupción:

- Canal de Denuncias: ponemos a disposición de los empleados un canal para que informen al Comité de Ética y Cumplimiento cualquier comportamiento irregular o sospechoso en esta materia. Pueden acceder de forma sencilla a través de nuestra página web (www.naturgy.ethicspoint.com).
- Procedimiento de Due Diligence de Contraparte: nos permite conocer y analizar las contrapartes con las que operamos y de esta forma evaluar los riesgos de corrupción y reputacionales asociados. Se aplica de forma sistemática.
- Declaración periódica por todos los empleados: formalmente ellos manifiestan que conocen y cumplen con los principios establecidos en el Código ético, Política de Compliance y Política Anticorrupción.
- Acciones divulgativas y sesiones de formación del contenido de la Política Anticorrupción: disponibles para todos los empleados.

En cuanto a la comunicación, nos parece importante divulgar nuestro compromiso contra la corrupción y asegurar que nuestros administradores, empleados y proveedores dispongan de la información necesaria para actuar correctamente. De forma periódica realizamos:

- un reporte periódico sobre las actividades del Comité de Ética y Cumplimiento (notificaciones recibidas, actividades realizadas, etc.) al órgano de administración
- un curso de formación del Modelo de Prevención Penal, Código ético y Política Anticorrupción
- formaciones específicas en relación con el Modelo de Prevención Penal y Política Anticorrupción
- presentaciones en el Directorio y el Comité de Dirección de los avances llevados a cabo en relación con Modelo de Prevención Penal

Desde 2019, contamos con una Política de Compliance cuyos objetivos son:

- promover una cultura de cumplimiento
- promover la tolerancia cero a incumplimientos normativos
- asegurar el cumplimiento de las normas externas e internas por parte de toda nuestra organización para evitar posibles sanciones, pérdidas económicas y daños reputacionales.

Además, contamos con una Política de Atenciones Empresariales, enmarcada en el Código ético y la Política Anticorrupción, cuyo objetivo es regular las condiciones en las que nuestros administradores y empleados pueden aceptar u ofrecer atenciones empresariales a contrapartes de negocio en el marco del desempeño de sus funciones profesionales. Esta Política desalienta comportamientos fraudulentos o corruptos que influyan de manera impropia en las relaciones comerciales, profesionales o administrativas, tanto con entidades públicas como con privadas.

Actividades realizadas durante 2021:

- aprobamos la Política de Conflictos de Interés
- lanzamos el curso sobre conflictos de interés, dirigido a empleados y directores
- actualizamos el “Procedimiento de Due Diligence de contraparte”
- el 100 % de nuestros empleados fue comunicado sobre las políticas y procedimientos de anticorrupción
- el 100 % de nuestros empleados realizó el curso de Modelo de Prevención Penal.

Política global de Derechos Humanos

El compromiso de la compañía con el respeto y la protección de los derechos humanos se establece en la Política Global de Derechos Humanos, aprobada por primera vez en 2011. La política está alineada y acepta los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos. Fue actualizada y aprobada por el Consejo de Administración del Grupo en 2019 por última vez, y detalla el compromiso adquirido por Naturgy tanto en la Política de Responsabilidad Corporativa como en el Código Ético.

La definición de los diez compromisos establecidos en la política se realizó a partir de un análisis de riesgos en materia de derechos humanos, en el cual se identificaron 33 riesgos. Esta evaluación se realizó para todos los países donde la compañía realiza algún tipo de actividad, y con los responsables de cada negocio o país se validó el grado de exposición a ese riesgo y los mecanismos internos disponibles para su gestión. A partir de los riesgos identificados, se definieron los compromisos que Naturgy debía establecer para asegurar una adecuada gestión que minimizase la materialización de los mismos.

Estos compromisos contemplan a los grupos de interés que puedan verse afectados por las actividades de la empresa y, en especial, a empleados que trabajan para Naturgy a través de terceros, pueblos indígenas, comunidades circundantes a sus proyectos, infancia y en general a los colectivos en situación de vulnerabilidad.

Con el objetivo de monitorizar estos riesgos, la compañía realiza evaluaciones periódicas de los riesgos identificados. Para realizar esta evaluación, se solicita a los responsables de cada negocio o país que evalúe cada uno de los riesgos identificados, en función del nivel de riesgo percibido y del grado de gestión de cada asunto por parte de la compañía.

● Principios de la Política de Derechos Humanos y riesgos detectados

Compromiso 1. Evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas

Riesgo 1. Falta de respeto a las personas	Que no se proporcionen las condiciones necesarias para que las personas puedan trabajar en un entorno en el que se respeten su dignidad y derechos en los centros y actividades del Grupo.
Riesgo 2. Discriminación	Que no se eviten prácticas discriminatorias por motivos de género, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o situación socioeconómica en los procesos y prácticas de la empresa en materia de recursos humanos.
Riesgo 3. Abuso, intimidación y violencia	Que no se eviten casos de abuso, intimidación o violencia entre los empleados del Grupo.
Riesgo 4. Trabajos forzados	Que no se puedan evitar prácticas de trabajos forzados o que los empleados de la empresa no puedan elegir libremente su puesto de trabajo.
Riesgo 5. Detención injusta	Que los empleados puedan ser detenidos por motivos injustos o no equitativos por las autoridades u otras organizaciones que utilicen la intimidación y violencia.

Compromiso 2. Erradicación del trabajo infantil

Riesgo 6. Trabajo infantil	Que las actividades y operaciones del Grupo violen los derechos de los niños.
Riesgo 7. Edad mínima para trabajar	Que la compañía no se asegure de que las edades de todos sus empleados superen la edad mínima para trabajar.

Compromiso 3. Facilitar la libertad de asociación y la negociación colectiva

Riesgo 8. Libertad de asociación	En aquellos lugares en los que el marco institucional no garantiza la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, el hecho de que la empresa no proporcione a sus empleados las condiciones para que se reúnan y discutan libremente cuestiones relacionadas con sus condiciones de trabajo o de empleo.
Riesgo 9. Negociación colectiva	Que no se pueda garantizar a sus empleados el derecho a la libertad de asociación, a la afiliación sindical y a la negociación colectiva.

Compromiso 4. Proteger la salud de los empleados

Riesgo 10. Seguridad y salud de los empleados	Que los centros y las actividades del Grupo no ofrezcan las condiciones adecuadas para que las personas trabajen en un entorno seguro y saludable.
Riesgo 11. Seguridad y salud de terceros	Que los activos de la empresa dañen la salud o la integridad física de terceros debido a la negligencia del Grupo o de la parte perjudicada.

Compromiso 5. Asegurar un empleo y salario adecuados

Riesgo 12. Salario digno	Que los empleados no reciban un salario digno.
Riesgo 13. Horas de trabajo	Que se puedan violar los límites del número de horas trabajadas por semana y el derecho de los empleados al descanso.
Riesgo 14. Descanso	En aquellos lugares en los que el marco institucional no establece condiciones de remuneración o el derecho de las personas a tomar descansos, que la empresa no haya establecido medidas al respecto.
Riesgo 15. Conciliación entre la vida personal y profesional	Que la empresa no facilite las condiciones que permitan a las personas mantener un equilibrio adecuado entre su vida personal y profesional.
Riesgo 16. Privacidad	Que la empresa no respete el derecho de sus empleados a la privacidad.

Compromiso 6. Compromiso con las personas vinculadas a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras

Riesgo 17. Proveedores, contratistas y empresas colaboradoras	Que la empresa trabaje con proveedores, contratistas y empresas colaboradoras cuyas prácticas no respeten los derechos humanos.
---	---

Compromiso 7. Respetar a las comunidades indígenas y los modos de vida tradicionales

Riesgo 18. Derechos de las comunidades indígenas	Que la empresa viole los derechos humanos y las libertades fundamentales de las comunidades indígenas que habitan en las zonas donde opera.
--	---

Riesgo 19. Territorios indígenas	Que la empresa no reconozca el derecho de las comunidades indígenas a mantener sus costumbres y prácticas sociales, así como la propiedad de los territorios que les han sido otorgados legalmente, de acuerdo con las disposiciones del Convenio 169 de la OIT.
----------------------------------	--

Riesgo 20. Adquisición de terrenos	Durante la adquisición de terrenos y otras transacciones o acuerdos comerciales con las comunidades, que la empresa no les informe adecuadamente por adelantado ni les compense de acuerdo con la legislación y las prácticas locales ni, en cualquier caso, de manera objetiva y justa.
------------------------------------	--

Riesgo 21. Evaluación del impacto	Que la empresa no disponga de los mecanismos necesarios para evaluar el posible impacto y riesgo para los derechos de las comunidades en sus proyectos.
-----------------------------------	---

Riesgo 22. Impacto ambiental	Que las actividades del Grupo generen un impacto negativo injustificado en el medio ambiente.
------------------------------	---

Compromiso 8. Proteger a las instalaciones y a las personas desde el respeto a los derechos humanos

Riesgo 23. Antecedentes del personal de seguridad	Que el personal encargado de la seguridad de las instalaciones y operaciones del Grupo haya estado implicado en casos de abusos de los derechos humanos.
---	--

Riesgo 24. Malas prácticas del personal de seguridad	Que el personal encargado de la seguridad de las instalaciones y operaciones del Grupo esté involucrado en casos de injusticias y de trato inhumano o degradante a las personas.
--	--

Riesgo 25. Uso desproporcionado de la fuerza	Que el personal encargado de la seguridad de las instalaciones y operaciones haga un uso desproporcionado o injustificado de la fuerza.
--	---

Riesgo 26. Uso indebido de los activos de la empresa	Que los recursos y activos de la empresa se utilicen para violar los derechos humanos como consecuencia de las prácticas del personal de seguridad.
--	---

Riesgo 27. Participación en el abuso	Que la empresa esté implicada en el abuso de los derechos humanos cometido por fuerzas de seguridad gubernamentales.
--------------------------------------	--

Compromiso 9. Apoyar y promover el respeto los derechos humanos en todas las comunidades

Riesgo 28. Compromiso público	Que el compromiso de la empresa con los derechos humanos no se conozca públicamente.
-------------------------------	--

Riesgo 29. Libertad de opinión y de expresión	Que la empresa no respete ni promueve el derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y religiosa, ni la libertad de opinión y de expresión dentro de su campo de actividad.
---	---

Riesgo 30. Derechos sociales de la comunidad	Que la empresa no emprenda acciones ni fomente planes y/o actividades en beneficio de los derechos sociales, como parte de los derechos humanos, en la comunidad en la que opera.
--	---

Riesgo 31. Análisis de la inversión	Que la empresa no disponga de los mecanismos necesarios para evaluar las posibles repercusiones y riesgos de los proyectos de inversión sobre los derechos humanos.
-------------------------------------	---

Riesgo 32. Análisis de los socios	Que en los procesos de diligencia debida previos a la ejecución de los acuerdos de colaboración con terceros no se analicen las políticas ni las prácticas de los socios en materia de derechos humanos.
-----------------------------------	--

Compromiso 10. Contribuir a combatir la corrupción y proteger la privacidad

Riesgo 33. Corrupción	Que las actividades de la empresa incentiven o fomenten la corrupción público-privada.
-----------------------	--

La Política de Derechos Humanos es la respuesta de la compañía a las crecientes exigencias del entorno y adquiere todo su sentido en aquellas ubicaciones en las que la legislación local no ofrece un nivel adecuado de protección de los derechos humanos. En estos casos, nos comprometemos a garantizar una protección equivalente a la del resto de áreas en las que desarrollamos nuestra actividad.

Su conocimiento y cumplimiento se refuerza mediante el plan de comunicación y formación, que incluye un curso online de obligado seguimiento para todos los empleados; seminarios basados en la explicación de los principios y conflictos que puedan aparecer; y sesiones informativas acerca de la política y su implicación en el negocio. Hasta finales de 2021, 6.948 personas de todo el Grupo habían realizado el curso online de derechos humanos.

Nos comprometemos a dedicar los recursos necesarios para asegurar la implantación efectiva de esta política. En este sentido, analizamos periódicamente los asuntos de derechos humanos que resultan aplicables para nuestra actividad e implantamos mecanismos que nos permitan valorar el riesgo de incumplimiento de los mismos en los entornos donde operamos.

Implantamos medidas específicas para la gestión de los potenciales impactos y riesgos sobre los derechos humanos de los proyectos y las inversiones y nos aseguramos que se destinan los recursos adecuados para la implantación de las medidas correctoras identificadas.

Adicionalmente, como parte del proceso habitual de evaluación de proveedores, la compañía incluye las cuestiones relativas a las prácticas de derechos humanos, entre los aspectos a evaluar y como causa de exclusión en caso de respuesta no satisfactoria por parte del proveedor. Asimismo, a través de la aceptación del Código Ético del Proveedor, estos se comprometen a observar y asegurar en todo momento el cumplimiento de los derechos humanos, en especial los relacionados con la eliminación de toda forma o modalidad de trabajo forzoso u obligatorio; el trabajo infantil; el respeto a las comunidades indígenas y los modos de vida tradicionales y el respeto a las personas en general.

De esta forma, a partir de los compromisos expresados en la Política de Derechos Humanos, establecemos mecanismos de prevención respecto a los terceros con los que establecemos relaciones comerciales que ofrezcan garantías en relación con la extensión de los principios propios a la cadena de suministro.

Para garantizar el respeto de los derechos humanos en el ámbito de la protección de las instalaciones y a las personas, se adoptan las mejores prácticas vigentes, como los principios básicos de las Naciones Unidas sobre el empleo de la fuerza y de armas de fuego para el personal perteneciente a empresas de vigilancia y seguridad que contratamos.

Los incumplimientos de respeto a los derechos humanos se analizan de acuerdo con los procedimientos internos, la normativa legal y los convenios vigentes, pudiendo dar lugar a las medidas disciplinarias o laborales que la normativa interna y la legislación determinen.

Los empleados de Naturgy tienen la obligación de poner en conocimiento de la compañía, de manera confidencial y a salvo de represalias, cualquier incumplimiento de los compromisos recogidos en esta política que pudieran observar. También pueden reportar al respecto aquellas personas que, sin ser empleados de la compañía, observen potenciales malas prácticas en este ámbito.

En 2021, comenzamos una campaña para difundir periódicamente nuestra Política de Derechos Humanos en Argentina, con sus objetivos y sus alcances. Además, ofrecimos un Curso de Derechos Humanos en la Universidad Virtual.

El 98,2 % de nuestros empleados fue capacitado sobre políticas, procedimientos o aspectos de los Derechos Humanos que resultan relevantes para nuestras operaciones. Dedicamos 487 horas a la formación en esta temática.

11

Sección técnica del Informe

- | 127 11.1 Análisis de Materialidad
- | 128 11.2 Influencia e impacto en los grupos de interés
- | 130 11.3 Índice de Contenidos GRI
- | 145 11.4 Informe de revisión independiente

11.1 Análisis de Materialidad

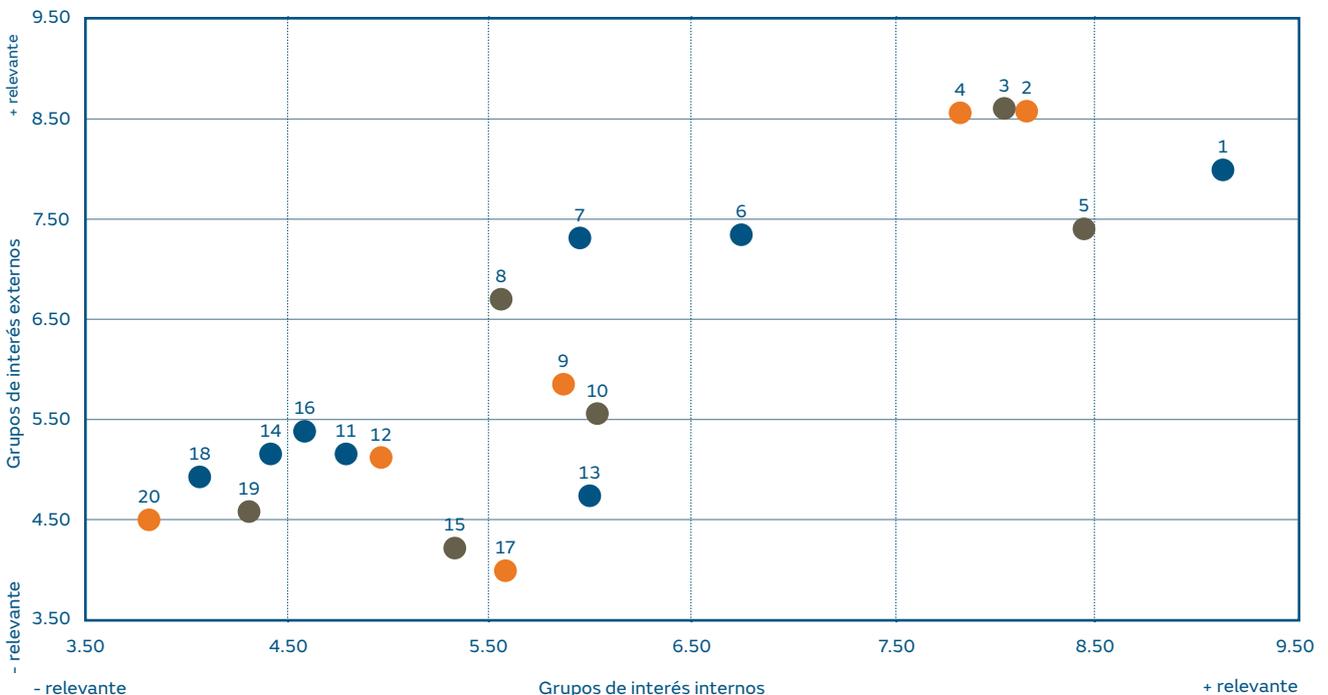
En 2021, realizamos una revisión de nuestro análisis de materialidad en base a los Estándares GRI. Estos nos permiten reportar información sobre nuestros impactos más significativos en la economía, el medio ambiente, y en las personas, incluidos los impactos en sus derechos humanos. Además, el análisis incluyó conceptos del estándar AA1000SES de AccountAbility, la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Como primer paso, se avanzó en entender el contexto de nuestra organización, considerando los temas de sustentabilidad abarcados en la matriz de materialidad local realizada en 2017 y la de nuestra casa matriz de 2020, el estándar sectorial GRI 2021 y los temas relevantes de las agendas de sustentabilidad de organizaciones del sector. A partir de los resultados de este ejercicio, se identificaron los temas de sustentabilidad relevantes para la compañía.

Luego, identificamos los impactos significativos en la economía, el ambiente y las personas, incluyendo sus derechos humanos. Avanzamos en la realización de un diálogo con 29 representantes de nuestros grupos de interés para analizar e identificar los impactos más significativos.

Por último, lanzamos una encuesta de materialidad a más de 100 representantes de los grupos de interés internos y externos para priorizar los temas identificados, incluyendo: Academia, Cámara / Organización empresaria, Cliente, Empresa, Empleados, Miembro de la comunidad, ONG / Organización de la sociedad civil, Prensa, Proveedor y Sector Público. Como resultado, obtuvimos una Matriz de Materialidad con 20 temas prioritarios.

● Matriz de Materialidad Naturgy



- | | | |
|---|--|--|
| 1. Atención y satisfacción del cliente | 8. Cadena de suministro responsable y sostenible | 15. Desempeño económico |
| 2. Emisiones y cambio climático | 9. Gestión de residuos | 16. Acceso a la energía |
| 3. Seguridad de las instalaciones y operaciones | 10. Buen gobierno corporativo | 17. Educación ambiental |
| 4. Eficiencia energética | 11. Formación y desarrollo profesional | 18. Diversidad e igualdad de oportunidades |
| 5. Integridad, cumplimiento y transparencia en los negocios | 12. Agua y efluentes | 19. Innovación tecnológica y digital |
| 6. Seguridad laboral | 13. Contribución al desarrollo de la comunidad | 20. Economía circular |
| 7. Cuidado y bienestar de los trabajadores | 14. Respeto por los derechos humanos | |

11.2 Influencia e impacto en los grupos de interés

Presentamos el listado de los Estándares GRI utilizados en este Informe para dar respuesta a cada uno de nuestros temas materiales. Esta tabla identifica el relacionamiento entre temas materiales y estándares GRI, e incluye para qué grupo de interés es relevante cada tema.

Temas materiales	Estándar GRI relacionado	Impacto del aspecto dentro y/o fuera de la organización por grupo de interés
Seguridad de las instalaciones y operaciones	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Organismos reguladores Clientes Empleados
Integridad, cumplimiento y transparencia en los negocios	GRI 205: Anticorrupción GRI 206: Competencia desleal GRI 307: Cumplimiento ambiental GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocios Empleados Sociedad Organismos reguladores Clientes
Cadena de suministro responsable y sostenible	GRI 204: Prácticas de adquisición GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores GRI 414: Evaluación social de proveedores	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocios Organismos reguladores Empleados
Buen gobierno corporativo	Contenidos generales (Gobernanza)	Accionistas · Inversores Empleados Organismos reguladores Clientes Gobierno
Desempeño económico	GRI 203: Impactos económicos indirectos GRI 201: Desempeño económico	Accionistas · Inversores Socios de negocio Sociedad Empleados Organismos reguladores
Innovación tecnológica y digital	<i>Tema material propio</i>	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Sociedad Clientes Empleados
Emisiones y cambio climático	GRI 305: Emisiones	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Sociedad Organismos reguladores Clientes Gobierno Empleados
Eficiencia energética	GRI 302: Energía	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Sociedad Organismos reguladores Clientes Gobierno Empleados
Gestión de residuos	GRI 306: Residuos	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Sociedad Organismos reguladores Clientes Gobierno Empleados
Agua y efluentes	GRI 303: Agua y efluentes	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Sociedad Organismos reguladores Clientes Gobierno Empleados
Educación ambiental	GRI 404: Formación y enseñanza	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Sociedad Clientes Empleados
Economía circular	GRI 301: Materiales GRI 302: Energía GRI 303: Agua y efluentes GRI 306: Efluentes y residuos	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Sociedad Gobierno Empleados
Atención y satisfacción del cliente	GRI 417: Marketing y etiquetado	Proveedores Empleados Socios de negocios Sociedad Organismos reguladores Clientes
Seguridad laboral	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Organismos reguladores Empleados

Temas materiales	Estándar GRI relacionado	Impacto del aspecto dentro y/o fuera de la organización por grupo de interés
Cuidado y bienestar de los trabajadores	GRI 401: Empleo GRI 402: Relaciones trabajador - empresa	Accionistas · Inversores Socios de negocio Organismos reguladores Empleados
Formación y desarrollo profesional	GRI 404: Formación y enseñanza	Accionistas · Inversores Empleados
Contribución y desarrollo de la comunidad	GRI 413: Comunidades locales	Accionistas · Inversores Socios de negocio Sociedad Organismos reguladores Gobierno Empleados
Respeto por los derechos humanos	GRI 406: No discriminación GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio GRI 410: Prácticas de seguridad GRI 412: Evaluación de derechos humanos	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Sociedad Organismos reguladores Clientes Gobierno Empleados
Acceso a la energía	GRI 413: Comunidades locales	Accionistas · Inversores Socios de negocio Sociedad Organismos reguladores Clientes Gobierno Empleados
Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades GRI 406: No discriminación	Accionistas · Inversores Socios de negocio Sociedad Gobierno Empleados
	GRI 304: Biodiversidad*	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Sociedad Gobierno Empleados
	GRI 418: Privacidad del cliente*	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Empleados

* Los asuntos GRI “Biodiversidad” y “Privacidad del cliente” no se relacionan a ningún tema material identificado en el top 20. Aún así, se continúan reportando por ser considerados temas prioritarios para Naturgy.

11.3 Índice de Contenidos GRI

A partir de la información publicada en este Informe elaboramos el siguiente índice de Contenidos utilizando los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI).

Referencias:

Indicadores de la columna ODS corresponden a contenidos relacionados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas específicas. Este relacionamiento fue realizado a partir del documento “Linking the SDGs and the GRI Standards”, publicado por GRI.

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 101: Fundamentos 2016					
Contenidos generales					
	Perfil de la organización				
	102-1 Nombre de la organización	4-5			
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	6-7, 12, 141 (Nota 1)			
	102-3 Ubicación de la sede.	141 (Nota 2)			
	102-4 Ubicación de las operaciones	12			
	102-5 Propiedad y forma jurídica	141 (Nota 3)			
	102-6 Mercados servidos	6, 12, 38			
	102-7 Tamaño de la organización	12, 14, 38			
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	72, 141, (Nota 4)			8.5
	102-9 Cadena de suministro	93-95			
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	141 (Nota 5)			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-11 Principio o enfoque de precaución	17-21, 34-35, 56			
	102-12 Iniciativas externas	4-5, Retiración de contratapa			
	102-13 Afiliación a asociaciones	27			
	Estrategia				
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-5			
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	17-21, 28, 31-35, 37, 45, 55, 69, 81, 93, 101, 111			
	Ética e integridad				
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	7, 11, 18, 37, 45, 55, 69, 81, 93, 101, 111, 120			
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	120-122			
	Gobernanza				
	102-18 Estructura de gobernanza	112-113			

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
	102-19 Delegación de autoridad	112			
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	112			
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	115			
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	113			5.5
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	141 (Nota 6)			16.6
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	113			5.5
	102-25 Conflictos de intereses	114-115			16.6
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	112			
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	115			
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	115			
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	31-35, 112			
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	31-35, 112			
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	112			
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	141 (Nota 7)			
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	115, 127			
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	115, 127			
	102-35 Políticas de remuneración	115-116, 141 (Nota 8)			
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	115-116, 141 (Nota 8)			
	Participación de los grupos de interés				
	102-40 Lista de grupos de interés	23			
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	74			8.8
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	18, 23			
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	24-26, 28, 40-42, 49, 74, 77-78, 95, 108, 120-121, 127-129			
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	26-28, 40-41, 78, 127			

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
Prácticas para la elaboración de informes					
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	141 (Nota 9)			
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	127-129			
	102-47 Lista de temas materiales	128-129			
	102-48 Reexpresión de la información	141 (Nota 10)			
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	127			
	102-50 Periodo objeto del informe	Retiración de contratapa			
	102-51 Fecha del último informe	141 (Nota 11)			
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	141 (Nota 12)			
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Retiración de contratapa			
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Retiración de contratapa			
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	130			
	102-56 Verificación externa	145-147			
Temas materiales					
Desempeño económico					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4-5, 45-49			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45-49			
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	46		X	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	19-21, 31-35, 57			
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	141 (Nota 13)			
Impactos económicos indirectos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 37, 42, 101-102, 105-108			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	42, 101-102, 108			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	105-108			
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	105-108		X	8.3, 8.5

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
Prácticas de adquisición					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 93-94			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	95-98			
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	141 (Nota 14)		X	8.3
Anti-corrupción					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 97-98, 111, 118-122			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	97-98, 118-122			
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	121-122			16.5
	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	118-119, 121-122			16.5
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	119		X	16.5
Competencia desleal					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 17-21, 111, 118-119			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	118-119			
GRI 206: Competencia desleal 201	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	119, 143 (Nota 25)		X	
Materiales					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 55-56, 63			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56, 63			
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	64			12.2
	301-2 Insumos reciclados utilizados	141 (Nota 15)			12.2, 12.5
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		142 (Nota 16)	X	12.2, 12.5

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
Energía					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 55-56, 61			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	55-56, 61			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	61		X	7.3, 12.2
	302-4 Reducción del consumo energético	61			7.3, 12.2
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	60			7.3, 12.2
Agua y efluentes					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 55-56, 62			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56, 62			
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacciones con el agua como recurso compartido	62			6.3, 6.4
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	62, 142 (Nota 17)			6.3
	303-3 Extracción de agua	62		X	6.4
	303-4 Vertido de agua	63			6.3
Biodiversidad					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 55-56, 66-67			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56, 66-67			
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	142 (Nota 18)		X	6.6
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	56, 142 (Nota 19)			6.6
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	66			6.6
	304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	142 (Nota 20)			6.6

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
Emisiones					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 55-57, 60			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56-57, 60			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	58-60		X	3.9
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	60			3.9
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	60			3.9
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	57			
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)			142 (Nota 21)	3.9
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	57, 60			3.9
Residuos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 55-56, 63			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56, 63-65			
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	63-65			3.9, 6.3, 12.5
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	63-65			3.9, 6.3, 12.5
	306-3 Residuos generados	65		X	3.9, 12.5
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	65			3.9, 12.5
	306-5 Residuos destinados a eliminación	65			3.9, 12.5
Cumplimiento ambiental					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 55-56, 118-119			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56, 118-119			

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	119, 142 (Nota 22)		X	
Evaluación ambiental de proveedores					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 93-95, 97-98			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	95, 97-98			
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	98		X	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	97-98			
Empleo					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 69-73, 75, 77			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	71-73, 75, 77			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	72, 141 (Nota 4)		X	5.1, 8.5, 8.6
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	75			8.5
	401-3 Permiso parental	77			5.1, 8.5
Relaciones trabajador-empresa					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 69-70, 74			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	74			
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	143 (Nota 23)		X	8.8
Salud y seguridad en el trabajo					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 81-83, 85-87			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	84, 88, 90-91			

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	84			8.8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	85-86			8.8
	403-3 Servicios de salud ocupacional	91			8.8
	403-4 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad laboral.	82-83			8.8
	403-5 Formación de trabajadores en seguridad y salud laboral.	87			8.8
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	91			
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud laboral.	84			8.8
	403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo.	90		X	3.9, 8.8
	403-10 Enfermedades profesionales relacionadas con el trabajo	91			3.4, 3.9, 8.8
	Formación y enseñanza				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 69, 77-79			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	77-79			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	79			4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.5
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	77-79			8.5
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	78		X	5.1, 8.5
Diversidad e igualdad de oportunidades					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 69-71, 111, 120-125			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	71-73			
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	73, 143 (Nota 24)		X	5.1, 5.5, 8.5

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	74, 141 (Nota 4)			5.1, 8.5
No discriminación					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 69-71, 111, 118, 120-125			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	120-125			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	119, 143 (Nota 25)		X	5.1, 8.8
Libertad de asociación y negociación colectiva					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 69, 74, 93, 111, 120-125			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	74, 120-125			
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	143 (Nota 26)		X	8.8
Trabajo forzoso u obligatorio					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 69, 93-94, 96-98, 111, 120-125			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	93, 97-98, 120-125			
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	143 (Nota 27)		X	
Prácticas en materia de seguridad					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 93-94, 99, 122-125			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	99			
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	99		X	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
Evaluación de derechos humanos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21,111, 120-125			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	120-125			
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	143-144 (Nota 28)		X	
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	125			
Comunidades locales					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 55-56, 101-102			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56, 108			
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	102-108			
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	56, 144 (Nota 29)		X	
Evaluación social de los proveedores					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 93-95, 97-98			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	95, 97-98			
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	98		X	8.8
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	97-98			8.8
Salud y seguridad de los clientes					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 37-39, 101, 103			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	40-41, 108, 118-119			
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	39-41, 101, 103			

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	119, 143 (Nota 25)		X	
Marketing y etiquetado					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 111, 120-121			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	118-119			
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	144 (Nota 30)			
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	119, 143 (Nota 25)		X	
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	119, 143 (Nota 25)			
Privacidad del cliente					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 43, 111, 118-119			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	43, 118-119			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	119, 143 (Nota 25)		X	
Cumplimiento socioeconómico					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-21, 111, 118-121			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	118-119			
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	119, 143 (Nota 25)		X	
Innovación tecnológica y digital					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127-129			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7, 17-21, 37-38, 40-41			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39			
	Cantidad de interacciones y usuarios registrados en la Oficina Virtual.	40		X	

Notas al índice de contenidos

102-2

Nota 1: Naturgy no comercializa productos prohibidos, que estén sujetos a cuestionamientos de grupos de interés o que sean de debate público.

102-3

Nota 2: La sede central del Grupo Gas Natural Fenosa se encuentra en Madrid, España. En Argentina, su sede central está en Buenos Aires.

102-5

Nota 3: Naturgy BAN S.A. tiene por objeto la prestación del servicio público de distribución de gas natural por cuenta propia, o de terceros, o asociada a terceros en el país. Es una Sociedad Anónima en los términos de la Ley General de Sociedades (Nº 19.550).

102-8, 401-1, 405-2

Nota 4: Debido a que las operaciones de la empresa abarcan únicamente a la Ciudad de Buenos Aires y el Gran Buenos Aires, no se considera relevante desglosar los indicadores por región o lugares significativos de las operaciones.

102-10

Nota 5: Durante 2021, no se observaron cambios significativos en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital de Naturgy BAN S.A. Tampoco hubo cambios en la localización de proveedores, en la estructura de la cadena de valor o en la relación con los proveedores.

102-23

Nota 6: El señor Antonio Gallart Gabas solo es presidente del Directorio en Naturgy BAN S.A. y no tiene un cargo ejecutivo.

102-32

Nota 7: El Informe de Sustentabilidad 2021 fue reportado y aprobado por el Directorio de Naturgy.

102-35, 102-36

Nota 8: No existe relación entre la Política de remuneración con el cumplimiento de objetivos sociales y ambientales. La decisión sobre la remuneración a los Directores se encuentra sujeta a la opinión sobre su razonabilidad por parte del Comité de Auditoría y luego es sometida a consideración de la Asamblea de Accionistas. Adicionalmente, contamos con un área específica que tiene a su cargo el análisis del mercado, la realización de encuestas y en ese orden, propone los montos que entiende adecuados respecto a las remuneraciones y política de beneficios. Todos los miembros del Comité de Dirección poseen remuneraciones fijas y variables por objetivos, y bonificaciones e incentivos que incluyen automóvil de la compañía y medicina prepaga. Además, cuatro miembros poseen seguro de ahorro colectivo.

102-45

Nota 9: El presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2021 como también la Memoria, la Reseña Informativa, los Estados de Situación Financiera, de Resultados Integrales, de Cambios en el Patrimonio y de Flujo de Efectivo, Notas, Anexos e Informe de la Comisión Fiscalizadora correspondientes al ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre de 2021 corresponden a Naturgy BAN S.A. Todos los documentos listados están disponibles en www.naturgy.com.ar.

102-48

Nota 10: En los caos en los cuales la Re-expresión de la información afectó la comparabilidad interanual de las tablas presentadas a lo largo del Informe, se detalla su modificación en una nota al pie respectivamente.

102-51

Nota 11: El último Informe de Responsabilidad Corporativa publicado corresponde al año 2020.

102-52

Nota 12: El ciclo de presentación de Informes de Responsabilidad Corporativa es anual.

201-4

Nota 13: No hubo asistencia financiera en 2021.

204-1

Nota 14: 99,90% del presupuesto en adquisiciones es a proveedores locales.

301-2

Nota 15: Naturgy BAN S.A no fabrica producto alguno y no utiliza insumos que sean reciclados para la prestación de sus servicios. Sin embargo, Naturgy BAN recicla % significativo de los residuos que genera de papel y cartón, aceite mineral usado, chatarra y tapitas de plástico de gaseosas y agua mineral.

301-3

Nota 16: No aplica. No manufacturamos productos que requieran de algún tipo de embalaje.

303-2

Nota 17: Las aguas que se analizan son las que se corresponden con los vertidos originados por el proceso de licuación y vaporización del gas natural, las de explotación del recurso hídrico subterráneo, la red freaticométrica y las que surgen de las pruebas hidráulicas de las cañerías (las tres primeras corresponden al ámbito de la PPS). Las mismas cumplen con los parámetros de vuelco que establece la Resolución AdA N° 336/03 (Anexo 01) y la Resolución AdA N° 335/08 (Anexo 5).

304-1

Nota 18: No disponemos de terrenos de su propiedad, que arrende o gestione y que se encuentren adyacentes o en espacios considerados áreas protegidas de alta biodiversidad según lo establecido por Sistema Federal de Áreas Protegidas (SIFAP) u otros organismos por ejemplo, municipios, con competencia en regular estos espacios en el ámbito de distribución de nuestra Compañía.

304-2

Nota 19:

Impactos significativos directos e indirectos en la biodiversidad por la construcción de redes en el Área Ecológica Protegida Parque Leloir.

- la contaminación: se considera de bajo impacto lo que pudo generarse por la emisión de GEI y no GEI, acústica, química y de residuos.
- la introducción de especies invasivas, plagas y patógenos: impacto considerado irrelevante.
- la reducción de especies: impacto considerado irrelevante.
- la transformación del hábitat: se considera moderado durante el desarrollo de los trabajos por el despliegue de personal, desplazamiento de vehículos, uso de maquinaria y equipos y el movimiento de suelos. Luego de finalizar los trabajos, se considera de bajo impacto.
- los cambios en los procesos ecológicos fuera del rango natural de variación: impacto considerado irrelevante.

Impactos positivos y negativos significativos directos e indirectos por la construcción de redes en el Área Ecológica Protegida Parte Leloir:

- Especies afectadas: no hubo.
- Extensión de las zonas que han sufrido impactos: 455 m³ aproximadamente para un total de 11 proyectos constructivos realizados.
- Duración de los impactos: en lo que refiere a movimiento de suelos es fugaz y permanente en lo que refiere a la construcción de las redes de distribución de gas natural.
- Reversibilidad o irreversibilidad de los impactos: Se consideran reversibles a corto plazo los impactos asociados a la construcción de las obras e irreversibles los que tienen que ver con la operación de las redes de distribución de gas natural.

304-4

Nota 20: Ningún hábitat con especies incluidas en la lista roja de la IUCN y listados nacionales de conservación se encuentran afectadas por las operaciones de la compañía. La Reserva Ecológica y Área Protegida de Parque Leloir es el único espacio natural protegido que hasta el momento fue afectado por el accionar de nuestro negocio. El mismo se encuentra actualmente muy antropizado; pero a pesar de ello, la evaluación por parte de la compañía en este espacio se dificulta debido a cómo se dispone la información que aportan los organismos nacionales en Argentina.

305-6

Nota 21: No aplica. No producimos, exportamos ni exportamos SAO.

307-1

Nota 22: Se entiende por “incidentes” aquellos derivados de incumplimientos que hayan sido objeto de expedientes administrativos, cuya resolución hubiese quedado firme durante el año 2021. Se considera que la resolución dictada en un expediente administrativo ha quedado firme cuando a su respecto no caben recursos para revisarla, sea en la instancia administrativa o en la judicial.

402-1

Nota 23: Los periodos mínimos de preaviso son los contemplados por la LCT 20.744 (Título XII - De la Extinción del Contrato de Trabajo – Capítulo I - Del preaviso). Para los cambios por rotación, los periodos se determinan para cada caso individualmente en base a las necesidades y urgencias de las áreas involucradas, con el fin de que el traspaso de tareas sea de manera organizada. Los movimientos internos se acuerdan entre las partes no hay establecido ningún tiempo específico.

405-1

Nota 24:

Miembros del Directorio (en porcentaje)	2021	
	Hombres	Mujeres
Entre 30 y 40 años	0	6,25
Entre 40 y 50 años	6,25	0
Entre 50 y 60 años	37,50	0
Más de 60 años	50,00	0

Se incluye a los directores suplentes.

206-1, 406-1, 416-2, 417-2, 417-3, 418-1, 419-1

Nota 25: Se entiende por “incidentes” aquellos derivados de incumplimientos que hayan sido objeto de expedientes administrativos, cuya resolución hubiese quedado firme durante el año 2021. Se considera que la resolución dictada en un expediente administrativo ha quedado firme cuando a su respecto no caben recursos para revisarla, sea en la instancia administrativa o en la judicial. Se ha tomado como criterio del concepto “multas y/o sanciones significativas” las impuestas por resolución firme por montos superiores a \$100.000 (cien mil pesos argentinos). Con “caso” se hace referencia a una acción legal o queja registrada ante la organización informante o las autoridades competentes mediante un proceso formal o un caso de incumplimiento identificado por la organización mediante procedimientos establecidos. Se entiende por casos de incumplimiento a toda declaración escrita por un organismo oficial regulador o similar y dirigida a la organización, en la que se identifican violaciones de la privacidad de los clientes o quejas presentadas ante la organización y que esta haya reconocido como legítimas. Se entiende por “reclamaciones fundamentadas” a la declaración escrita por un organismo oficial regulador o similar y dirigida a la organización, en la que se identifican violaciones de la privacidad de los clientes o quejas presentadas ante la organización y que esta haya reconocido como legítimas.

407-1

Nota 26: Naturgy respeta y garantiza los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva. Respeta el Convenio Colectivo y actúa en línea con los compromisos asumidos en la Política de Derechos Humanos de la compañía. En 2021, no se infringió el derecho de los trabajadores a ejercer su libertad de asociación y negociación colectiva. Naturgy respeta y garantiza los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva. Respeta el Convenio Colectivo y actúa en línea con los compromisos asumidos en la Política de Derechos Humanos de la compañía.

409-1

Nota 27: No hubo denuncias con respecto a posibles casos de trabajo forzoso u obligatorio.

412-1

Nota 28: Desde 2016 revisamos mundialmente la evaluación de los riesgos identificados en materia de derechos humanos. El proyecto se enmarca en nuestra trayectoria como grupo con prácticas avanzadas de buen gobierno y en la necesidad de responder a los estándares –cada vez más exigentes– que establecen los índices más prestigiosos de sostenibilidad. Buscamos mostrar el compromiso de la compañía en este ámbito, especialmente en aquellos entornos donde la protección institucional de los derechos humanos es más débil. En Argentina, las áreas de Reputación Corporativa, Recursos Humanos y Compras junto a la firma Deloitte llevaron adelante este análisis mediante un cuestionario que evalúa la probabilidad del riesgo y sus consecuencias. El resultado fue en gran parte la detección de riesgos de grado bajo, con excepción de algunos ítems relacionados con la gestión con proveedores, que resultaron de grado medio. Además, no contamos con proveedores en los que puedan infringirse o corran riesgo de ser infringidos los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva. De esta forma, pudimos identificar a los proveedores que presentan un riesgo elevado para nuestra cadena de valor. Comprendemos que para mitigar estos riesgos tenemos que implementar entre todos un plan de trabajo que promueva el seguimiento de los casos junto con la promoción de una conciencia sobre los temas de sostenibilidad entre los proveedores clave a través del programa Universidad Extendida. Si bien durante 2021 se avanzó en la temática de derechos humanos, no se efectuó una evaluación de riesgos. De todas formas, continuamos trabajando para mitigarlos. Para eso, entendemos la necesidad de implementar entre todos un plan de trabajo que promueva el seguimiento de los casos y fomente la conciencia de temas de sostenibilidad entre los proveedores clave a través del programa Universidad Extendida.

413-2

Nota 29: Las operaciones de distribución de gas no generaron impactos u aspectos negativos significativos en las comunidades. Entendemos que, por nuestro tipo de operación, no existen impactos negativos significativos en la comunidad por la operatoria de nuestros centros.

417-1

Nota 30: Naturgy adhiere a la legislación vigente en lo que se refiere al tipo de información que se debe hacer pública sobre nuestros productos y servicios, siendo aplicables principalmente la ley de Lealtad Comercial (N° 22.802), la ley de Defensa del Consumidor (N° 24.240) y la ley de Protección de Datos Personales (N° 25.326), así como diversas disposiciones del ENARGAS. Esta Autoridad realiza auditorias anuales con el fin de controlar el cumplimiento que refieren las obligaciones legales y normativas al respecto, para Naturgy. En referencia a la temática ambiental, existen procedimientos específicos asociados al Manual de Procedimientos Ambientales (MPA) que posee Naturgy, en los que se establece las características del etiquetado que deben poseer los residuos, a través del PE.04761 (Gestión de Residuos) y los contenedores de odorante fijos y móviles, a través del PE.04778 (Manejo y monitoreo de odorantes). Naturgy en sus ámbitos de trabajo, da cumplimiento a la Resolución SRT 801/15 - Sistema Globalmente Armonizado de Clasificación y Etiquetado de Productos Químicos (SGA), adoptando los mismos criterios de etiquetado y fichas de seguridad de los productos químicos que son establecidos a nivel mundial.

Aseguramos la integridad, robustez y veracidad de la información incluida en este Informe, a través de las políticas y procedimientos de nuestro sistema de control interno. A su vez, este Informe fue verificado externamente por un experto independiente, Deloitte, quien revisó la adaptación de sus contenidos a lo señalado en las recomendaciones de GRI.

11.4 Informe de revisión independiente





Deloitte & Co. S.A.
Florida 234, 5º piso
C1005AAF
Ciudad Autónoma
de Buenos Aires
Argentina

Tel.: (+54-11) 4320-2700
Fax: (+54-11) 4325-8081/4326-7340
www.deloitte.com/ar

Informe de aseguramiento limitado de contadores públicos independientes (sobre Informe de Sostenibilidad)

Señores de
Naturgy BAN S.A.
Isabel la Católica 939
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
CUIT: 30-65786411-7

1. Identificación de la información objeto del encargo

Hemos sido contratados por Naturgy BAN S.A. para emitir un informe de aseguramiento limitado sobre cierta información contenida en el Informe de Sostenibilidad 2021 ("IS"), correspondiente al período 1º de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021, y a la autodeclaración realizada por Naturgy BAN S.A. acerca de que han cumplido con los contenidos básicos recomendados por los Estándares para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del *Global Reporting Initiative*, versión 2016 y 2018 (en adelante "Estándares GRI") "de conformidad" esencial. Este compromiso de aseguramiento fue llevado a cabo por un equipo multidisciplinario que incluye profesionales de aseguramiento y especialistas en sostenibilidad.

2. Responsabilidad de Naturgy BAN S.A. en relación con la información objeto del encargo.

La Dirección de Naturgy BAN S.A. es responsable de:

- El contenido del IS, lo que implica determinar cuál es la cobertura y los indicadores de desempeño a ser incluidos, y de relevancia para los grupos de interés a los cuales está dirigido;
- La definición de los criterios aplicables en la elaboración del IS, siendo el criterio adoptado por la Sociedad los definidos en los Estándares GRI;
- El mantenimiento de registros apropiados para soportar el proceso de gestión de la información

relevante a los efectos aquí enunciados y de la ejecución de la medición del desempeño basada en los criterios establecidos;

- El diseño, implementación y ejecución de controles internos adecuados para la preparación de la información objeto de análisis;
- La preparación y presentación del IS.

Esta responsabilidad incluye el diseño, la implementación y el mantenimiento del control interno relevante para la preparación del Informe de Sostenibilidad 2021 con el objetivo de que esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

La información no financiera está sujeta a limitaciones propias, dada su naturaleza y los métodos utilizados para calcular, hacer muestreos o estimar valores, los cuales están sujetos a suposiciones y criterios individuales. No hemos realizado ningún trabajo fuera del alcance acordado y por consiguiente, nuestra conclusión se limita solamente a la información de sostenibilidad identificada.

3. Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con las normas de independencia y otros requisitos éticos incluidos en el Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por IESBA ("International Ethics Standards Board for Accountants" o "Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores", traducido al idioma español) que se fundamenta en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, debido cuidado, confidencialidad y conducta profesional.

Deloitte & Co. S.A. Registro de Soc. Com. CPCECABA Tº1 Folio 3

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembro, y sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades únicas e independientes y legalmente separadas. DTTL (también conocida como "Deloitte Global") no brinda servicios a los clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de DTTL y sus firmas miembros puede verse en el sitio web www.deloitte.com/about.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra y Gales bajo el número de compañía 07271800, con domicilio legal en Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A, 3TR, United Kingdom.

Nuestra firma aplica las Normas Internacionales sobre Control de Calidad -NICC 1- (ISQC 1), y, en consecuencia, contamos con un sistema de control de calidad, incluyendo políticas y procesos para asegurar el cumplimiento de los estándares éticos, normas profesionales y los requerimientos regulatorios y legales.

4. Responsabilidad de los contadores públicos

Nuestra responsabilidad consistió en llevar a cabo nuestro encargo de emitir un informe de aseguramiento limitado, de conformidad con las normas establecidas en la sección V de la Resolución Técnica N° 37 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas. Dichas normas exigen que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos el encargo con el fin de emitir un informe de aseguramiento limitado con el alcance detallado en el presente informe.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento (NIEA) 3000 "Encargos de aseguramiento diferentes de auditoría o revisión de información histórica" emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB).

En un encargo de aseguramiento limitado se obtiene evidencia, en función de pruebas sobre bases selectivas, de la evidencia relacionada con la información de sostenibilidad alcanzada por nuestro informe. También se incluye una evaluación de las estimaciones, e indagaciones a las personas responsables de la preparación de la información presentada, y otros procedimientos similares, que tienen un alcance menor en comparación con un encargo de aseguramiento razonable y, por consiguiente, no permite obtener seguridad de que hemos tomado conocimiento de todos los temas significativos que podrían identificarse en un encargo de aseguramiento razonable.

Para obtener aseguramiento limitado sobre la información identificada con "X" en la columna verificación externa de la sección 11.3 "Índice de contenidos GRI" incluida en el Informe de Sostenibilidad 2021, nuestra tarea consistió en:

- entrevistar a la dirección y al personal de la entidad responsable de la recopilación de la información y de la elaboración de los indicadores de desempeño seleccionados con el propósito de obtener una comprensión de las políticas de la Entidad en materia de sostenibilidad, las actividades implementadas y los sistemas de recopilación de información utilizados y de evaluar la aplicación de los lineamientos de los Estándares GRI;
- realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la exactitud de la información presentada en lo que se refiere a los indicadores seleccionados;
- analizar, en su caso, los sistemas de información y metodología utilizada para la compilación de los datos cuantitativos correspondientes a los indicadores de desempeño de la entidad;
- inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación existente para corroborar las manifestaciones de la Gerencia en nuestras entrevistas.

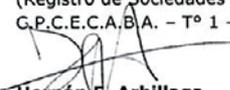
Consideramos que la evidencia y los elementos de juicio que hemos obtenido proporcionan una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión de aseguramiento limitado.

5. Conclusión

Sobre la base del trabajo descrito en el presente informe, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que la información objeto del encargo identificada en el capítulo 4 de este informe, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos de los Estándares GRI 2016 y 2018.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 16 de junio de 2022.

DELOITTE & Co. S.A.
(Registro de Sociedades Comerciales
C.P.C.E.C.A.B.A. - T° 1 - F° 3)


Hernán E. Arbillaga
Contador Público (UBA)
C.P.C.E.C.A.B.A. - T°359 - F°137

Deloitte & Co. S.A. Registro de Soc. Com. CPCECABA T°1 Folio 3

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembro, y sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades únicas e independientes y legalmente separadas. DTTL (también conocida como "Deloitte Global") no brinda servicios a los clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de DTTL y sus firmas miembros puede verse en el sitio web www.deloitte.com/about.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra y Gales bajo el número de compañía 07271800, con domicilio legal en Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A, 3TR, United Kingdom.

Información Adicional

Además de este Informe de Sostenibilidad 2021, nuestra compañía publica su Memoria y Balance de Estados Contables, ambos disponibles en nuestro sitio web www.naturgy.com.ar.

El Informe de Sostenibilidad del Grupo se puede consultar en el sitio web corporativo www.naturgy.com.ar

Canal de comunicación para consultas o sugerencias sobre el presente Informe comunicacion-rrii@naturgy.com

Naturgy BAN, S.A.

Isabel La Católica 939
C1268ACS Buenos Aires
Argentina

Tel.: (54 11) 4309 2800

Fax: (54 11) 4309 2780

www.naturgy.com.ar

Edición

Dirección de Comunicación
y Relaciones Institucionales de Naturgy

Facilitadores externos:

Sustenia

www.sustenia.com.ar

Diseño Gráfico

Marcela Lombardi

www.mlombardi.com.ar

Lineamientos y alcance de este Informe



Este Informe de Sostenibilidad comunica el

desempeño económico, social y ambiental de Naturgy BAN S.A. en Argentina del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021, e incluye información de años anteriores para facilitar la comparabilidad y ofrecer al lector la evolución temporal de los datos expuestos.

Como cada año, basamos la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa en:

- Los Estándares GRI de la Iniciativa de Reporte Global. Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.
- El estándar de relacionamiento y diálogo con los grupos de interés AA1000SES (AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard), siguiendo los principios propuestos de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta.
- Las recomendaciones de la Norma ISO26000 de Responsabilidad Social. En Naturgy hemos usado la Norma ISO26000 como guía para integrar la responsabilidad social en nuestros valores y prácticas.
- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y nuestra contribución a lograr sus metas, a través del relacionamiento con los Estándares GRI definido por el documento “Linking the SDGs and the GRI Standards”, publicado por GRI.

Naturgy 