

Informe de
Responsabilidad
Corporativa
2017



Hecho y dicho





Somos el motor de nuestra propia energía.

Gas Natural Fenosa apuesta por la innovación como medio para generar un suministro de energía fiable y sostenible, por eso reconoce que la forma en que la empresa cambia o se modifica es clave para la consecución de sus objetivos. La innovación y desarrollo de una cultura innovadora propia permiten además una mayor capacidad de anticipación y respuesta a los cambios y evolución del entorno.

Construimos el futuro desde el presente.



28 de junio de 2018

Estimado lector,

Tengo el agrado de dirigirme a usted a fin de comunicarle que Gas Natural Fenosa ha cambiado su imagen por una nueva marca, Naturgy.

Basados en nuestros más de 175 años de historia, e impulsados por la innovación tecnológica, estamos abocados a un ambicioso proceso de transformación de la compañía. Esta nueva marca nos permite reflejar con mayor fidelidad la evolución de la empresa en el mercado energético, simplificar nuestra propuesta de valor y mejorar su entendimiento.

Uno de los objetivos de este cambio es el impulso global y transformador de la nueva denominación, que irá en paralelo al despliegue del Plan Estratégico de nuestro Grupo para 2018-2022, que sentará las bases para consolidarnos como uno de los principales operadores energéticos a nivel global.

Naturgy quiere representar la energía de nuestra naturaleza, así como a una compañía digital y global, con énfasis en el medio ambiente, la sencillez, la innovación tecnológica y la globalización.

La nueva marca aglutinará las distintas operaciones de la empresa en los más de 30 países donde está presente, entre ellos Argentina, potenciando así la transformación de la actividad en un entorno global cada vez más exigente.

Sin otro particular, lo saludo atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Horacio Cristiani", with a stylized flourish at the end.

Horacio Cristiani
Presidente

Nuestra contribución a la Agenda 2030 de Naciones Unidas

ODS	Metas	Compromisos de nuestra Política de Responsabilidad Corporativa	Iniciativas
1 FIN DE LA POBREZA 	Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo	1.5  Compromiso social	<ul style="list-style-type: none"> - Talleres de formación y capacitación en oficio, para que personas socialmente postergadas puedan superar las condiciones de pobreza y exclusión e insertarse en el mercado laboral: - Programa energía del Sabor (p. 102) - Programa Aula Fundación Gas Natural Fenosa (p. 104) - Programa Emprendedores Sociales (p. 106) - Mecenazgo (p. 109) - Contribución a Fundación Baccigalupo y Fundación Garraham a través de donación de material reciclado (p. 66) - Mecanismos de financiación para el acceso al servicio de distribución de gas por redes, en conjunto con entidades financieras (p. 51) - Modelo Inclusivo de Gasificación Integral junto a Fundación Pro-Vivienda Social (p. 52) - Gasificación de otros barrios (p. 52)
	3 SALUD Y BIENESTAR 	Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades	3.4  Compromiso social  Seguridad y salud
3.9  Cadena de suministro responsable			<ul style="list-style-type: none"> - Programa Uso Responsable del Gas (p. 109) - Campañas de uso seguro del gas (p. 109) - Certificación del SIG sobre Gestión de la Calidad - ISO 9.001, Gestión Ambiental - ISO 14.001, y Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - OHSAS 18.001 (p. 60) - Programa Ambiente Natural (p. 66) - Código ético del Proveedor (p. 96) - Política de DDHH (p. 117)
 Excelencia en el servicio			
 Gestión responsable del medio-ambiente			
 Compromiso social			
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 	Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos	4.3  Compromiso social	<ul style="list-style-type: none"> - Talleres de formación y capacitación en oficio, para que personas socialmente postergadas puedan superar las condiciones de pobreza y exclusión e insertarse en el mercado laboral: - Programa energía del Sabor (p. 102) - Programa Aula Fundación Gas Natural Fenosa (p. 104) - Taller Vocación Natural (p. 103) - Programa Pasantías de Verano para hijos de empleados (p. 103) - Programa "Formación para Liderar" (p. 103) - Programa "Proyectando tu Futuro" (p. 101) - Asociación Civil Día Solidario (p. 102) - Universidad extendida (p. 97)
		4.4  Compromiso social	
		4.5  Compromiso social  Interés por las personas	
4.7  Compromiso social		<ul style="list-style-type: none"> - Programa Ambiente Natural (p. 66) - Programa Emprendedores Sociales (p. 106) - Contribución a Fundación Baccigalupo y Fundación Garraham a través de donación de material reciclado. (p. 66) 	
5 IGUALDAD DE GÉNERO 	Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	5.1  Interés por las personas	<ul style="list-style-type: none"> - Política de DDHH (p. 117) - Plan Integral de Diversidad (p. 74) - Código Ético y su difusión (p. 114) - Canal de denuncias y Comisión del Código Ético (p. 115) - Publicación de un protocolo de prevención y actuación frente al acoso laboral, sexual y por razón de sexo (p. 71) - Adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas (p. 143) - Código Ético del Proveedor (p. 96)
		5.5  Integridad y transparencia	
		 Cadena de suministro responsable	

ODS	Metas	Compromisos de nuestra Política de Responsabilidad Corporativa	Iniciativas	
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 	Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos	6.3 6.4 6.6  Gestión responsable del medio-ambiente	- El uso del Agua (p. 69)	
	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 	Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos	7.1  Excelencia en el servicio  Compromiso social  Gestión responsable del medio-ambiente	- Modelo de medición de satisfacción de clientes (p. 48) - Certificación ISO 9001 (p. 48) - Mecanismos de financiación para el acceso al servicio de distribución de gas por redes, en conjunto con entidades financieras. (p. 51) - Modelo Inclusivo de Gasificación Integral junto a Fundación Pro-Vivienda Social (p. 52) - Gasificación de otros barrios (p. 52)
		7.3	 Excelencia en el servicio  Cadena de suministro responsable  Gestión responsable del medio-ambiente  Compromiso social	- Sistema Integrado de Gestión (SIG) certificado ISO 14001 (p. 60) - Acciones de formación en temas ambientales (p. 62) - Matriz de identificación y evaluación de Aspectos Ambientales (p. 60) - Auditorías ambientales (p. 61) - Acciones de preservación del medio ambiente (p. 62) - Proceso de evaluación de proveedores a través de la plataforma TSMS (p. 95)
7.b		 Excelencia en el servicio  Cadena de suministro responsable  Gestión responsable del medio-ambiente	- Mecanismos de financiación para el acceso al servicio de distribución de gas por redes, en conjunto con entidades financieras. (p. 51) - Modelo Inclusivo de Gasificación Integral junto a Fundación Pro-Vivienda Social (p. 52) - Gasificación de otros barrios (p. 52) - Proceso de evaluación de proveedores a través de la plataforma TSMS (p. 95) - Universidad Extendida (p. 97)	
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos	8.3  Cadena de suministro responsable  Compromiso social	- Política de DDHH (p. 117) - Programa Primera Exportación (p. 104) - Talleres de formación y capacitación en oficio, para que personas socialmente postergadas puedan superar las condiciones de pobreza y exclusión e insertarse en el mercado laboral: - Programa energía del Sabor (p. 102) - Programa Aula Fundación Gas Natural Fenosa (p. 104) - Programa Emprendedores Sociales (p. 106) - Proceso de evaluación de proveedores a través de la plataforma TSMS (p. 95) - Universidad Extendida (p. 97)	
	8.5	 Interés por las personas  Compromiso social	- Plan Integral de Diversidad (PID) (p. 74) - Taller Vocación Natural (p. 103) - Política de DDHH (p. 117) - Programa Pasantías de Verano para hijos de empleados (p. 103) - Asociación Civil Día Solidario (p. 102) - Programa "Formación para Liderar" (p. 103) - Programa "Proyectando tu Futuro" (p. 101)	
	8.6	 Compromiso social	- Contribución a Fundación Baccigalupo y Fundación Garraham a través de donación de material reciclado (p. 66)	

ODS	Metas	Compromisos de nuestra Política de Responsabilidad Corporativa	Iniciativas
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	8.8	 Interés por las personas	<ul style="list-style-type: none"> - Política de DDHH (p. 117) - Plan de Compromiso de Seguridad y Salud (p. 85) - Certificación Modelo de Empresa Saludable SIGES (Sistema de Gestión de Empresa Saludable) (p. 61) - Comité de Seguridad, Higiene y Salud con representantes sindicales (p. 90) - Facilitación de la libertad de asociación y negociación colectiva (p. 77) - Beneficios: flexibilidad y apoyo al entorno familiar (p. 78)
		 Cadena de suministro responsable	
		 Seguridad y salud	
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 	11.1	 Excelencia en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Mecanismos de financiación para el acceso al servicio de distribución de gas por redes, en conjunto con entidades financieras (p. 51) - Modelo Inclusivo de Gasificación Integral junto a Fundación Pro-Vivienda Social (p. 52) - Gasificación de otros barrios (p. 52) - Programa Uso Responsable del Gas (p. 100) - Campañas de uso seguro del gas (p. 109)
		 Compromiso social	
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	12.2	 Gestión responsable del medio-ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema Integrado de Gestión (SIG) certificado ISO 14001 (p. 60) - Acciones de formación en temas ambientales (p. 62) - Matriz de identificación y evaluación de Aspectos Ambientales (p. 60) - Auditorías ambientales (p. 61) - Acciones de preservación del medio ambiente (p. 62) - Proceso de evaluación de proveedores a través de la plataforma TSMS (p. 95) - Universidad Extendida (p. 97) - Programa Ambiente Natural (p. 66)
	12.5	 Cadena de suministro responsable	
	12.6	 Integridad y transparencia	
13 ACCIÓN POR EL CLIMA 	13.2	 Excelencia en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones para la reducción de GEI: correcta gestión de los combustibles fósiles y de los recursos naturales, el ahorro y la eficiencia energética, la movilidad sostenible, y los programas de gestión de la demanda a través de la concientización. (p. 60) - Mitigación y adaptación al cambio climático (p. 60)
		 Gestión responsable del medio-ambiente	
	13.3	 Excelencia en el servicio	
		 Compromiso social	
 Gestión responsable del medio-ambiente			
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 	16.5	 Integridad y transparencia	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas anticorrupción (p. 116) - Política de DDHH (p. 117) - Código ético (p. 144) - Adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas (p. 143) - Curso de formación del Modelo de Prevención Penal, Código Ético y Política Anticorrupción (p. 116) - Presentaciones en Consejos de Administración y Comités de Dirección del Modelo de Prevención Penal (p. 116) - Declaración recurrente de cumplimiento del Código Ético y Política Anticorrupción (p. 114)
	16.6		

Sumario

Mensajes de los directivos de Gas Natural Fenosa Pág. 8

Carta del Presidente Pág. 8

Carta de la Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales Pág. 10

1. Gas Natural Fenosa Pág. 12

1.1. Perfil de la organización Pág. 14

1.1.1. Gas Natural Fenosa en el mundo Pág. 14

1.1.2. Gas Natural Fenosa en Argentina Pág. 14

1.2. Estrategia de Gas Natural Fenosa Pág. 18

1.3. Marco regulatorio de la industria del gas Pág. 21

1.4. Contribución al desarrollo Pág. 22

1.5. Premios y reconocimientos Pág. 23

2. Gobierno de Gas Natural Fenosa Pág. 24

2.1. Buen gobierno para una gestión eficaz y transparente Pág. 26

2.1.1. El Directorio, máximo órgano de administración Pág. 26

2.1.2. Comisión fiscalizadora Pág. 27

2.1.3. Comité de Auditoría Pág. 28

2.1.4. Comité de Dirección Pág. 28

2.2. Sistema de gestión del Riesgo Pág. 29

2.3. Auditoría Interna, Compliance y Control Interno Pág. 31

2.3.1. Función de aseguramiento de Auditoría interna Pág. 31

2.3.2. Función de aseguramiento de Compliance Pág. 31

2.3.3. Función de aseguramiento de Control Interno Pág. 31

3. La Responsabilidad corporativa y Gas Natural Fenosa Pág. 32

3.1. La política de responsabilidad corporativa Pág. 34

3.2. El gobierno de la responsabilidad corporativa Pág. 36

3.2.1. Órganos de gobierno Pág. 36

3.2.2. Comité de Reputación Corporativa Pág. 36

3.2.3. Comisión de Código Ético Pág. 37

3.2.4. Grupo de Sustentabilidad Pág. 37

3.3. Gestión y medición de la reputación corporativa Pág. 38

3.4. Los grupos de interés Pág. 39

3.4.1. Diálogo con grupos de interés Pág. 40

3.4.2. Canales de diálogo con los grupos de interés Pág. 42

4. Compromisos de responsabilidad corporativa Pág. 44

4.1. Excelencia en el servicio Pág. 46

4.2. Compromiso con los resultados Pág. 54

4.3. Gestión responsable del medio ambiente Pág. 58

4.4. Interés por las personas Pág. 70

4.5. Seguridad y salud Pág. 84

4.6. Cadena de suministro responsable Pág. 92

4.7. Compromiso Social Pág. 98

4.8. Integridad y transparencia Pág. 112

5. Sobre este Informe Pág. 118

5.1. Nuestro enfoque de materialidad Pág. 120

5.2. Influencia e impacto en los grupos de interés Pág. 121

5.3. Índice de contenidos GRI Pág. 123

5.4. Informe de revisión independiente Pág. 138



Carta del Presidente

Estimados:

Renovando el compromiso con el desarrollo sostenible, con nuestros grupos de interés y la comunidad en general, les presentamos este décimo cuarto Informe de Responsabilidad Corporativa correspondiente a nuestro ejercicio 2017.

El eje central de nuestra gestión de sustentabilidad implica conocer y entender a nuestros públicos de interés a través del diálogo abierto y atento, escucharlos y responder con acciones concretas comprendiendo el rol que tenemos en nuestra sociedad, entendiendo que no sólo debemos brindar un buen servicio sino también crear las condiciones y las herramientas inclusivas que nos lleven a una sociedad plena, justa y próspera.

Es por eso que en este Informe, presentamos también nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y a la Agenda Global del año 2030. Desde el año 2016 iniciamos este recorrido para entender como alinear nuestra Política de Responsabilidad Corporativa con estas Metas y dar cuenta de las iniciativas con las que podemos contribuir a los desafíos mundiales.

Asimismo, reiteramos nuestro compromiso con la iniciativa de responsabilidad social de Naciones Unidas: el Pacto Global, haciendo de este Informe nuestra Comunicación para el Progreso y presentando nuestro aporte a los 10 Principios internacionales de protección de los derechos humanos, laborales, ambientales y la lucha contra cualquier forma de corrupción.

El año 2017 continuó con la desafiante temática tarifaria para la industria energética en Argentina. Con la Revisión Tarifaria Integral se ha iniciado un camino de recomposición del sector que nos permitirá diseñar una senda de previsibilidad y sostenibilidad. Como compañía, comprometimos inversiones que nos permitirán alcanzar, al cabo de 5 años y entre otras cosas, una gasificación del 93% de los hogares de nuestra área de concesión. De esta forman en 2017 invertimos \$ 734,2 millones para mantener, renovar, adecuar y ampliar las redes y las instalaciones del sistema de distribución, como ejemplo valen destacar los 22.330 metros construidos en Marcos Paz, y otros 26.554 metros en Moreno.

Continuando con la gestión para posibilitar el acceso al servicio de distribución de gas por redes, proseguimos con los planes de acción para conocer las necesidades del barrio, educar sobre el uso responsable y la seguridad y fomentar el uso responsable del gas natural. Junto a la Secretaría de Vivienda y Habitat de la Nación y al Banco Hipotecario lanzamos el Programa Mejor Hogar dirigido a un público con dificultades para acceder al crédito bancario. Este programa permitió financiar hasta en 60 cuotas las instalaciones internas de futuros clientes de toda nuestra área de distribución a una tasa preferencial. Así, en 2017 otorgamos 1.600 préstamos por aproximadamente \$ 30 millones.

Por último, quisiera agradecer a todos nuestros colaboradores, y muy especialmente al Comité de Reputación Corporativa y al Grupo de Sustentabilidad, que hacen posible con su firme compromiso y participación la publicación de este Informe, fruto de un arduo trabajo de identificación de oportunidades de mejora y propuestas de respuestas e iniciativas que acompañan la gestión cotidiana de sus tareas y del negocio.

Promover la rendición de cuentas de nuestros avances y desafíos es lo que nos impulsa a seguir mejorando, intentando dar una respuesta a las expectativas y necesidades de nuestra sociedad.

Esperamos que este nuevo Informe sea de su interés,
Los saludo muy cordialmente,



Horacio Cristiani
Presidente



Carta de la Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales

Estimados:

Nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa (IRC) no solo es una rendición de cuentas hacia nuestros grupos de interés sino que también actúa como una herramienta concreta de gestión de sustentabilidad a través de la cual toda la empresa participa activamente generando objetivos, indicadores y planes de acción.

Después de 14 años de trabajo ininterrumpidos en este proceso de responsabilidad empresarial, sabemos que esta publicación es un reflejo de los esfuerzos realizados por nuestros colaboradores para alcanzar el pleno desarrollo sustentable de nuestra actividad energética y rendir cuentas a nuestros grupos de interés.

Hoy, la participación de nuestra alta dirección y empleados, a través del Comité de Reputación Corporativa y el Grupo de Sustentabilidad han hecho posible en estos 14 años, que podamos asumir el compromiso de reportar nuestro desempeño económico, social y ambiental siguiendo los mejores estándares internacionales en la materia.

En 2017 avanzamos con el compromiso de contribuir con la Agenda Mundial 2030 y en este Informe damos cuenta de estos resultados con las iniciativas identificadas para cada uno de los 11 Objetivos de Desarrollo Sostenible relevantes para nuestro negocio y su impacto en nuestra cadena de valor.

Siguiendo lineamientos internacionales, este trabajo se hace de acuerdo a los Estándares de Global Reporting Initiative; a los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (siendo este documento la COP en su versión Avanzada), y trabajando con la herramienta SDG Compass, para integrar y rendir cuenta de los avances de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Para este Informe, revisamos nuestros aspectos críticos del negocio, trabajando en una nueva matriz de materialidad, que arrojó como resultado aquellos aspectos de máxima relevancia para nuestra gestión de sustentabilidad: atención y satisfacción del cliente; gestión de fugas, vertidos y residuos; la salud y seguridad de los consumidores; el respeto por los derechos humanos, entre otros.

En 2017, avanzamos con nuestra gestión en Inversión Social sobre los 3 pilares estratégicos de nuestro Grupo, Gas Fenosa: Consumo Responsable; Promoción del Talento y Negocios Inclusivos.

- > En Consumo Responsable, a través del programa Uso Responsable del Gas, logramos un alcance de más de 205.000 personas desde 1995; estuvimos presentes en Redes Sociales concientizando sobre el consumo eficiente y seguro, alcanzando a más de 803.000 personas y sumamos el programa Sembrando Futuro, con el objetivo de promover y fomentar el cuidado del medioambiente y la biodiversidad.
- > En Promoción del Talento, llevamos adelante nuevamente el programa Vocación Natural a través del cual jóvenes hijos de colaboradores de la empresa realizaron sus orientaciones vocacionales, así como también el programa de Pasantías de Verano, con jóvenes universitarios hijos de nuestro personal realizando una práctica laboral rentada. Asimismo, a través del programa Formación para Liderar, 3 jóvenes hijos de empleados realizaron un viaje de estudios de 10 días a la Universidad Corporativa de la empresa; realizamos la 5ª edición del Programa Proyectando tu Futuro con 7 jóvenes beneficiados; junto a Asociación Civil Día Solidario financiamos la formación universitaria de 9 jóvenes y otorgamos becas educativas en alianza con Fundación Mano, costeadando el ciclo de educación secundaria de 12 jóvenes.
- > En Negocios Inclusivos, realizamos la 2ª edición del Programa Energía del Sabor beneficiando a 21 jóvenes que obtuvieron un certificado oficial como ayudantes de cocina. Con el Programa Primera Exportación y a través de la Fundación Gas Natural Fenosa, capacitamos a PyMES que desean realizar su primera exportación donde se asesoró a más de 1630 empresas. Además, a través del Programa Aula Fundación Gas Natural Fenosa, 330 personas fueron beneficiadas sumando un total de 6.365 personas desde su inicio; y a través de la Ley de Mecenazgo apoyamos 12 proyectos culturales por un valor de más de \$2 millones. Nuevamente en el Programa Emprendedores Sociales, que desde hace 15 años y a través de la Fundación, financia proyectos de promoción social de Fundaciones y ONGs propuestos por nuestros colaboradores, beneficiamos a 13 organizaciones con sus propuestas de proyectos de inversión social. También, continuamos con el Plan Integral de Diversidad basado en líneas de actuación referentes

a género, edad y discapacidad. Este plan coordina e implementa un conjunto de medidas para que la planificación de la plantilla considere una población laboral de perfiles diversos potenciando aspectos relacionados con el género, la edad y discapacidad.

Muchos han sido los logros para este año de trabajo que hemos tenido. Queremos compartirlos con Uds. ya que promover la rendición de cuentas de nuestros avances y desafíos es lo que nos impulsa a seguir mejorando, dando respuesta a las expectativas y necesidades de nuestra sociedad local y generando las prácticas y procesos que desde nuestro negocio, contribuyan a las preocupaciones mundiales de hoy.

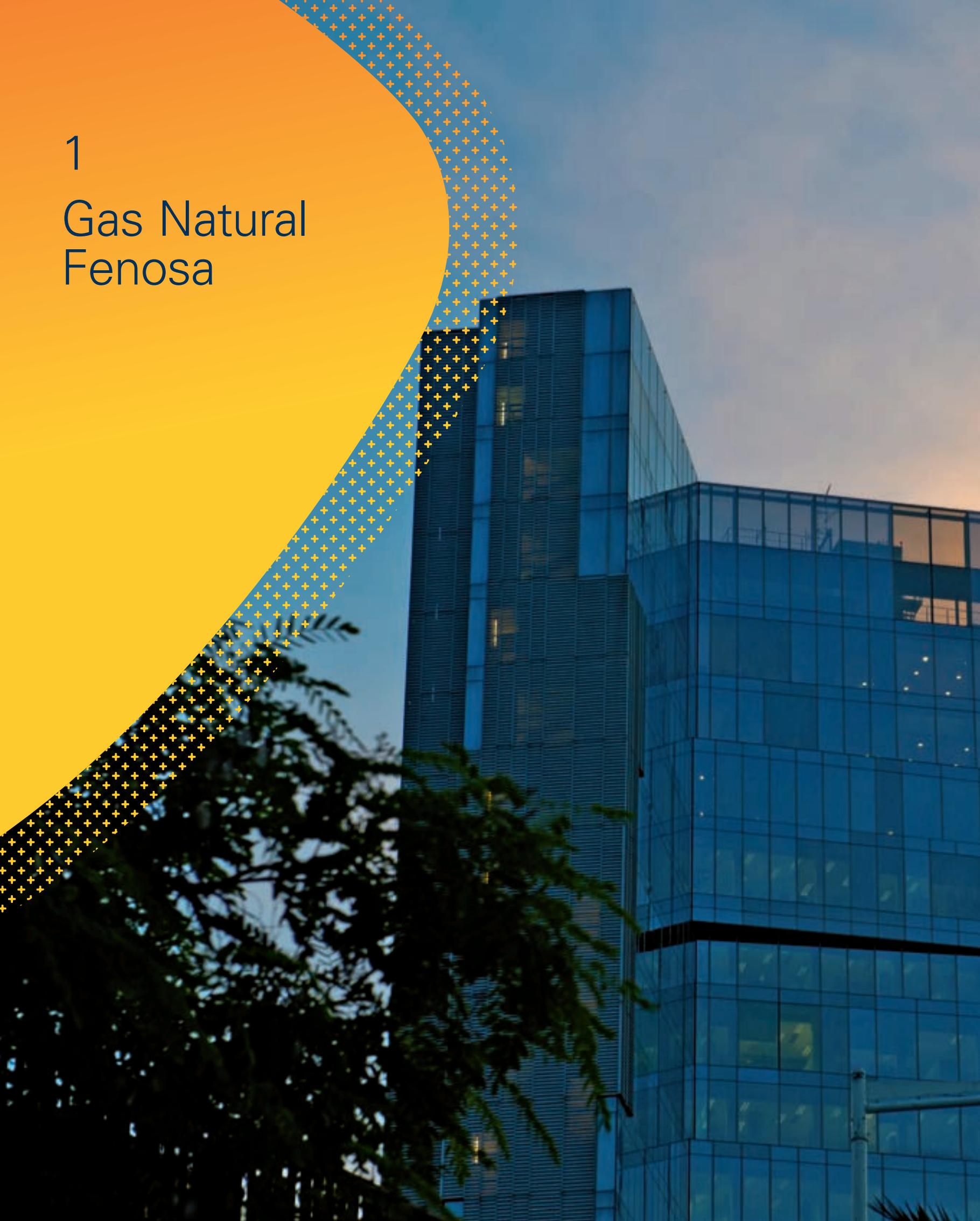
Muchas gracias. Los saludo muy cordialmente,

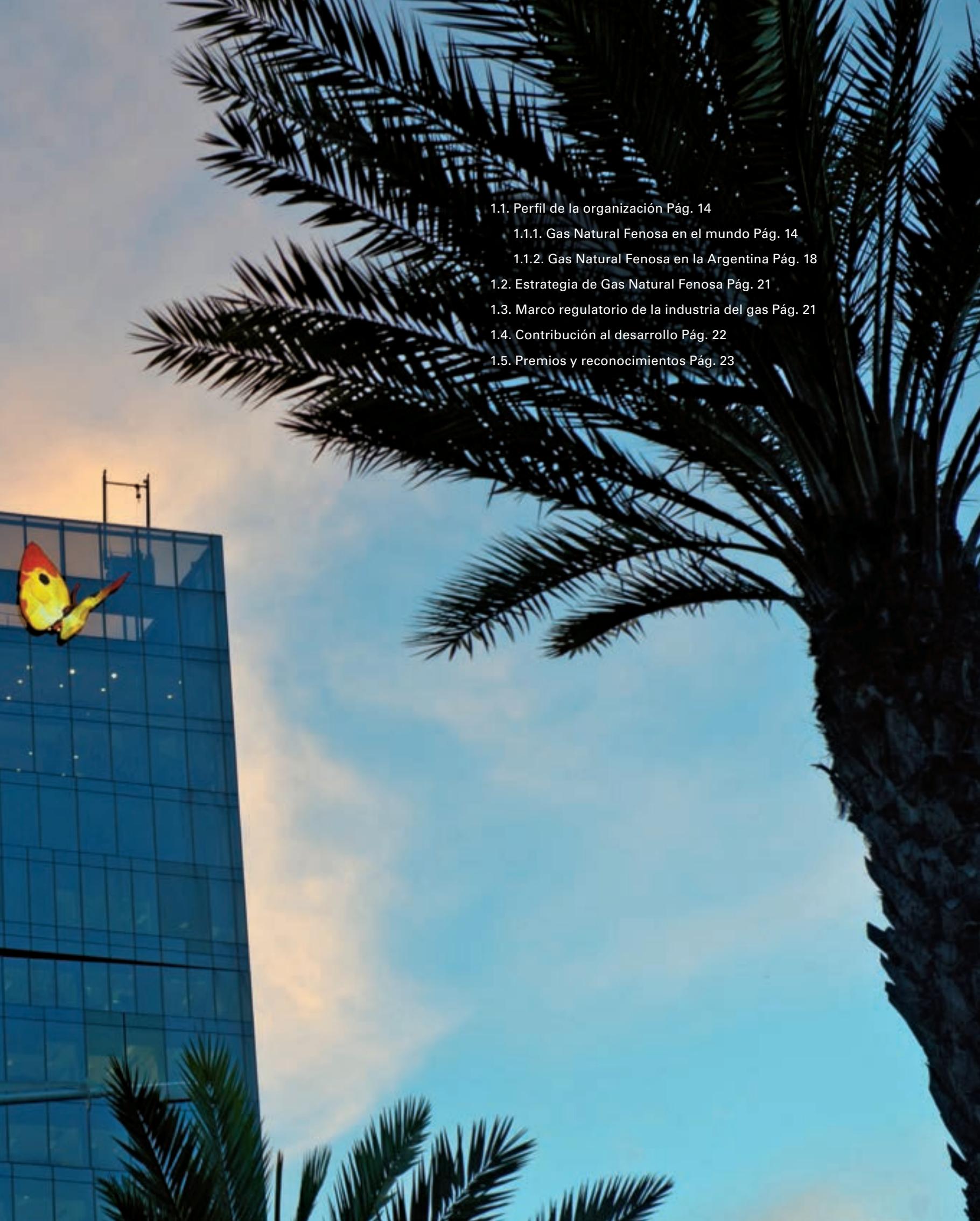


Bettina Llapur,
Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales

1

Gas Natural Fenosa





1.1. Perfil de la organización	Pág. 14
1.1.1. Gas Natural Fenosa en el mundo	Pág. 14
1.1.2. Gas Natural Fenosa en la Argentina	Pág. 18
1.2. Estrategia de Gas Natural Fenosa	Pág. 21
1.3. Marco regulatorio de la industria del gas	Pág. 21
1.4. Contribución al desarrollo	Pág. 22
1.5. Premios y reconocimientos	Pág. 23

1. Gas Natural Fenosa en el mundo

1.1 Perfil de la organización

1.1.1 Gas Natural Fenosa en el mundo

Gas Natural Fenosa está presente en más de 30 países, tiene casi 18 millones de clientes y más del 50% de sus empleados trabaja fuera de España. Su presencia internacional garantiza una posición privilegiada para capturar el crecimiento de nuevas regiones en proceso de desarrollo económico, convirtiéndolo en uno de los principales operadores del mundo.

Puerto Rico
Generación de electricidad e Infraestructura de GN/GNL.

República Dominicana
Generación de electricidad.

México
Generación de electricidad y distribución de gas.

Costa Rica
Generación de electricidad.

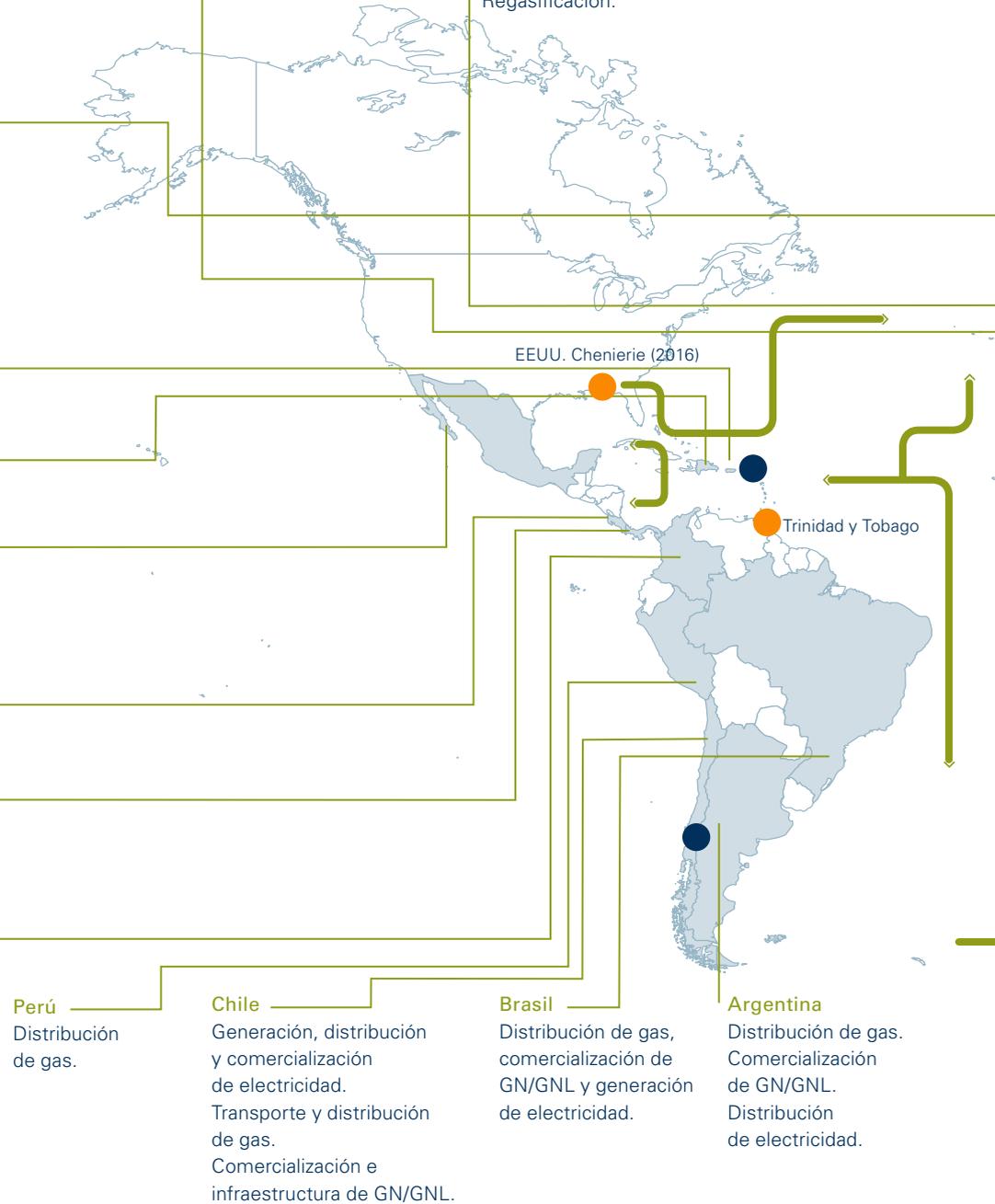
Panamá
Generación y distribución de electricidad.

Colombia
Distribución de gas.

Irlanda
Comercialización de GN/GNL.

Portugal
Comercialización de electricidad y de GN/GNL.

España
Generación, distribución y comercialización de electricidad.
Aprovisionamiento, exploración, transporte y distribución de gas.
Comercialización e infraestructura de GN/GNL.
Regasificación.



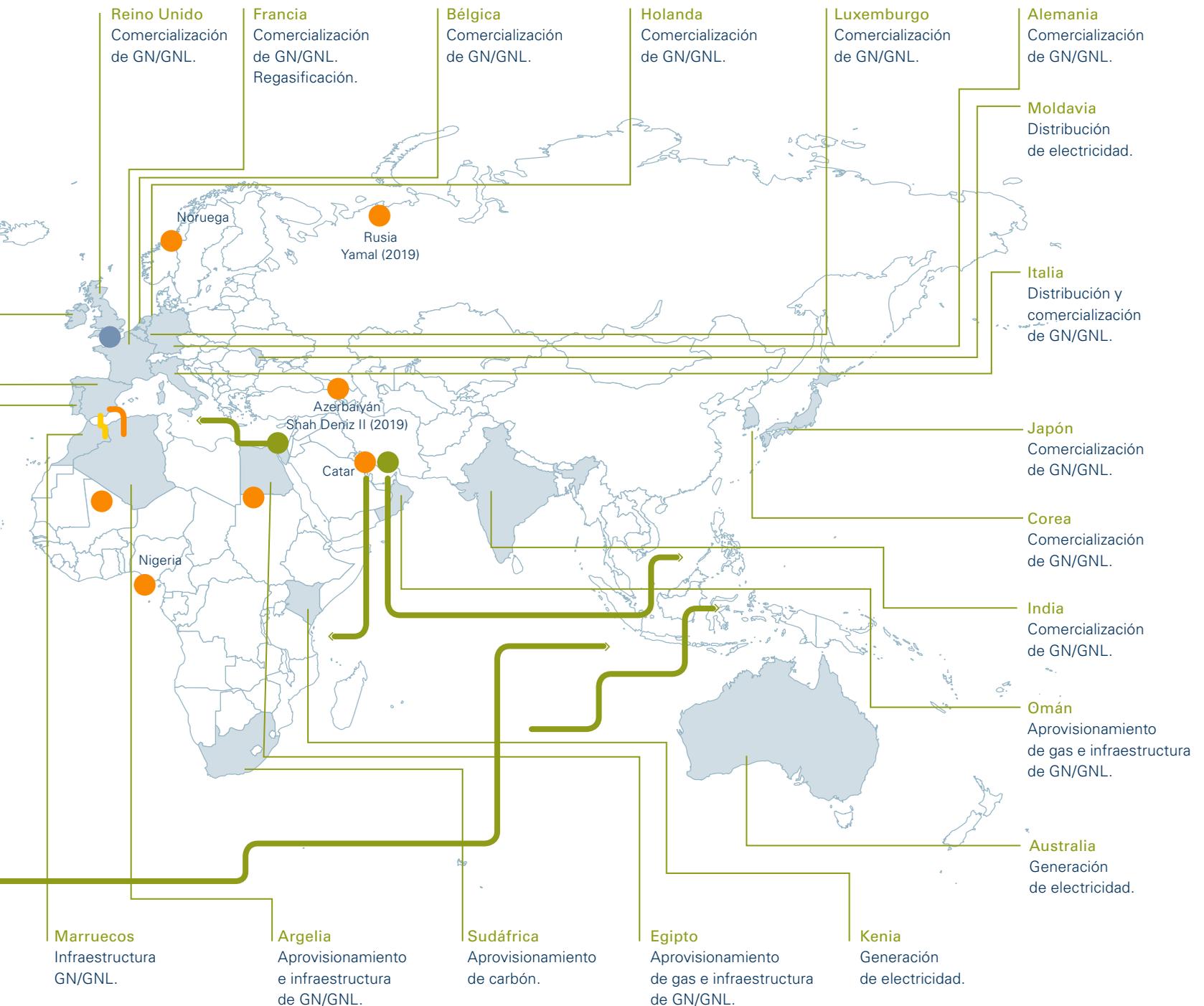
Perú
Distribución de gas.

Chile
Generación, distribución y comercialización de electricidad.
Transporte y distribución de gas.
Comercialización e infraestructura de GN/GNL.

Brasil
Distribución de gas, comercialización de GN/GNL y generación de electricidad.

Argentina
Distribución de gas.
Comercialización de GN/GNL.
Distribución de electricidad.

- Flujo de gas.
- Planta de licuefacción.
- Planta de regasificación
- Planta de regasificación arrendada
- Contratos de gas a largo plazo
- Gasoducto Magreb-Europa (Empl)
- Gasoducto Medgaz



Nota: además de los países anteriores, Gas Natural Fenosa tiene sociedades instrumentales, de cartera o servicios profesionales, en Irlanda, Madagascar y Uganda. La actividad de Gas Natural Fenosa en Australia, Brasil y Chile (generación) e Italia (regasificación) se refiere a proyectos concretos relacionados con las actividades señaladas, no a que la compañía disponga de una infraestructura operativa.

Accionistas e inversores de Gas Natural Fenosa (%)



Principales magnitudes del Grupo Gas Natural Fenosa

	2017	2016	2015
Operaciones			
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	460.014	426.510	473.831
Transporte de gas/EMPL (GWh)	100.371	111.720	112.861
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	10.491	10.224	13.172
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	7.447	7.324	10.622
Red de distribución de gas (km)	116.181	113.083	138.219
Longitud líneas distribución y transporte de electricidad (km)	214.399	215.894	302.705
Energía eléctrica producida (GWh)	46.389	46.361	49.548
Personal			
Número de empleados	15.375	17.229	20.641
Financiero (millones de euros)⁽ⁱ⁾			
Importe neto de la cifra de negocios	23.306	21.908	26.015
Beneficio operativo bruto (ebitda)	3.915	4.664	5.264
Inversiones totales	1.826	2.901	2.082
Beneficio neto	1.360	1.347	1.502
Dividendo	1.001	1.001	933
Evolución de la calificación en DJSI	86	91	89
Datos por acción (euros por acción)			
Cotización a 31 de diciembre	19,25	17,91	18,82
Beneficio	1,36	1,35	1,57

ⁱ La información financiera de Gas Natural Fenosa contiene magnitudes elaboradas de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), así como las denominadas Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR) que se consideran magnitudes ajustadas respecto a aquellas que se presentan de acuerdo con las NIIF. En el Anexo del Informe de gestión consolidado se incluye la definición de las MAR utilizadas.

A 31 de diciembre de 2017 los activos no corrientes mantenidos para la venta corresponden a los negocios de distribución y comercialización de gas en Italia, de distribución y comercialización de gas en Colombia, de distribución eléctrica en Moldavia y de generación eléctrica en Kenia, motivo por el cual no se incluyen los datos relativos a dichos negocios.

La cuenta de resultados consolidada y las magnitudes operativas de 2016 han sido re-expresadas por discontinuidad del negocio de distribución de gas en Italia y en Colombia, de distribución de electricidad en Moldavia, de comercialización de gas en Italia y de generación de electricidad en Kenia, en aplicación de la NIIF 5.



Un modelo de negocio competitivo e integrado

Gas Natural Fenosa es una compañía integrada de gas y electricidad, cuyo modelo de negocio se apoya en cuatro fortalezas fundamentales:

- 1 > Ser un operador *best in class* en la distribución y venta de energía.
- 2 > Disponer de un parque de generación eficiente y diversificado que permite gestionar de manera competitiva los recursos naturales disponibles.
- 3 > Tener un sólido posicionamiento internacional, con amplias perspectivas de desarrollo.
- 4 > Contar con un equipo humano comprometido y con gran experiencia en el negocio.

El modelo de negocio de Gas Natural Fenosa cuenta con dos pilares: el gas y la electricidad, que contribuyen en más de un 99% a su EBITDA. Por un lado, Gas Natural Fenosa opera en toda la cadena de valor del gas, desde la exploración y aprovisionamiento hasta su distribución y comercialización. Por otro lado, opera en la generación, distribución y comercialización de la electricidad. A estas actividades, se unen otras áreas de negocio: el *trading* en los mercados de gas y electricidad, los servicios prestados de operación y mantenimiento de instalaciones, la provisión de servicios de ingeniería y construcción de instalaciones energéticas, la explotación de la mina de carbón Savmore y almacenamiento de gas mediante el proyecto Marismas.



1.1.2 Gas Natural Fenosa en la Argentina

Desde hace 25 años, Gas Natural BAN S.A. es licenciataria del servicio público de distribución de gas natural por redes en las zonas norte y oeste de la Provincia de Buenos Aires.

El área de servicio abarca 30 partidos del Gran Buenos Aires, cubriendo un territorio de 15.000 km² de una de las zonas más densamente pobladas del país, y que incluye también importantes parques industriales.

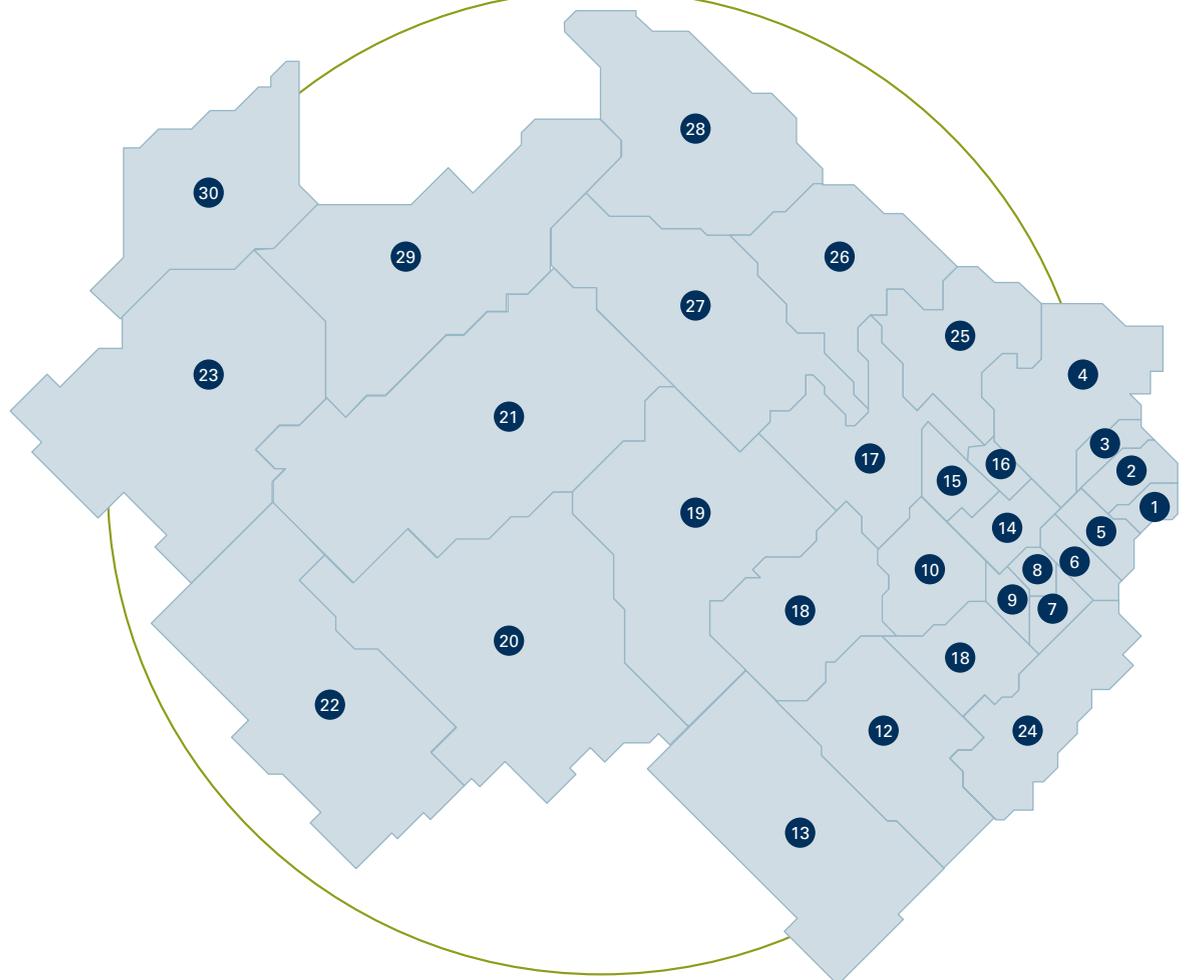
Somos la segunda distribuidora del país por número de clientes llegando a más de 5,6 millones de personas, participando en un 14,8% del total de ventas del mercado residencial y comercial.

1. Vicente López
2. San Isidro
3. San Fernando
4. Tigre
5. San Martín
6. Tres de Febrero
7. Morón
8. Hurlingham
9. Ituzaingó
10. Moreno
11. Merlo
12. Marcos Paz
13. Gral. Las Heras
14. San Miguel
15. Jose C. Paz
16. Malvinas Argentinas
17. Pilar
18. Gral. Rodríguez
19. Luján
20. Mercedes
21. San Andrés de Giles
22. Suipacha
23. Carmen de Areco
24. La Matanza
25. Escobar
26. Campana
27. Exaltación de la Cruz
28. Zárate
29. San Antonio de Areco
30. Capitán Sarmiento

Composición accionaria

La Sociedad es controlada por Invergas S.A. con una participación del 51% y por Gas Natural SDG Argentina S.A. con una participación del 19%. Estas son a su vez son controladas, con una participación del 100%, por el grupo Gas Natural Fenosa de España.

Del 30% restante de la participación directa en Gas Natural BAN, el 26,6% corresponde a la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) y el 3,4% a inversores privados.



Principales magnitudes de Gas Natural Fenosa en Argentina^(I)

	2017	2016	2015
Empleados			
Cantidad de empleados	515	500	502
Inversión en personal (millones de pesos) ^(II)	536,72	317,37	244,40
Clientes			
Clientes	1.650.630	1.631.502	1.612.089
Variación anual neta	19.128	19.413	25.828
Incremento neto acumulado desde el inicio de las operaciones	738.649	719.489	700.076
Explotación			
Ventas de gas (millones de m ³)	1.691,62	2.470,8	1.980,4
Servicio de transporte y/o distribución (millones de m ³)	4.306,72	4.273,0	4.275,9
Total ventas (millones de m ³)	5.998,34	6.743,8	6.256,3
Extensión total de la red (miles de kilómetros)	25,86	25,67	24,82
<i>Operaciones realizadas desde la toma de posesión:</i>			
Nuevas cañerías (kilómetros)	10.660	10.414	9.575
Renovación de cañerías (kilómetros)	568	544	539
Capacidad promedio de transporte contratada en firme (millones de m ³ /día)	15,40	15,4	14,9
Financiero			
Ingresos por ventas y servicios (millones de pesos)	6.544,47	4.687,66	1.978,0
Ganancia/Pérdida del ejercicio (millones de pesos)	542,98	241,74	213,9
Inversión en bienes de uso (millones de pesos)	734,20	375,20	255,2
Inversión en bienes de uso acumulada desde el inicio de las operaciones (millones de dólares)	643,00	603,20	579,4
Solvencia (patrimonio neto/pasivo total)	0,5696	0,2717	0,4681
Total pasivo (millones de pesos)	2.886,5	4.052,74	1.836,20
Patrimonio neto (millones de pesos)	1.644,30	1.101,31	859,57
Dividendos (millones de pesos)	-	-	-
Monto total de impuestos a cargo de Gas Natural Fenosa (en millones de pesos)^(III)			
Impuestos pagados en moneda local	2.112,79	1.171,59	721,07
Impuestos a cuenta y cargos de terceros ^(IV)	1.233,72	716,39	378,67
Impuestos a cargo de Gas Natural Fenosa especificados por tipo:			
TSH (Tasa de Seguridad e Higiene)	7,93	3,13	1,87
Ingresos Brutos	219,29	118,34	75,19
Impuesto Ganancia Mínima Presunta / Impuesto a las ganancias	306,39	171,82	45,66

I Datos a diciembre de 2017, 2016 y 2015 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.



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

Nuestra **Visión** es ser un grupo energético y de servicios líder y en continuo crecimiento, con presencia multinacional, que se distinga por proporcionar una calidad de servicio excelente a sus clientes, una rentabilidad sostenida a sus accionistas, una ampliación de oportunidades de desarrollo profesional y personal a sus empleados y una contribución positiva a la sociedad actuando con un compromiso de ciudadanía global.

Los **Valores** que guían nuestra forma de actuar están basados en:

Orientación al Cliente: dedicamos nuestros esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Queremos proporcionarles un servicio excelente y ser capaces de darles una respuesta inmediata y eficaz.

Compromiso con los Resultados: elaboramos planes, fijamos objetivos colectivos e individuales y tomamos decisiones en función de su impacto en la consecución de los objetivos de nuestra Visión, asegurando el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

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

Interés por las Personas: Promovemos un entorno de trabajo respetuoso con nuestros empleados e implicado en

su formación y desarrollo profesional. Propiciamos la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y géneros en el seno de nuestras organizaciones.

Responsabilidad Social: aceptamos nuestra Responsabilidad Social Corporativa, aportando a la sociedad nuestros conocimientos, capacidad de gestión y creatividad. Dedicamos parte de nuestros beneficios a la acción social, manteniendo el diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción, de tal forma que incremente la credibilidad y prestigio de nuestro grupo.

Integridad: todas las personas del Grupo debemos comportarnos con honestidad, rectitud, dignidad y ética, contribuyendo así al aumento de la confianza de la sociedad respecto a nuestra empresa. La Dirección del Grupo actuará con transparencia y responsabilidad ante todas las partes interesadas.

1.2 Estrategia de Gas Natural Fenosa

El Grupo Gas Natural Fenosa presentó en 2016 la nueva visión estratégica de la compañía para el período 2016- 2020, con una serie de compromisos de cumplimiento de objetivos para 2018 y aspiraciones al 2020. El Plan Estratégico para el periodo 2018-2022 presenta un sólido posicionamiento en el nuevo entorno de la transición energética global. De este modo, la compañía está firmemente convencida de que el gas y las renovables tendrán un papel muy relevante en la transición energética, que le permitirán poner en valor su liderazgo en el negocio del gas, así como su fuerte apuesta de crecimiento en energías renovables. Así, la empresa tiene previsto invertir 8.400 millones de euros durante los próximos cinco años, de los que 5.300 millones se dedicarán a crecimiento, con especial énfasis en los negocios de Gas y Electricidad (36%), así como en Infraestructuras Latinoamérica (27%), entre otras regiones.

Planes de eficiencia

Dentro del Plan Estratégico 2018-2022, la compañía mantendrá la optimización de los negocios con nuevas medidas de eficiencia que comprometen una reducción de gastos operativos anuales de 500 millones de euros en 2022. Dichas eficiencias estarán centradas en el análisis de aquellas actividades non core de la compañía, como ya viene haciendo en los últimos meses, así como en la asignación de las funciones operativas en cada una de las unidades de negocio correspondientes y en la mejora de aquellas cuyo desarrollo permanecerá en la compañía, todo ello apoyado por los procesos de digitalización que ya se están implantando.

1.3 Marco regulatorio de la industria del gas

2017 fue un año de normalización de precios y tarifas del gas natural, materializado a través de:

- (i) la Resolución MINEM N° 74/17, que estableció un sendero de precios en dólares estadounidenses para el gas en boca de pozo.
- (ii) la Resolución ENARGAS 4354/17, que estableció las nuevas tarifas a cliente final del gas natural y un sendero de recomposición de la tarifa de distribución de Gas Natural BAN.

El 31 de marzo de 2017 fue publicada en el Boletín Oficial la Resolución ENARGAS N° 4354 con los cuadros tarifarios resultantes de la Revisión Tarifaria Integral (RTI) y el correspondiente al primer escalón de la segmentación de dicho ajuste. En línea con la instrucción recibida por el Ministerio de Energía y Minería (MINEM) en torno a la implementación gradual y progresiva del incremento tarifario, se estableció una aplicación escalonada: el 30% del total a partir del 1 de abril de 2017, el 40 % a partir del 1 de diciembre de 2017 y el 30 % restante a partir del 1 de abril de 2018.

Prioridades estratégicas del Grupo Gas Natural Fenosa

Gas	Generación de electricidad	Redes	Servicios , minoristas e innovación
Optimizar la cartera global de gas	Impulsar una regulación que contemple adecuadamente la seguridad de suministro, diversificación, eficiencia económica y sostenibilidad	Continuar gestionando los aspectos regulatorios del negocio	Desarrollar nuevos productos y servicios para clientes finales
Adaptar y renegociar contratos de suministro de gas	Ajustar la capacidad e inversiones para cumplir con la nueva regulación de emisiones		Crear una plataforma para generación distribuida y servicios relacionados
Desarrollar posiciones de GNL en mercados finales		Capturar el potencial de crecimiento orgánico, tanto en Europa como en Latinoamérica	Continuar con la digitalización de servicios y procesos
Incrementar la flexibilidad de la flota con la incorporación de nuevos metaneros	Desarrollar nuevas oportunidades en generación internacional y el crecimiento de la plataforma de renovables en España		Expandir el modelo de servicios y soluciones energéticas a Latinoamérica
Reforzar y hacer uso de las ventajas competitivas a nivel logístico		Automatizar la red e integrar nuevas tecnologías en la red eléctrica	
Implementar las iniciativas del plan de eficiencias			

Adicionalmente, en la Resolución ENARGAS 4354/2017 se aprueba el plan de Inversiones Obligatorias de la Compañía para el quinquenio 2017-2021, con la respectiva metodología de control físico y financiero.

Los cuadros tarifarios reflejan los nuevos precios de gas establecidos en la Resolución MINEM N° 74/2017 y las tarifas de transporte aprobadas en el ámbito del proceso de renegociación de las Licencias de transporte. La Resolución establece la metodología de adecuación semestral de la tarifa, aplicándose la variación semestral del Índice de Precios Internos al por Mayor (IPIM)-Nivel General, publicado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC).

En el contexto de la revisión tarifaria se resolvió dejar sin efecto las Resoluciones ENARGAS N° I-2407/12 y N° I-3249/15 (FOCEGAS) que incluían una serie de cargos de monto fijo por factura, según la categoría del cliente.

En materia de Tarifa Social y bonificaciones por ahorro de consumo consistentes, a través de la Resolución ENARGAS N° 133 se implementaron las medidas dispuestas por el MINEM. En el primer caso se estableció un bloque base con una bonificación del 100%, equivalente al umbral superior de consumo de la categoría R1, un segundo bloque por el mismo volumen que el anterior con bonificación del 75% y el gas adicional a tarifa plena. En materia de ahorro, se estableció una bonificación del 10% a los usuarios que registren ahorro superior al 20% con respecto al mismo período de consumo del año 2015.

Asimismo, considerando la finalización del período de prórroga de la Ley de Emergencia el 31 de diciembre de 2017 en la que el gobierno intervino en la fijación de los precios de gas para la demanda, el MINEM dictó la Resolución N° 508, publicada en el Boletín Oficial

el 28 de diciembre de 2017, que establece que a partir del 1° de enero de 2018 los precios del gas natural serán los que surjan de los contratos libremente pactados entre productores y distribuidoras, los que de conformidad con lo establecido en el artículo 38 de la Ley N° 24.076 serán transferidos a las tarifas de distribución de gas natural.

En consecuencia, los beneficios correspondientes a la Tarifa Social, las bonificaciones por ahorro, los límites en el incremento de las facturas y el sendero de precios establecido para el Gas Natural No Contabilizado, serán compensados por el Estado Nacional a las Distribuidoras estableciendo un mecanismo de compensación a fin de mantener la cadena de pagos relacionada con la operación y el mantenimiento del servicio público de distribución de gas natural por redes y garantizar la continuidad de la prestación. El mecanismo de compensación se aplicará hasta que los beneficios puedan ser reemplazados por un mecanismo que permita el pago directo a sus beneficiarios.



Para más información consultar el apartado **1. Contexto general de la industria**, de la Memoria de nuestro Informe Anual 2017, disponible en www.naturgy.com.ar

1.4 Contribución al desarrollo



Nuestro objetivo principal es proveer energía a la sociedad de manera segura, responsable y eficiente, promoviendo el desarrollo sustentable en cada una de las comunidades donde estamos presentes, maximizando su desarrollo y bienestar.

El continuo crecimiento demográfico es un factor global que anticipa un mayor incremento de la demanda energética.

En este sentido, centramos nuestros esfuerzos en ofrecer un suministro energético sostenible que apueste por el consumo responsable.

Es por esto que desarrollamos programas de difusión fomentando en los grupos de interés el consumo eficiente y responsable del gas.



Además, año a año trabajamos para minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones, mediante la eco-eficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.



Nuestra contribución a la sociedad se ve reflejada en la creación de empleos y oportunidades de desarrollo en las comunidades en donde operamos, en el pago de salarios, impuestos e inversiones y el apoyo a programas sociales.



Asimismo, trabajamos junto a nuestros proveedores y clientes para desarrollar una cadena de valor responsable, y poder así asegurar la calidad de nuestros servicios e incrementar la eficiencia de los procesos.



Apostamos a la promoción humana, la superación de las condiciones de pobreza y el desarrollo comunitario. A la vez, desarrollamos nuestra actividad en zonas en las que el suministro de energía no alcanza a toda la población. Para la compañía, es una prioridad atender a esas personas trabajando activamente en el desarrollo de nuestras redes de distribución.



1.5. Premios y reconocimientos

- > Premio de la Cámara de Comercio Argentino Británica (CCAB) por el segundo puesto en la categoría Mejor Reporte Social.
- > Eikon de Oro en la Categoría Sustentabilidad Social a nivel Regional por el programa "Energía del Sabor".
- > Eikon de Plata en la Categoría Sustentabilidad Social a nivel Local por el programa "Energía del Sabor".
- > Fundacom reconoció al Programa "Primera Exportación" como Finalista en la primera edición de los Premios CIBECOM a la excelencia en la comunicación latinoamericana.
- > El Foro Ecuménico Social distinguió al programa "Energía del Sabor" dentro del premio al Emprendedor Solidario.
- > Distinción de la Municipalidad de Gral. San Martín por los programas de RSE emprendidos en conjunto en materia de seguridad y salud.
- > Distinción de la Municipalidad de Morón por los programas de RSE emprendidos en conjunto en materia de seguridad y salud.
- > La Revista Mercado reconoció al Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa como uno de los 10 mejores del país.
- > El Ranking Merco de reputación corporativa distinguió a Gas Natural Fenosa como la mejor empresa de servicios públicos ocupando el puesto 75° en el panel general.



- > Ranking Merco Horacio Cristiani ocupó el puesto 89° dentro de los líderes empresarios más reconocidos.
- > El Ranking Prestigio de la consultora CEOP distinguió a Gas Natural Fenosa como la mejor empresa de servicios públicos ocupando el puesto 74°.

2

Gobierno en Gas Natural Fenosa





- 2.1 Buen gobierno para una gestión eficaz y transparente
Pág. 26
- 2.2 Sistema de gestión del Riesgo
Pág. 29
- 2.3 Auditoría Interna, *Compliance* y Control Interno
Pág. 31

[102-2, 102-22, 102-24, ODS 5.5]

2.1 Buen Gobierno para una gestión eficaz y transparente

Por medio de nuestro gobierno fomentamos los principios de eficacia y transparencia en la toma de decisiones, que permiten contribuir a la rentabilidad y al crecimiento sostenible de la compañía.

El Directorio garantiza la realización del buen gobierno y es el encargado de analizar y aprobar anualmente el perfil de riesgos de la compañía, incluyendo las cuestiones éticas, sociales y ambientales en la planificación de sus actividades, que junto con la búsqueda de la rentabilidad, garantiza proyectos y operaciones responsables con capacidad de generar valor a largo plazo.

El control interno es otro de los pilares claves en nuestro modelo de buen gobierno. Debido a eso, revisamos periódicamente nuestras actividades a través de procesos de compliance y auditoría interna. Además, damos a conocer en normas internas las prácticas de actuación que deben guiar nuestro comportamiento dentro de la compañía.

Asimismo, el máximo órgano de gobierno evalúa, periódicamente, a través de los informes que emite, la calidad y eficacia en los procesos. La transparencia en la gestión, aporta confianza a los accionistas, a posibles inversores y a terceros que se relacionan con la compañía. Por ello, continuaremos desarrollando nuestras actividades y orientando los procesos de toma de decisiones de acuerdo a los estándares más elevados.

2.1.1 El Directorio, máximo órgano de administración

El máximo órgano de administración y representación de nuestra compañía, conforme está expresado en sus Estatutos Sociales, es el Directorio de Gas Natural BAN S.A. Entre sus principales funciones se encuentran la administración de la organización y la aprobación de políticas y estrategias, entre ellas:

- El plan estratégico o de negocio, así como los objetivos de gestión y presupuestos anuales
- Las políticas que establecen los lineamientos generales de inversión y financiación
- La Política de Gobierno Societario de la compañía
- La Política de Asignación de Responsabilidades a los gerentes de primera línea
- La Política de Responsabilidad Corporativa
- Las políticas de gestión integral de riesgos y control interno, y de prevención de fraudes
- La Política de Derechos Humanos que lleva a cabo la compañía.

Composición del Directorio (al 31.12.17)

Directores Titulares

Horacio Carlos Cristiani (Presidente)

Sergio Aranda Moreno (Vicepresidente)

Francesc Solbes Pons

Carlos Miravent Pi

Sergio Tarallo

Santiago Colombres Garmendia (FGS- Anses)

Adolfo Donati (FGS- Anses)

Julio Naveyra (independiente)

Francisco Lluch Rovira (independiente)

Directores Suplentes⁽¹⁾

Jorge Daniel Teich

María Bettina Llapur

Gerardo Nestor Gomez

Gustavo Adolfo Martínez

Martin Norberto Yañez

Santiago Andres Sosa Suarez (FGS- Anses)
Renunció

Cecilia Andrea Galarza (FGS- Anses)
Renunció

Amadeo Vazquez (independiente)

Guillermo Ambrogi (independiente)

Secretario

Gabriel E. M. Wilkinson

¹ Renunciaron los Directores Suplentes designados por el accionista FGS ANSES: El director suplente Santiago Andrés Sosa Suarez renunció a su cargo el 1/7/2017, su renuncia fue aceptada en la reunión de Directorio celebrada el 4/7/2017. La directora suplente Cecilia Andrea Galarza renunció a su cargo el 6/9/2017, su renuncia fue aceptada en la reunión de Directorio celebrada el 8/11/2017.



Prevención y gestión de posibles conflictos de intereses

Contamos con distintos mecanismos preventivos de conflictos de interés. En ese sentido, nos regimos por el Código Interno de Conducta en Materias Relativas a los Mercados de Valores de Gas Natural SDG, S.A., que dispone la información que los miembros del Directorio deben facilitar en materia de conflictos de interés. También damos cumplimiento al Código Ético, cuya finalidad es establecer las pautas que han de presidir el comportamiento ético de todos nuestros empleados en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés.



En el transcurso del ejercicio 2017 no se ha registrado ningún conflicto de interés.

Identificación gestión integral de riesgos económicos, ambientales y sociales

Contamos con políticas de gestión integral de riesgos empresariales, trabajando no solo respecto a los riesgos económicos del negocio sino también sobre los potenciales riesgos sociales y ambientales.

Desde el año 2011 el Directorio, el Comité de Auditoría, la Alta Dirección y el personal involucrado implementan un modelo que identifica los riesgos y sus puntos de control, con el objeto de asegurar la fiabilidad de la Información Financiera y la Prevención de Fraude. Este Sistema promueve y fomenta la conciencia de control en todos los procesos evaluados, que son expuestos anualmente a una certificación en cumplimiento de la norma NG-00017-GN "Sistema de Control Interno de la Información Financiera". Esta verificación permite identificar aquellos controles que no se cumplen o que se cumplen con debilidades, y el plan de acción para reformar los puntos de control. En respuesta a esto, el Comité de Auditoría supervisa la aplicación de las políticas en materia de información sobre la gestión de riesgos que se ven reflejadas en sus informes periódicos. Por su parte, el Directorio expone la supervisión de la gestión de riesgos en los Estados Financieros conforme lo establecido en las normas contables vigentes.



De los trabajos realizados hasta el momento no han surgido debilidades materiales ni deficiencias significativas para informar.

2.1.2 Comisión Fiscalizadora

La Comisión Fiscalizadora es el órgano de control encargado de asegurar que las decisiones y gestiones del Directorio se mantengan dentro del marco de la ley y de los Estatutos Sociales. Durante el 2017 estuvo conformada por los integrantes del siguiente cuadro:

Composición de la Comisión Fiscalizadora (al 31.12.17)

Síndicos Titulares

Miguel A. M. Tesón

Uriel O'Farrel

Alejandro Fabián Díaz

Síndicos Suplentes

Daniel Calatrava

Fernando Garcia Pulles

Raul Alberto Garré

A lo largo del año, esta comisión se reunió nueve veces para examinar nuestros Estados Financieros y los informes de revisión de la firma Price Waterhouse & Co. S.R.L. y para analizar la situación tarifaria y el desarrollo de nuestro negocio.

[102-2, 102-22, ODS 5.5]

2.1.3. Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría está integrado en su mayoría por directores independientes y tiene a su cargo funciones vinculadas al buen gobierno corporativo. De hecho, es el encargado de asegurar la integridad y transparencia de la información corporativa, y supervisar el funcionamiento y fiabilidad de los sistemas de control interno, del sistema administrativo contable y de toda la información financiera presentada ante la Comisión Nacional de Valores y Bolsa de Comercio de Buenos Aires.

Durante 2017, el Comité celebró 8 reuniones en donde se analizó la documentación contable de la Sociedad y de los informes emitidos por los auditores interno y externo (Price Waterhouse & Co.), el desarrollo del negocio, la situación tarifaria de la Distribuidora, y el resultado de las reuniones mantenidas entre el Comité y las Gerencias Económico Financiera y Servicios Jurídicos.

2.1.4 Comité de Dirección

El máximo órgano de decisión de nuestra compañía en el ámbito ejecutivo y el encargado de supervisar nuestra gestión del desempeño operativo, económico, social y ambiental es el Comité de Dirección, que reporta directamente al Directorio. Dentro de este comité contamos con un área específica que tiene a su cargo el análisis de mercado, la realización de encuestas y la propuesta de montos considerados adecuados respecto a remuneraciones y la política de beneficios.

En 2017 el Comité de Dirección fue capacitado en las tendencias y mejores prácticas de sustentabilidad de la industria energética y participó de la revisión de materialidad de Gas Natural Fenosa en Argentina.

Composición del Comité de Auditoría (al 31.12.17)

Titulares

Sergio Aranda Moreno (Presidente)

Julio P. Naveyra (independiente)

Francisco Lluch Rovira (independiente)

Suplentes

Guillermo Ambrogi (independiente)

Jorge D. Teich

Amadeo Vazquez (independiente)

Composición del Comité de Dirección (al 31.12.17)

Horacio Cristiani	Presidente Argentina
José García Sanleandro	Country Manager
Jorge Teich	Controller Argentina
Gabriel Wilkinson	Servicios Jurídicos
Gustavo Martínez	Compras, Prevención y Servicios Generales
Javier Berro	Seguridad Patrimonial y Personal
Bettina Llapur	Comunicación y Relaciones Institucionales
Omar Payero	Personas, Organización y Cultura
Fabian Chamadoira	Proyecto de Transformación
Jorge Niemetz	Planificación de Ingresos y Regulación
Susana Imperiali	Servicio al Cliente
Carlos Capponeto	Gestión de Red
Adolfo Mendivil	Comercial
Martín Yañez	Operaciones



2.2 Sistema de gestión del Riesgo

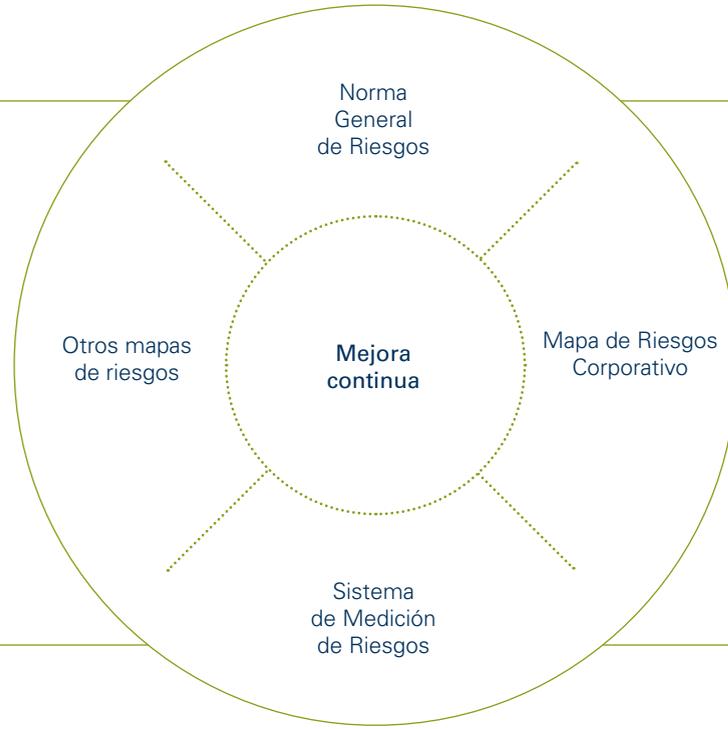
Para garantizar la predictibilidad y la sostenibilidad en el desempeño operativo y financiero de la compañía, la gestión del riesgo en Gas Natural Fenosa cuenta con diferentes organismos, con ámbitos de responsabilidad claramente identificados.

Órganos de la gestión del riesgo



Una gestión integrada

Analizamos nuestro perfil global de riesgos. Las herramientas que nos permiten mejorar continuamente el proceso de identificación, caracterización y determinación de nuestro perfil de riesgo son:



Norma General de Riesgos

Esta norma define el marco de principios y pautas de comportamiento que facilitan la identificación, información, evaluación y gestión de la exposición al riesgo de la compañía. Establece las bases para la definición de políticas, normativa, umbrales y métricas específicas que determinan el perfil de riesgo.

Mapa de Riesgos Corporativo

Nuestro proceso de identificación y evaluación de los riesgos depende del Comité de Riesgos quien confecciona el Mapa de Riesgos Corporativo. Esta herramienta caracteriza y cuantifica los riesgos más relevantes a los que está expuesta nuestra compañía y tiene en cuenta las características de la posición en riesgo, las variables de impacto, la severidad potencial cuantitativa y cualitativa, la probabilidad de ocurrencia y el grado de gestión y control.

Otros Mapas de Riesgos

Desde 2013 contamos con un Mapa de riesgos reputacionales que identifica los potenciales riesgos a los que estamos expuestos por nuestras operaciones y su impacto a los grupos de interés teóricamente afectados. Estos riesgos son clasificados por su severidad y grado de gestión. A partir de esta información se delimita el plan de acción para prevenir este tipo de riesgos y, periódicamente, se realiza el análisis y evaluación del impacto de algunos de ellos en parámetros financieros en caso de materialización.

Por otro lado, desde 2014, identificamos el impacto de los efectos derivados del cambio climático sobre la compañía, analizando tanto las consecuencias directas de este como de políticas y normativa orientadas a combatirlo. El análisis se fundamenta en los criterios y metodologías del sistema de gestión de riesgos, resultando en un

Mapa de Riesgos de Cambio Climático

Los riesgos más relevantes identificados en ambos mapas se incorporan en el mapa de riesgos corporativo, para su comunicación a los órganos de gobierno correspondientes.

Sistema de Medición de Riesgos

Nuestro Sistema de Medición de Riesgos tiene como objetivo cuantificar periódicamente la posición en riesgo asumida para las diferentes categorías de riesgo. De hecho, llevamos a cabo análisis de riesgos correlativos, análisis de sensibilidad y pruebas de estrés para los principales riesgos identificados.

2.3 Auditoría Interna, *Compliance* y Control Interno

El área es responsable de la revisión continua y la mejora de nuestro sistema de control interno, así como de asegurar el cumplimiento de la normativa y de los modelos de control establecidos con el objeto de salvaguardar la eficiencia y eficacia de las operaciones, y de mitigar los principales riesgos de cada uno de los ámbitos del grupo, especialmente los riesgos operacionales, legales, de corrupción y fraude.

Las tres funciones de aseguramiento (auditoría, *compliance* y control interno) contemplan equipos y sistemas separados, con objetivos, perfiles y roles específicos, que suponen, entre otros, mecanismos “frontera” que aseguran la independencia de la función de Auditoría Interna.

El área, como soporte a la Comisión de Auditoría, garantiza a los órganos de gobierno y a la alta dirección la efectividad de los sistemas de control interno establecidos.

Respecto al cumplimiento del principio de integridad y transparencia de la Política de Responsabilidad Corporativa, se responsabiliza de la gestión de nuestro modelo de Código Ético y la política anticorrupción, a través de su divulgación y velando por su cumplimiento.

2.3.1 Función de aseguramiento de Auditoría interna

La Unidad de Auditoría Interna es la encargada de revisar el sistema de control interno y los riesgos operacionales de los procesos en todos sus ámbitos, a través de la definición y ejecución del “Plan anual de auditoría interna” que busca mejorar su eficacia y eficiencia. Asimismo, apoya a las direcciones generales en el cumplimiento de sus objetivos.

Durante el 2017, se desarrollaron 3 proyectos de auditoría interna que evaluaron los procesos vinculados a los principales riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales de nuestras direcciones generales de negocio y corporativas.

Los análisis realizados alcanzaron el 100% de las direcciones generales e hicieron especial hincapié en aquellas con mayores probabilidades de materialización de estos riesgos.

2.3.2 Función de aseguramiento de *Compliance*

Es responsable de vigilar el continuo cumplimiento de la normativa externa y de las políticas y de los procedimientos implantados en el grupo para mitigar los principales riesgos legales, de corrupción y fraude. Asimismo, se encarga de nuestro Modelo de Prevención Penal y del Modelo del Código Ético. La Dirección General de Servicios Jurídicos es la responsable de evaluar los riesgos legales en los modelos que se desarrollen, especialmente en el de prevención penal y regulatorios.

2.3.3 Función de aseguramiento de Control Interno

Tiene la responsabilidad de promover y participar en el diseño e implantación de los modelos de control en todos los ámbitos del grupo, con objeto de mitigar los principales riesgos y asegurar la eficacia de las operaciones. Vela también para que los modelos de control establecidos cumplan con las políticas y normas del grupo y las regulaciones externas, y estén correctamente soportados y documentados en los sistemas del grupo.



En los proyectos ejecutados durante 2017 no se han detectado riesgos relacionados con la corrupción.

3

La
responsabilidad
corporativa y
Gas Natural
Fenosa





- 3.1 La política de responsabilidad corporativa
Pág. 34
- 3.2 El gobierno de la responsabilidad corporativa
Pág. 36
- 3.3 Gestión y medición de la reputación corporativa
Pág. 38
- 3.4 Los grupos de interés
Pág. 39

3.1 La política de responsabilidad corporativa

La nueva Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa, aprobada en diciembre de 2016, establece el marco común de actuación que guía nuestro comportamiento socialmente responsable, y determina las responsabilidades y los instrumentos de seguimiento específicos para asegurar su cumplimiento.

Su objetivo principal es establecer y desarrollar sólidos principios de actuación y compromisos con nuestros grupos de interés que, en coherencia con la estrategia corporativa, faciliten el crecimiento sostenible en el largo plazo.

La adecuada relación con nuestro entorno constituye una de nuestras prioridades estratégicas y, por este motivo, hemos definido principios de actuación y compromisos específicos hacia los grupos de interés cuyo fin es la generación de valor.

El conocimiento y aplicación de esta Política alcanza a todas las empresas que conforman el grupo Gas Natural Fenosa como también a aquellas personas o compañías que trabajan con nosotros e influyen en nuestra reputación. Debido a esto, durante el año llevamos a cabo una campaña de comunicación interna con el fin de difundir información relevante sobre cada uno de los principios de nuestra política. Además, esta información fue compartida a través de las carteleras digitales para que aquellos empleados que no tienen acceso al email también puedan conocer en detalle nuestra política de RC. Asimismo, todos nuestros colaboradores pueden acceder a la Política de Responsabilidad Corporativa a través del portal interno Naturalnet.



Principios de actuación de la Política de Responsabilidad Corporativa



Excelencia en el servicio



Compromiso con los resultados



Gestión responsable del medio ambiente



Interés por las personas



Seguridad y salud



Cadena de suministro responsable



Compromiso social



Integridad y transparencia



Un mayor detalle de los compromisos y principios de actuación puede consultarse en los correspondientes apartados de este mismo informe. Asimismo, puede consultar la política íntegra en la página web www.naturgy.com

Plan de Sostenibilidad

Tras la aprobación de la nueva Política de Responsabilidad Corporativa y siguiendo las recomendaciones del nuevo código de buen gobierno de la CNMV en materia de responsabilidad corporativa, el Consejo de Administración validó en 2017 el Plan de Sostenibilidad 2020 elaborado a nivel Grupo.

El plan concreta los programas de acción para llevar a cabo los ocho compromisos rectores y 45 compromisos específicos de la Política de Responsabilidad Corporativa.

Para la elaboración del plan se ha seguido el siguiente proceso:

Como resultado de este proceso se han establecido las líneas de acción por cada compromiso y las acciones específicas a desarrollar dentro de cada línea de acción, con el objetivo de que cada área implicada las desarrolle. De esta forma, se establecieron un total de 39 líneas de acción y 178 acciones concretas.

A su vez, se obtuvo una serie de indicadores de monitoreo y seguimiento que permitirán controlar el desempeño de cada una de las acciones por parte de cada área responsable y, en última instancia, por parte del Consejo de Administración.



Plan director de Sostenibilidad

Análisis de materialidad	> Consideración de los compromisos de la política de RC	8 Principios 46 Compromisos	50 Temas relevantes para GNF y sus stakeholders
	> Actualización del inventario riesgos reputacionales	115 Riesgos reputacionales	
	> Mapeo del Plan Estratégico de Negocio	Visión estratégica 2016-2010	
	> Análisis de tendencias regulatorias	13 impactos 8 áreas	
	> Análisis de requerimientos de <i>stakeholders</i>	Informes sectoriales, SAS8, Estudios previos, Encuestas, Análisis de prensa	
	> Análisis de requerimientos de inversores y analistas DJSI	115 Riesgos reputacionales	
Contraste con la dirección Reuniones de 40 directores (corporativas, de negocios y países) Ver Anexo	> Valoración de temas relevantes	Propuesta de acciones y líneas de acción	
	> Posibles acciones a desarrollar		
Aprobación de acciones 31 Reuniones con Direcciones y procesos de consulta adicionales. Ver Anexo	> Aprobación de acciones propuestas	Plan de Sostenibilidad (2016-2020)	
	> Desarrollo de las acciones (fichas)		

Modelo de seguimiento del Plan de Sostenibilidad

Para facilitar el seguimiento semestral del Plan por parte del Consejo de Administración, se han acordado 30 indicadores de seguimiento y 4 de monitoreo que sintetizan los resultados de la gestión de los compromisos más significativos en el contexto de sostenibilidad y del Plan estratégico.



Modelo de seguimiento del Plan de Sostenibilidad 2016-2020

Aprobación y seguimiento (anual)	>	Consejo de Administración
	>	Comisión de Nombramientos y Retribuciones
Implementación, seguimiento y difusión (semestre y anual)	>	Comité de dirección
Implementación y reporte (semestral)	>	Direcciones generales y otras unidades de negocio
Coordinación y seguimiento (semestral y anual)	>	Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales

3.2 El gobierno de la responsabilidad corporativa

3.2.1 Órganos de gobierno

La aprobación y supervisión de la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa corresponde, de acuerdo con su reglamento, al Consejo de Administración, encargado de liderar la integración efectiva de la Responsabilidad Corporativa en la estrategia de la compañía y en su gestión diaria para afianzar una cultura de la responsabilidad corporativa sólida.

Asimismo, el Consejo de Administración recibe, al menos anualmente, información sobre la implementación y seguimiento general de dicha política y semestralmente, sobre el desempeño del Plan de Sostenibilidad.

El Comité de Dirección, por su parte, es el responsable de velar por la adecuada implementación y seguimiento de los compromisos asumidos en la Política, así como de impulsar su difusión, conocimiento y cumplimiento, a través de los planes que apruebe para tales fines.

En la Argentina, el Comité de Reputación Corporativa y el Comité de Código ético son los órganos encargados del fomento y la puesta en marcha de proyectos relacionados a la responsabilidad corporativa.

3.2.2 Comité de Reputación Corporativa

Este organismo está conformado por los miembros del Comité de Dirección, y depende directamente del Comité de Reputación Corporativa del Grupo. Entre sus principales funciones se encuentran:

- > Implantar la gestión de la responsabilidad y la reputación corporativa en toda la organización, sobre la premisa de una actuación responsable y creadora de valor para los grupos de interés
- > Analizar los riesgos y oportunidades reputacionales y facilitar el intercambio de información necesario para orientar la gestión de la compañía
- > Velar por la construcción de una cultura corporativa comprometida con la protección de la reputación y con el impulso de la responsabilidad corporativa
- > Abordar el desarrollo de las políticas y procedimientos en responsabilidad corporativa
- > Elaborar los informes en materia de responsabilidad corporativa y supervisar el proceso de revisión externa de la información que en ellos se publica.

Anualmente, el Presidente del Directorio evalúa a los miembros de este comité en temas vinculados a eficiencia económica, calidad y fiabilidad de la información económica y financiera reportada, temas ambientales como la promoción de la factura electrónica, y temas sociales. Asimismo, el cumplimiento de los objetivos fijados en materia de reputación corporativa está incluido entre los objetivos del Presidente y del Director de Comunicación y Relaciones Institucionales.

3.2.3 Comisión del Código Ético



Esta Comisión tiene por objetivo fomentar la difusión, conocimiento y el cumplimiento del Código Ético, así como gestionar el procedimiento de notificación y consulta. Está presidida por el Área de Auditoría Interna, Compliance y Control Interno y conformada por representantes de las unidades más involucradas en los asuntos contemplados en el código (Comunicación y Relaciones institucionales, Personas, Organización y Cultura y Servicios Jurídicos).



Funciones de la Comisión del Código Ético

- > Fomentar la difusión y conocimiento del Código Ético.
- > Interpretar el Código Ético y orientar las actuaciones en caso de duda o conflicto.
- > Facilitar y gestionar una vía de comunicación a todos los empleados, proveedores y empresas colaboradoras (función exclusiva de la Comisión Corporativa).

Esta comisión reporta sus actuaciones al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control. En 2017, la Comisión celebró dos reuniones de trabajo. [Para mayor información sobre el Modelo de gestión del Código Ético consultar el capítulo 4.8 Integridad y transparencia.](#)



3.2.4 Grupo de Sustentabilidad

El Grupo de Sustentabilidad está conformado por representantes de diversas áreas de nuestra empresa, que son los principales referentes en temas de responsabilidad corporativa. Su principal responsabilidad es la sistematización de nuestro desempeño económico, social y ambiental, y el acompañamiento en el proceso de auditoría de dicha información, en el marco de la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa.

Para fomentar que se conviertan en promotores de la gestión responsable del negocio en cada una de sus áreas, los miembros de este grupo son capacitados anualmente en las últimas tendencias y lineamientos de sustentabilidad.

Área	Referente
Personas, Organización y Cultura	Soledad Moussou Laura Escala
Compras, Prevención y Servicios Generales	Leonardo Rodríguez Loza Daniel Cassano José Demasi Christian Garrido Romina De Seta
Operaciones	Marcela Ceballos
Comercial	Marcelo Bernal
Económico Financiera	Fernando Martínez Gentile Estefanía Segovia
Planificación de Ingresos y Regulación	Carlos Nana
Comunicación y Relaciones Institucionales	Facundo Di Pino David Figueroa
Servicios Jurídicos	Alejandro Roverano Gabriela Vidoz
Servicio al Cliente	Maximiliano Keller Fernanda Raffa
Auditoría	Esteban Ferreyra
Oficina de Proyectos	Marcelo Cacace
Gestión de Red	Julian De Las Heras
<i>Coordinación: Juan Martín Moreno</i>	

3.3 Gestión y medición de la reputación corporativa

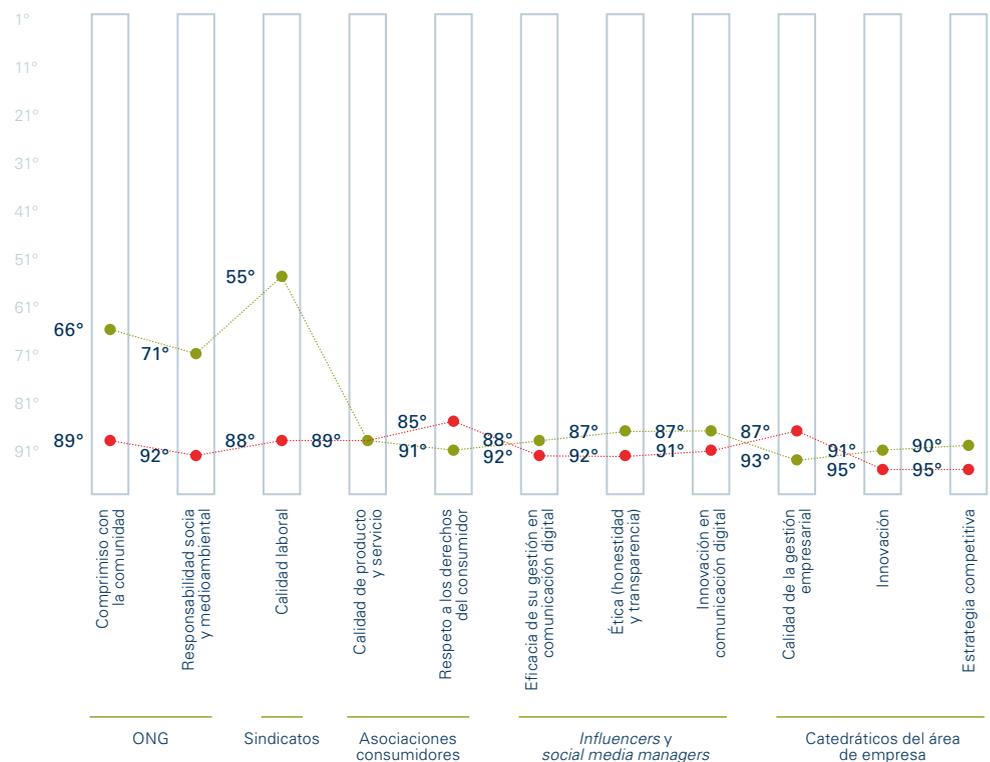
La medición de la reputación corporativa nos permite evaluar la percepción de nuestros grupos de interés sobre nuestro comportamiento a lo largo del tiempo y sobre nuestra capacidad de generar valor compartido. Por lo tanto, gestionar adecuadamente la reputación contribuye al atractivo que poseemos frente a nuestros grupos de interés y a la consecución de los objetivos estratégicos de negocio.

En 2017 comenzamos a medir nuestra reputación a partir de MERCO TALENTO, un ranking global de las empresas con mejor reputación corporativa desarrollado a partir de la valoración de diferentes *stakeholders* como analistas financieros, miembros del gobierno, representantes de ONGs, sindicatos, asociaciones de consumidores, influencers, catedráticos universitarios, y auditado por KPMG. Los diferentes *stakeholders* valoran a cada una de las empresas en las variables de las que son expertos.

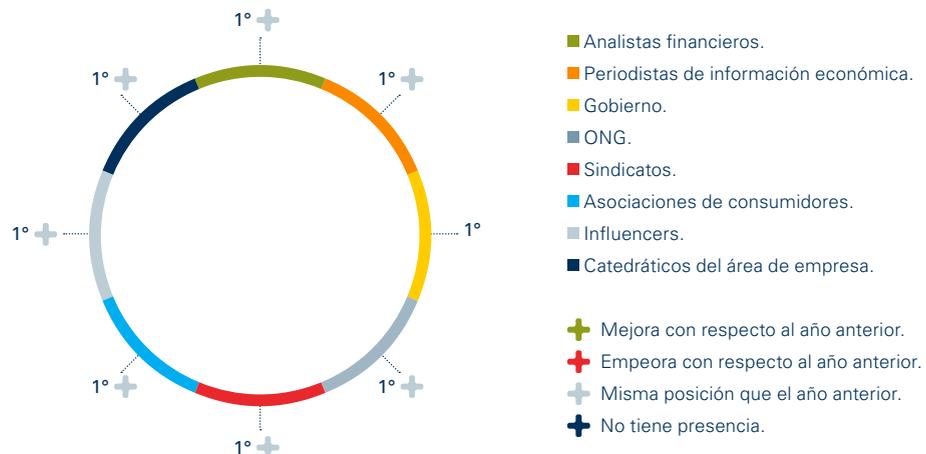


Así, en 2017 Gas Natural Fenosa obtuvo una valoración de 5.078 puntos, alcanzando el puesto 75° en el panel general, una mejora de 2 puntos respecto al ranking 2016, cuando ocupó el puesto 77°.

Posición de Gas Natural Fenosa para los distintos expertos



Cabe destacar que Gas Natural Fenosa, dentro de su sector, fue la empresa de servicios públicos mejor valorada por todos los paneles.



3.4 Los grupos de interés

Para nuestra organización, la confianza y el entendimiento de los grupos de interés son cruciales para el éxito de los planes de negocio. Para ello, es esencial tener una adecuada identificación y definición de estos.

Área	Referente
Accionistas e inversores	Inversores institucionales. Accionistas de referencia. Accionistas minoritarios. Obligacionistas/bonistas. Titulares de preferentes.
Socios de negocio	Personas físicas o jurídicas con las que se comparte un proyecto empresarial concreto.
Clientes	Minoristas. Mayoristas. Clientes esenciales y colectivos sensibles.
Empleados	Empleado en activo. Empleado pasivo. Exempleado. Representante de trabajadores.
Proveedores	Suministradores estratégicos. Contratistas de obra y mantenimiento. Empresas colaboradoras. Proveedores.
Sociedad	Comunidades afectadas. Asociaciones de consumidores. Organizaciones no gubernamentales (ONG). Asociaciones sectoriales nacionales e internacionales. Medios de comunicación. Organismos académicos. Sociedad en general.
Administraciones/ organismos reguladores	Reguladores sectoriales. Reguladores de los mercados. Administración Nacional y/o Supranacional. Administración local.
Analistas	Analistas financieros. Agencias de rating. Analistas no financieros (ESG).
Agencias aseguradoras y reaseguradoras	Empresas dedicadas al aseguramiento de personas, bienes, y todo tipo de productos incluidos los financieros, a cambio de una cuota o prima.
Agentes del mercado	Comercializadores. Generadores/productores. Generadores de régimen especial. Transportistas. Distribuidores. Operadores.



3.4.1 Diálogo con grupos de interés

Como todos los años, realizamos un diálogo con diversos grupos de interés para conocer sus expectativas sobre las actividades de la empresa y relevar sugerencias para mejorar nuestros Informes de Responsabilidad Corporativa. Este diálogo fue nuevamente desarrollado siguiendo al estándar de relacionamiento y dialogo con los grupos de interés AA1000SES (AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard).

Aquí presentamos los resultados más relevantes del Diálogo con los Grupos de Interés, cuyas opiniones y expectativas serán consideradas en este y en los futuros Informes de Responsabilidad Corporativa.



28 participantes de grupos de interés: empleados, clientes, proveedores y representantes de las comunidades donde proveemos nuestros servicios



El 91% de los participantes consideró importante su participación en este grupo focal para mejorar el reporte y le gustaría volver a participar en futuros procesos de consulta.

Tema	Sugerencias y expectativas de los Grupos de Interés	Grado de cumplimiento
Gas Natural Fenosa	Incluir principales novedades normativas.	+
	Incluir referencia hacia los apartados del reporte donde se aborda cada programa en Contribución al Desarrollo.	+
	Resumir lo más relevante de cada capítulo o referenciar información de perfil a URLs de la Compañía o Global	+
Gobierno en Gas Natural Fenosa	Incluir resumen del contenido del capítulo.	+
	Mejorar la presentación de Mapas de Riesgos.	+
La responsabilidad corporativa y Gas Natural Fenosa	Explicar relación de la estrategia de Responsabilidad Corporativa con los ODS.	+
	Indicar sólo sugerencias relevantes y las principales conclusiones del “Diálogo con los grupos de interés”	+
Excelencia en el Servicio	Desarrollar las necesidades y compromiso con cada uno de los clientes.	+
Compromiso con los resultados	Legitimación local de los índices de inversión responsable.	+
Gestión responsable del medio ambiente	Incluir cantidad de emisiones de CO ₂ con el uso de gas natural	+
	Incluir conclusiones sobre el consumo energético, residuos y emisiones.	+
Interés por las personas	Mostrar las diferencias porcentuales para los indicadores de empleados	+
Seguridad y salud	Incluir información de mejoras en las instalaciones.	+
Compromiso social	Incluir indicadores para medir año a año cada proyecto.	+
	Mostrar plan estratégico con el compromiso social.	+
	Incluir más infografías para presentar de manera clara la información.	+
Integridad y transparencia	Aclarar mecanismos de denuncias y medidas tomadas.	+
	No reportar los datos del Grupo.	+
	Aclarar alcance del Código de Ética a la cadena de suministro.	+
	Buscar mayor dinamismo en la información.	+

Grado de cumplimiento: + Cumplido + En proceso + Pendiente

3.4.2 Canales de diálogo con los grupos de interés

Para escuchar, para conocer expectativas y demandas, y responder a consultas y reclamos de nuestros grupos de interés contamos con herramientas y canales de comunicación bidireccionales. Los principales canales utilizados en 2017 fueron los siguientes:

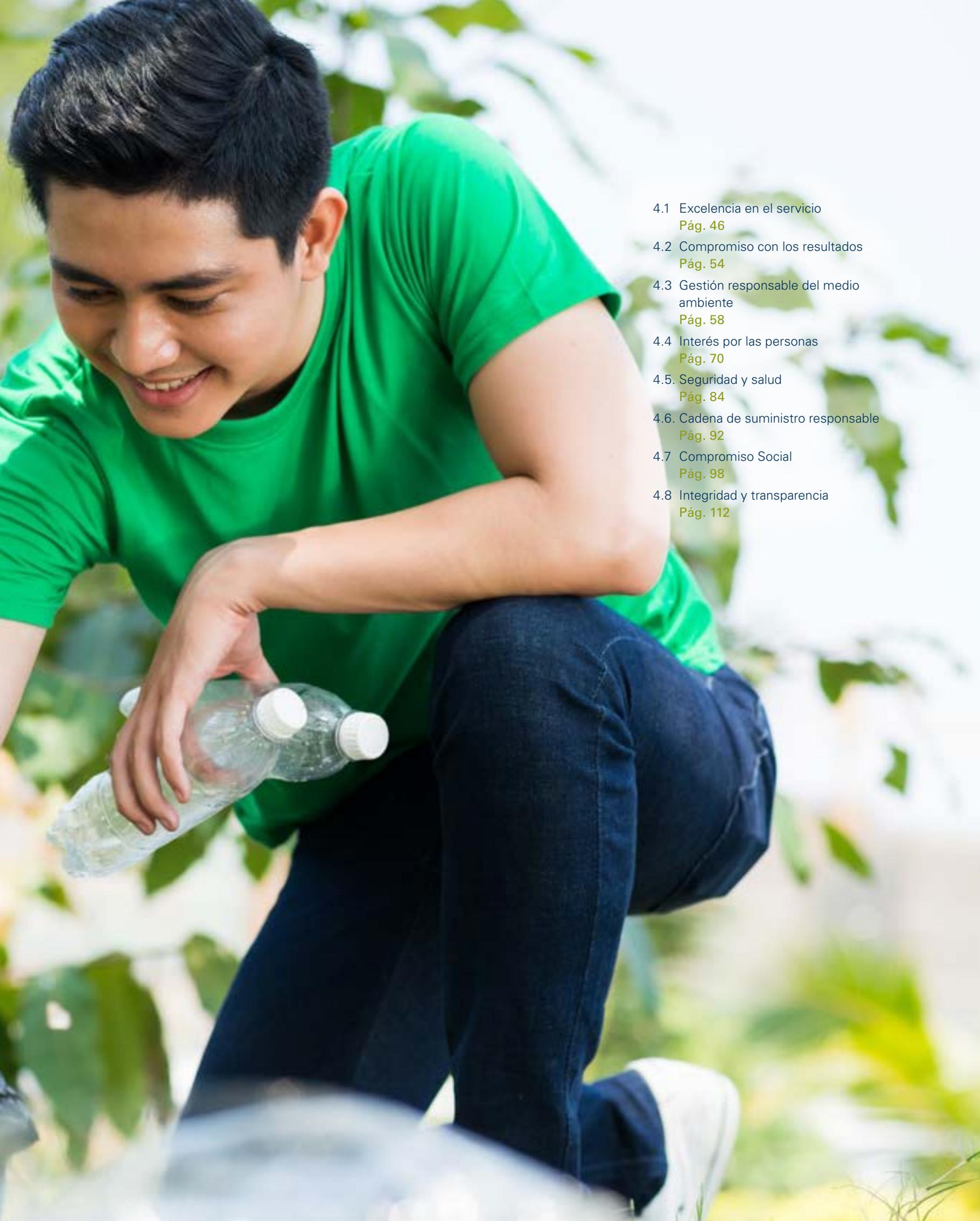
Accionistas	<p>Relaciones con el inversor: reuniones y consultas de inversores institucionales y comunicaciones oficiales relacionadas con organismos oficiales como la Bolsa de Comercio de Buenos Aires y la Comisión Nacional de Valores.</p> <p>Reuniones con accionistas y asambleas.</p> <p>Correo electrónico relacionesmercado@naturgy.com: permite atender consultas e inquietudes de los interesados.</p> <p>Web corporativa: apartado “información para accionistas e inversores”.</p>
Clientes	<p>Programa de medición continua de satisfacción de clientes: encuestas periódicas acerca de la satisfacción sobre los principales procesos.</p> <p>Fonogas: servicio de atención al cliente.</p> <p>Servicio de Atención de Urgencias: atención de emergencias relacionadas con el suministro de gas en nuestra zona de distribución.</p> <p>Oficina virtual: herramienta para realizar trámites a través de nuestro espacio corporativo (www.naturgy.com.ar).</p> <p>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.</p> <p>Aseesoramiento a clientes: Información acerca de cualquier aplicación del gas natural.</p> <p>FlashGas: folleto informativo adjunto a la factura del servicio.</p> <p>Gas Natural Fenosa online: actualización de la información sobre la empresa y nuestros servicios.</p> <p>Comunicaciones con el Mercado Industrial: actividades de diálogo sobre temas de interés para nuestros clientes industriales.</p> <p>Campaña de uso racional del gas: fomento del consumo responsable de gas.</p> <p>Redes sociales: Facebook y Twitter para recibir consultas y dudas de clientes.</p>
Empleados	<p>Natural Net Intranet: espacio para sugerir o expresar ideas en forma personalizada o anónima.</p> <p>Boletín DirCom: boletín digital sobre las principales actividades de comunicación que se gestionan en los distintos países en que tiene presencia el Grupo.</p> <p>Revista Natural: revista bimestral para los empleados.</p> <p>Mail “Desarrollorh”: casilla para realizar la comunicación de novedades sobre la gestión de nuestro capital humano.</p> <p>Reuniones específicas: presentación de nuevos modelos organizativos o de gestión para el personal de estructura, técnicos de alta especialización y mandos medios.</p> <p>Reuniones de áreas: reuniones informativas y de intercambio.</p> <p>Calidad de vida: acciones de sensibilización con trabajadores sobre la preservación de la salud.</p> <p>Comunicados al personal: comunicados emitidos por la Dirección de Recursos Humanos.</p> <p>Encuesta de clima: encuesta realizada bianualmente. Una vez recibidos los resultados se difunden en Comité de Dirección y se implementan devoluciones a los empleados para idear planes de acción.</p> <p>Carteleras: actualización de carteleras de información.</p>

Sociedad	<p>Articulación con distintos sectores: participación con asociaciones empresariales, gubernamentales y ONGs en programas, talleres y actividades.</p> <p>Programa Uso Responsable - versión niños: destinado a niños de entre 8 y 11 años, busca que los niños aprendan consejos de seguridad y uso eficiente de este recurso no renovable de una forma divertida.</p> <p>Programa Uso Responsable - versión adultos: realizamos charlas de concientización sobre el uso seguro y eficiente del gas natural para clientes y sociedad en general. Además, entregamos material informativo en asociaciones de consumidores, establecimientos educativos de nuestra zona de concesión, destacamentos de bomberos, entre otros.</p> <p>Campaña en las redes sociales: utilizamos las redes para transmitir consejos acerca del uso responsable del gas natural e información para prevenir accidentes.</p> <p>Programa Primera Exportación: capacitación a PyMES de todo el país para que puedan colocar sus productos en el exterior. Difusión de actividades en el Newsletter y numerosas notas en medios especializados.</p> <p>Difusión de otros programas sociales de GNF 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.</p>
Proveedores	<p>Portal de Matriculados: sitio web que actúa como canal de comunicación con los Instaladores Matriculados.</p> <p>Sitio web corporativo: sección específica para gestiones <i>on-line</i> con nuestros proveedores.</p> <p>Visitas: visitas a instalaciones de proveedores y la posibilidad para aquellos que quieran visitar las nuestras.</p> <p>Planes de formación y capacitación técnica: contamos con programas de formación y capacitación técnica/comercial a contratistas de obras e instaladores.</p> <p>Casilla canalproveedorargentina@naturgy.com: se encuentra publicada en el pliego, en el pedido y en nuestra página web.</p> <p>Cumplimiento 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.</p> <p>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.</p>
Ambiente	<p>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.</p> <p>Campaña de reciclado de papel y tapitas: promovemos entre nuestros colaboradores el uso responsable de los recursos y la reducción y gestión de residuos.</p>

4

Compromisos de responsabilidad corporativa





- 4.1 Excelencia en el servicio
Pág. 46
- 4.2 Compromiso con los resultados
Pág. 54
- 4.3 Gestión responsable del medio ambiente
Pág. 58
- 4.4 Interés por las personas
Pág. 70
- 4.5 Seguridad y salud
Pág. 84
- 4.6 Cadena de suministro responsable
Pág. 92
- 4.7 Compromiso Social
Pág. 98
- 4.8 Integridad y transparencia
Pág. 112

4.1 Excelencia en el servicio



El cliente es el centro de nuestras operaciones. El diálogo activo nos permite darle una respuesta rápida y eficiente y brindarle un servicio y una experiencia excelentes en línea con los requisitos legales, acorde con sus necesidades y de acuerdo con los compromisos que asumimos en forma voluntaria.



Compromisos y principios de actuación responsable con los clientes



Trabajar para la mejora continua de la **seguridad, fiabilidad y competitividad** de todos los productos y servicios, ofreciendo el mayor nivel de **calidad** posible en función de las **mejores técnicas** disponibles.



Promover una **comunicación activa y bidireccional** que permita entender las expectativas y opiniones de los **clientes** y adaptar nuestras respuestas a sus **necesidades**.



Facilitar las **gestiones** de los **clientes** a través de una **operativa simple y eficiente**.



Ofertar **productos y servicios innovadores** que promuevan la **eficiencia energética** y contribuyan a la **sostenibilidad** de la sociedad.



Diversificar y ampliar la **oferta comercial** incluyendo **productos y servicios de alto valor añadido** que respondan a la **evolución de las necesidades** de los clientes.



Aplicar la **innovación tecnológica** y las **mejores técnicas disponibles** como medio para mantener un **suministro eficiente, seguro y sostenible**.

4.1.1 El cliente en el centro

Así cumplimos las **metas** que nos propusimos para 2017:

- **Continuar con el desarrollo de la Oficina virtual, incorporando nuevas funcionalidades.**
Completamos los requerimientos para iniciar el desarrollo y comenzamos probar algunas funcionalidades, como el formulario de consulta *online*.
- **Lanzar un plan de microcréditos destinado a los sectores de menos recursos para que puedan conectarse a la red de gas natural.**
Junto con la Secretaría de Vivienda y Hábitat de la Nación y Banco Hipotecario, lanzamos el programa Mejor Hogar. Financiamos hasta en 60 cuotas la instalación interna de futuros clientes con ingresos máximos

de hasta 3 sueldos mínimos, vitales y móviles, a tasa preferencial TNA del 16% (CFT del 18,32%). Las cuotas se cobran a través de la factura de gas. Estos créditos se inscriben dentro del proyecto PROCREAR y se dirigen a un público con dificultades para acceder al crédito bancario.

- **Mejorar el proceso de captación de clientes y de activación del servicio para reducir 20% el tiempo de acceso al gas.** Ajustamos nuestros procesos y redujimos 12% los tiempos activación respecto de 2016. En 2018 modificaremos el proceso de inspecciones, lo cual nos permitirá bajar aún más los tiempos.
- **Mejorar la funcionalidad del Portal de Matriculado para reducir los tiempos de presentación de trámites.** Optimizamos el sistema

de turnos para consultas técnicas y gestión de matrículas, incluimos la opción para imprimir el Libre Deuda e implementamos la notificación de rechazos automática.

Nuestros **desafíos** para 2018:

- Maximizar la cantidad de adhesiones de clientes en los barrios en los que se realizan obras derivadas del proceso de Revisión Tarifaria Integral (RTI), en función del mercado potencial de cada proyecto.
- Ofrecer alternativas de pago a los clientes en el caso de facturas vencidas o corte de suministro con deuda.
- Mejorar el servicio que les brindamos a nuestros clientes en todos nuestros canales de atención.

Tabla de indicadores de Clientes

	2017	2016	2015
Ventas de gas			
Clientes residenciales	1.596.791	1.577.229	1.557.904
Clientes comerciales	52.253	52.565	52.476
Clientes industriales (PyMEs)	705	724	723
Subdistribuidoras	4	4	4
Subtotal	1.649.753	1.630.522	1.611.107
Servicios de transporte y/o distribución			
Clientes Industriales (PyMEs + Grandes Usuarios)	560	573	575
Clientes Gas Natural Comprimido (GNC)	400	0	400
Otros servicios de transporte y/o distribución	7	7	7
Subtotal	967	589	982
Total de clientes	1.651.687	1.631.691	1.613.071

4.1.2 Calidad y fiabilidad del servicio



Nuestro modelo de medición de la satisfacción de clientes está compuesto por la visión general de todos los clientes de la compañía, a partir del índice de satisfacción global, y por la visión de proceso, en la cual se entrevista a clientes que han sido usuarios de un determinado servicio y tienen un recuerdo reciente del trato recibido. Los cuestionarios del modelo de medición de la satisfacción de clientes se modifican parcialmente en virtud de los nuevos contextos socioeconómicos y, en 2017, implementamos un nuevo sistema de última tecnología que permite analizar de manera más dinámica los resultados.

Asimismo, formamos a los integrantes del Sistema Integrado de Gestión respecto de las nuevas versiones de las normas ISO 9001 - ISO 14001 en sus versiones 2015.

Además, en alianza con el IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación) realizamos el Taller de Indicadores de Gestión - Cómo medir la Calidad.

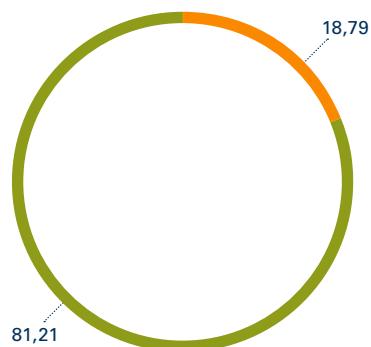
En 2017 nuestro índice de satisfacción global se posicionó en 7,92/10 y moderó su descenso progresivo observado desde 2015 como consecuencia de las sucesivas actualizaciones en el cuadro tarifario. La recuperación del índice de continuidad del suministro se debió a las mejoras vamos llevando a cabo.

Índice de satisfacción

	2017	2016	2015
Índice de satisfacción (escala 0 a 10)			
Índice de calidad del servicio	7,92	7,95	8,12
Índice de satisfacción de los principales procesos (escala 0 a 10)			
Continuidad del suministro ^(I)	8,89	8,84	8,87
Facturación y cobro ^(II)	7,84	8,05	8,30
Atención telefónica ^(III)	7,59	8,25	8,22
Centros ^(IV)	7,55	7,99	7,80
Urgencias ^(V)	8,24	8,55	8,51

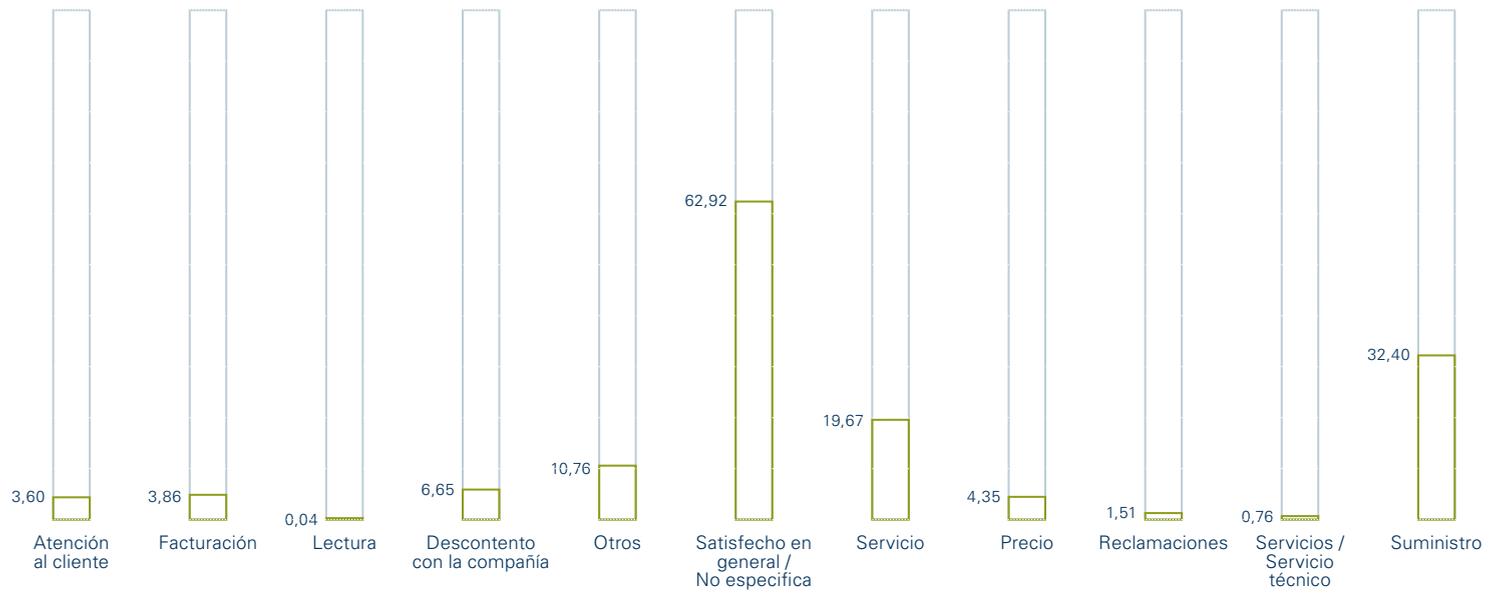
- I Es un atributo de la Encuesta General de Satisfacción que nuclea la opinión de los clientes respecto a su conformidad con este tema.
- II Muestra de 250 encuestas trimestrales donde evalúa la satisfacción de los clientes en los siguientes atributos: solución de incidencias, procesos de pago y aspectos de factura.
- III Muestra de 250 encuestas trimestrales donde se consulta la satisfacción del cliente en cuanto a contacto, información, atención y resolución en el servicio.
- IV Centros del Gas y Agencias de Servicio: se hace la encuesta con un muestreo trimestral de 250 clientes que visitan los centros de atención. Los parámetros a evaluar son el personal del centro, aspectos físicos del local y los tiempos de atención.
- V La medición alcanza a los procesos de atención telefónica del servicio de urgencias, el comportamiento del equipo técnico y el tiempo.

Porcentaje de clientes satisfechos vs. insatisfechos

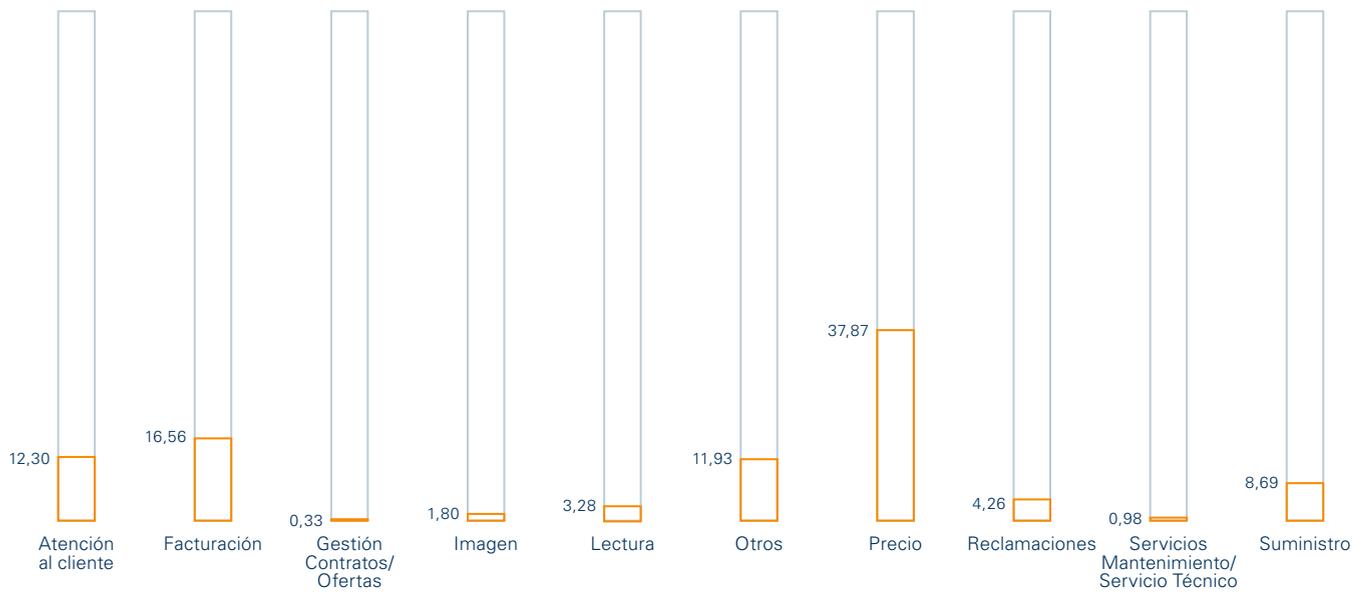


- Satisfechos.
- Insatisfechos.

Motivo de satisfacción (en %)



Motivo de insatisfacción (en %)



[203-2, ODS 8.3, 8.5]

Servicio Comercial

	Parámetros ENARGAS	2017	2016	2015
Reclamos por gestión de facturación cada mil clientes	11,834	21,7851	12,3942	9,9245
Reclamos por inconvenientes en el suministro cada mil clientes	15,328	17,3356	16,9766	18,3854
Reclamos por gestión de prestaciones cada mil clientes	0,758	1,1313	1,0199	1,3398
% de demora en atención telefónica ≥ 40"	10	11,52	7,44	8,86
% de demora en atención telefónica < 40"	90	88,48	92,56	91,14

Mantenimiento de redes

	2017	2016	2015
Kilómetros de red reseguída (total)	17.149,28	14.506,82	14.503,09
Red reseguída de alta presión (km)	1.750,34	1750,34	1.713,80
Red reseguída de media presión (km)	15.358,73	12.762,05	12.725,91
Red reseguída de baja presión (km)	40,21	48,43	63,38
Kilómetros de renovación de red	24,41	5,27	9,32



Aumentamos la cantidad de kilómetros de renovación de red en un 463,19% en relación al año anterior.



Como resultado del trabajo conjunto, optimizamos los procesos de gasificación para 2.772 familias

4.1.3 Productos y servicios adaptados a las necesidades y prioridades del cliente

Durante 2017, sostuvimos y ampliamos los mecanismos de financiación para el acceso al servicio de distribución de gas por redes en alianza con distintas entidades financieras.



- > Hasta marzo mantuvimos el acuerdo con Cordial Financiera.
- > En junio lanzamos el **Programa Mejor Hogar** junto con la Secretaría de Vivienda y Hábitat de la Nación y Banco Hipotecario, dirigido a un público con dificultades para acceder al crédito bancario. Este programa permitió financiar hasta en 60 cuotas las instalaciones internas de futuros clientes de toda nuestra área de distribución a una tasa preferencial. Además, en agosto, el ENARGAS aprobó por primera vez la financiación en cuotas de cocinas a gas.
- > En alianza con el Fondo Fiduciario para el Desarrollo del Plan de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires (PROFIDE) y el Municipio de Pilar, creamos un **plan de microcréditos** destinado a familias de ese municipio con dificultades para acceder al crédito bancario con el fin de que puedan conectarse a las redes de gas natural.
- > En noviembre alcanzamos un acuerdo con el Banco Ciudad de Buenos Aires y lanzamos una línea de créditos para la financiación de instalaciones internas. Dirigido a beneficiarios de toda nuestra área de distribución sin restricción de ingresos máximos, incluye hasta 60 cuotas con una TNA



de 40% (CFT del 48,23%), que se cobra en las facturas del servicio.

- > Continuamos trabajando en forma consolidada con las empresas constructoras intervinientes en el programa PROCREAR y con Banco Hipotecario, y nos posicionamos como referentes de consulta para los auditores del banco. Con las constructoras, coordinamos acciones para optimizar los procesos de gasificación por ejemplo en:
 - Rincón de Milberg (Tigre), 442 viviendas, 339 clientes incorporados (139 en el año).
 - Ciudad Evita (La Matanza), 288 viviendas, 155 clientes incorporados (15 nuevos clientes en el año).
 - Castelar (Morón), 600 viviendas, 545 clientes incorporados (485 en el año).
 - Villa Ballester (San Martín), 488 viviendas, toda la red construida y en proceso de habilitación, 40% de las viviendas finalizadas.
 - Ituzaingó, 600 viviendas. Con todas las viviendas construidas, habilitamos la red de alta presión y la planta reguladora. La habilitación la red de media presión y la captación de clientes está prevista para 2018.
 - Bella Vista (San Miguel), 280

viviendas. Con todas las redes habilitadas y 70% de las viviendas construidas, se espera el inicio de la captación de clientes para 2018.

- Haedo (Morón), 129 viviendas construidas. La habilitación la red de media presión y la captación de clientes está prevista para 2018.

Cuotas	Cobertura	Alcance	Presión	Estado
60	100%	100%	100%	100%
60	100%	100%	100%	100%
60	100%	100%	100%	100%
60	100%	100%	100%	100%

Viví la experiencia de tener **gas natural** en tu hogar

60 cuotas CTF 18,32%



En 2017 otorgamos 1.600 préstamos por aproximadamente \$ 30 millones para el acceso al servicio de distribución de gas por redes.

En todos los casos efectuamos campañas de marketing, principalmente en redes sociales, para apoyar el lanzamiento de estos proyectos.

Con el objetivo de fidelizar y generar nuevos canales de comercialización, capacitamos a más de 100 gasistas recientemente matriculados en temáticas comerciales, operativas, administrativas e impositiva. La mayoría se incorporó a las campañas de financiación de instalaciones internas para nuevos clientes.

Además, como parte de una campaña para recupero de bajas, enviamos cartas a 8.000 clientes dados de baja en los últimos dos años y les hicimos un ofrecimiento de rehabilitación con financiamiento de deuda.

Asimismo, lanzamos una campaña de adhesión para acelerar la incorporación de clientes a la red. Analizamos los hogares sobre la red en función de los proyectos de gasificación registrados y con ayuda de elementos de georreferenciación, y determinamos una cantidad de módulos sin conexión, con aproximadamente 25 viviendas en cada uno. Así, de los mismos se desagregaron 410 módulos correspondientes al segundo y tercer cordón y relacionados con proyectos de gasificación de 2007 en adelante, y se entregaron los mismos a gasistas matriculados seleccionados e interesados en trabajar las zonas involucradas, ofreciendo a los interesados las herramientas de financiación de instalaciones internas disponibles. Hacia fin de año hemos comenzado a obtener captaciones de clientes relacionados con esta campaña, esperando impulsar la misma el próximo año.



En diciembre concretamos la adquisición del servicio de gas por redes de la Subdistribuidora de Gas COPESEL, en la localidad de Los Cardales, partido de Exaltación de la Cruz. Incorporamos más de 80.000 metros de redes de media presión y más de 2.300 clientes, con los cuales nos comunicamos para presentarles a la compañía y los servicios que brindamos.

Modelo Inclusivo de Gasificación



Avanzamos con la Fundación Pro Vivienda Social en el diseño y en la gestión comercial y operativa del tendido de 5.500 metros de red (13.400 metros en total construidos) para gasificar el barrio 25 de Mayo, comprendido en el Fideicomiso Barrios Unión y Futuro (BUyF), en Moreno. En este caso, el objetivo es ampliar la red de distribución más de 60.000 metros con un potencial de gasificación de 4.000 viviendas. Además, junto con la comunidad educativa de la Escuela de Enseñanza Media N° 23, desarrollamos un taller de huertas y plantamos árboles autóctonos en las instalaciones del colegio.



En Moreno construimos 140.000 metros de red de gas y permitimos que +29.000 personas tuvieran acceso a gas natural, una energía más limpia y que aumenta el valor de sus viviendas.

Avances en otros proyectos de gasificación de barrios de bajos recursos



En función de los acuerdos tarifarios realizados con el Gobierno Nacional en el proceso de Revisión Tarifaria Integral (RTI) comenzamos las obras de expansión de redes propias de gasificación con el objetivo de expandir la red de gas natural e incorporar nuevos clientes a la misma. Se ejecutaron las primeras etapas de las siguientes obras:

- Partido de Marcos Paz: Barrios El Hornero, Rayo de Sol, La Loma y Santa Catalina. 22.330 metros construidos sobre 30.000. 1.600 clientes potenciales. 41 clientes habilitados.
- Partido de Moreno: Barrios Illia, Los Molinos, El Quijote y El Aguaribay. 26.554 metros construidos sobre 60.500 metros. 3.500 clientes potenciales.

4.1.4 Comunicación efectiva con clientes

A lo largo del año desarrollamos acciones comerciales para:

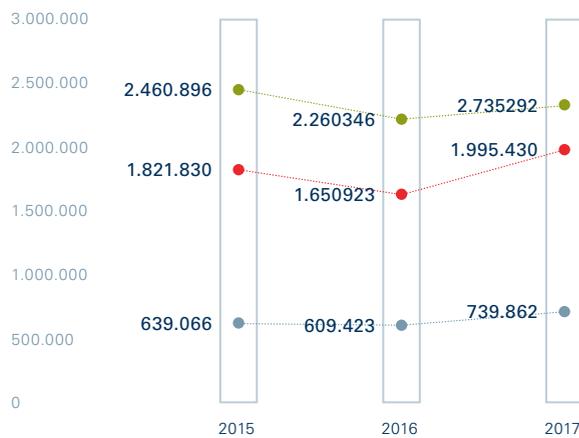
- > Promover las ventajas del gas natural, la gasificación de zonas sin suministro y la financiación de instalaciones internas.
- > Incentivar la adhesión a la factura electrónica.
- > Ayudar a los clientes para que puedan interpretar la factura de gas y las incidencias ocurridas con las incrementos tarifarios.

Para ello, difundimos videos tutoriales en nuestro canal de Youtube, en redes sociales y en los televisores instalados en los Centros de Atención.

A su vez, antes de comenzar las obras relacionadas con el proceso de RTI, realizamos eventos comerciales en barrios de Marcos Paz y de Moreno. En ellos informamos sobre el lanzamiento de las obras, su alcance y las herramientas de financiación para la construcción de las instalaciones internas, con un alto grado de adhesión de los vecinos.



Fonogas⁽¹⁾



- Total llamados.
- Llamados por sistema automático (IVR).
- Llamados atendidos por operador.

¹ Contemplan los llamados 24 hora s/ 365 días.

4.2 Compromiso con los resultados



Los accionistas e inversores constituyen uno de los principales grupos de interés de la compañía. Por ello, gestionar adecuadamente los riesgos y desarrollar un modelo de negocio sólido –con potencial de crecimiento internacional y que garantice la sostenibilidad a largo plazo– son dos aspectos clave de nuestro negocio.



Principios de actuación responsable con los accionistas e inversores



Trabajar para obtener una **rentabilidad sostenida** adecuada a los **recursos invertidos**.



Promover una **asignación y gestión eficiente** de los recursos dentro del marco de la mejora continua de los procesos.



Garantizar que la toma de decisiones considere los **niveles y umbrales de riesgo** aprobados.



Continuar incorporando **aspectos de sostenibilidad** en la relación con **inversores**.

Así cumplimos las **metas** que nos propusimos para 2017:

- > **Actualización, relevamiento, descripción y análisis de los procesos vigentes más significativos de la Dirección Económico Financiera con el fin de ampliar los conocimientos técnicos, difundir la información y permitir una mejora continua en la gestión de las diferentes áreas.** Se ha cumplimentado con la actualización de procesos relevantes para la Dirección. Esto permitirá una mejora continua y un aprendizaje más ágil para aquellos nuevos colaboradores de la dirección.
- > **Matriz de riesgos referida a perfiles del sistema SAP: se trabajará en las áreas de contabilidad, finanzas y fiscalidad para evitar incompatibilidades en un mismo usuario y**

mejorar los controles internos. Los usuarios que en el año se desvincularon han sido dados de baja y los usuarios que migraron a otras direcciones fueron modificados sus credenciales, manteniendo esa constante, también, fueron analizados casos de años anteriores y se normalizaron.

Nuestros **desafíos** para 2018:

- > **Proyecto Levantamiento de Procesos CSC Argentina:** adecuación de todos los procedimientos que respaldan los procesos administrativos contables del CSC Argentina. Dicho seguimiento es llevado a cabo por el área Planificación y Seguimiento Operativo Administrativo y Contabilidad Latam.



Bonos verdes y financiación sostenible

- Presentación de las rendiciones mensuales por el Plan de Inversiones Aprobadas por la Revisión Tarifaria Integral a través de un software desarrollado para tal finalidad, de acuerdo al cronograma establecido por el ENARGAS.

4.2.1 Enfoque a una rentabilidad creciente y sostenida

El año 2017 estuvo marcado por los nuevos cuadros tarifarios resultantes de la Revisión Tarifaria Integral establecida por el ENARGAS.

En el marco del acuerdo realizado con el Gobierno Nacional, y conforme con estas resoluciones del ENARGAS, aplicamos incrementos tarifarios de manera escalonada: 30% a partir del 1 de abril de 2017, 40 % a partir del 1 de diciembre de 2017 y el 30 % restante a partir del 1 de abril de 2018.

La resolución del ENARGAS también estableció:

- Un plan de inversiones obligatorias para el quinquenio 2017-2021, con la respectiva metodología de control.
- Una metodología de adecuación semestral de la tarifa, en línea con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC).



En 2017 invertimos \$ 734,2 millones para mantener, renovar y adecuar las instalaciones del sistema de distribución, y para impulsar nuestro crecimiento comercial.

A lo largo de 2017 desarrollamos un marco para la emisión de bonos verdes destinados a la financiación de energías renovables. En noviembre formalizamos una emisión de bonos verdes por € 800 millones con vencimiento en mayo de 2025. Esta emisión se fijó con un cupón anual del 0,875%. El precio de emisión de los nuevos bonos fue de 99,77% de su valor nominal. La emisión, dentro del programa Euro Medium Term Notes (EMTN), fue sobresuscrita casi dos veces y recibió órdenes de unos 130 inversores institucionales de 19 países.

Los fondos recibidos en esta operación sirvieron para optimizar la estructura financiera de la compañía, aumentar el peso del mercado de capitales, diversificar la base de inversores con foco en sostenibilidad, alargar la vida media de la deuda y mejorar el perfil de vencimientos. Todo ello permitió acrecentar liquidez de la compañía, que ya era amplia.

Para cubrir necesidades de financiación, firmamos con ING Wholesale Banking un crédito sostenible por € 330 millones a 4 años, con posibilidad de uno adicional, en el cual el coste está parcialmente indexado al comportamiento ambiental, social y de gobierno corporativo de la compañía, según la valoración otorgada por la agencia de rating Sustainalytics. Nuestra puntuación es alta, está entre las 20 mejores utilities de todo el mundo. La firma de un crédito con estas condiciones es una prueba de nuestro compromiso con la mejora progresiva, eje de nuestro Plan de Sostenibilidad.

Estas inversiones fueron necesarias para mantener la confiabilidad y la seguridad del sistema de distribución y para contribuir con su expansión.

También cumplimos con los compromisos asumidos en los acuerdos de renegociación con los productores de gas por la deuda al 31 de diciembre de 2014. Al cierre del ejercicio, cancelamos \$ 177,8 millones correspondiente al capital.

Además, firmamos nuevos acuerdos de renegociación con YPF y ENARSA, por la deuda contraída entre abril de 2016 y marzo de 2017, y entre enero de 2015 y marzo de 2017, respectivamente. Al cierre del ejercicio, cancelamos \$ 449,3 millones correspondiente al capital.

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

Parte de nuestro compromiso con los mercados, accionistas e inversores es garantizarles información verídica y transparente. Para este fin, contamos con

canales de comunicación propios que nos permiten ofrecerles el mejor servicio y desarrollar nuestro compromiso:

- **Departamento de Relaciones con el Inversor:** a través de este canal atendemos consultas de accionistas e inversores, analistas de inversión y otros agentes externos relacionados con el Mercado de Capitales.
- **Informes Financieros y Comunicaciones Oficiales:** disponibles en nuestro sitio web, incluyen datos sobre todo lo referente a estados contables y a la "Autopista de Información Financiera".
- **Dirección de correo electrónico:** relacionesmercado@naturgy.com.
- **Reuniones personales con los accionistas:** para adelantar los temas que se tratarán en la Asamblea de Accionistas. Promovemos la participación de los accionistas minoritarios.

> **Web corporativa:** portal de la compañía, en el cual incluimos información del Grupo.

Actividad con inversores que tienen en cuenta criterios ESG

Desde 2012 mantenemos reuniones con inversores que tienen en cuenta criterios ESG (medioambientales, sociales y de gobierno corporativo). En 2017 participamos en la conferencia de JP Morgan en París, y nos reunimos con Edmon de Rothschild, Nordea, Axa, PGGM y LGT. Asimismo, fuimos parte del primer roadshow específicamente dirigido a inversores ISR (Inversiones Socialmente Responsables), organizado en Londres con la participación de Morgan Stanley, JP Morgan Asset Management, Schroder Investment Management y Janus Henderson Investors.

Con la ayuda de Nasdaq realizamos un trabajo de identificación de inversores ISR para tener en la mira posibles empresas con las cuales organizar futuros roadshows. Este análisis se complementa dos veces al año con la posición accionaria de los principales inversores ISR, que proporciona el Shareholder Analysis de Nasdaq.

4.2.3 Presencia del Grupo en índices de inversión socialmente responsable

La inversión socialmente responsable incorpora en sus decisiones de selección de cartera criterios de carácter social, ambiental, ético y de buen gobierno, además de los aspectos financieros tradicionales.

Índices y ratings en los que estuvo presente Gas Natural Fenosa en 2017

La presencia en estos índices de sostenibilidad pone en valor el esfuerzo que realizamos en materia de responsabilidad corporativa y transparencia informativa, e implica un reconocimiento externo de la buena evolución de nuestro accionar.

Asimismo, mantuvimos nuestra presencia en otros índices y ratings de sostenibilidad como son los índices Oekom, Sustainalytics, STOXX ESG Leaders Indices y Euronext Vigeo, del que formamos parte de las variantes Europe 120 y Eurozone 120, lo que la sitúa como una de las 120 empresas líderes en sostenibilidad de Europa y la eurozona.

A su vez, formamos parte del MSCI Global Climate Index, que incluye a compañías líderes en la mitigación de factores que contribuyen al cambio climático en el corto y largo plazo y del MSCI ESG leaders index, que incluye a las compañías líderes en integrar aspectos sociales, medioambientales y de buen gobierno en la actividad de la compañía.

Por último, hemos sido incluidos en la banda de liderazgo A - de Carbon Disclosure Project (CDP).

[Para más información sobre los reconocimientos de Gas Natural en Argentina, ver sección 1.5 del presente Informe.](#)



En 2017 cumplimos 16 años formando parte del FTSE4Good interrumpidamente



Índices en los que está presente el Grupo Gas Natural Fenosa en 2017





Gas Natural Fenosa en el DJSI

Desde hace 13 años formamos parte del Dow Jones Sustainability Index (DJSI). En 2017 volvimos a ser seleccionados como líderes en el sector Gas Utilities, y fuimos la única empresa del sector en formar parte del DJSI World. También formamos parte del DJSI Europe. A pesar del liderazgo y de haber obtenido la máxima puntuación del sector, hemos empeorado nuestra valoración global y la puntuación de las dimensiones económica y social.

No obstante, obtuvimos las mejores puntuaciones del sector Gas Utilities en aspectos como códigos de conducta, seguridad de la información y ciberseguridad, gestión de la innovación, oportunidades de mercado, gestión de la cadena de suministro, estrategia climática, información medioambiental, ciudadanía corporativa y filantropía, desarrollo de capital humano, derechos humanos, reporte social, y atracción y retención del talento.

¿Qué es el DJSI?

El Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI, por sus siglas en inglés) es una variante del índice bursátil de Nueva York Dow Jones. El DJSI World agrupa al 10% de las empresas que demuestran un desempeño superior en aspectos sociales, ambientales y económicos. Elige a las 320 empresas socialmente más responsables de entre +3.400 compañías de todo el mundo. Se elabora con la información solicitada a las firmas de mayor capitalización bursátil y constituye un índice de referencia para los sectores empresariales y financieros.

Evaluación de Gas Natural Fenosa en DJSI

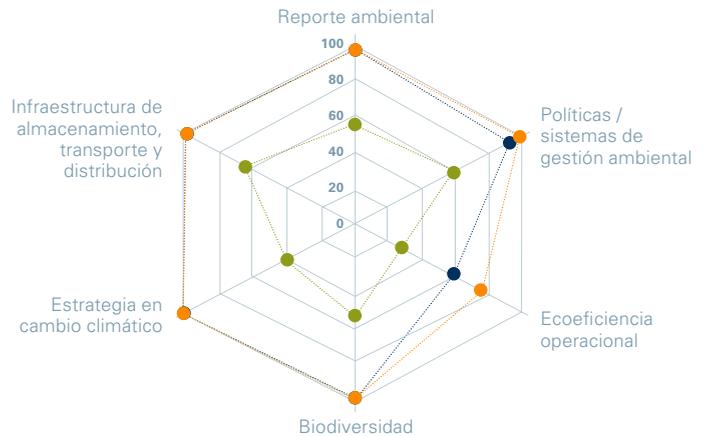
Económica

- Gas Natural Fenosa.
- Máxima puntuación del sector.
- Media del sector.



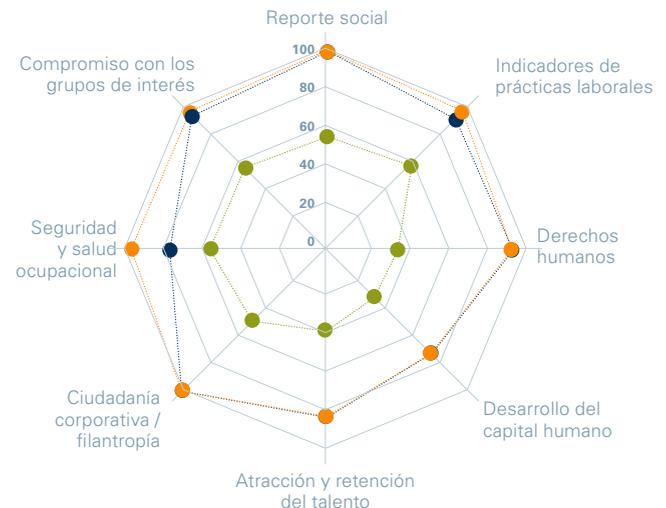
Ambiental

- Gas Natural Fenosa.
- Máxima puntuación del sector.
- Media del sector.



Social

- Gas Natural Fenosa.
- Máxima puntuación del sector.
- Media del sector.



4.3 Gestión responsable del medio ambiente



Estamos comprometidos a cuidar nuestro entorno y garantizar el uso eficiente de los recursos naturales para satisfacer la demanda energética. Por este motivo, desarrollamos los siguientes **Principios de actuación responsable con el medio ambiente:**



Compromisos y principios de actuación responsable con los clientes



Contribuir al **desarrollo sostenible** mediante la eco-eficiencia, 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 del agua**, estableciendo actividades encaminadas al mayor conocimiento de este recurso y a la mejora en su gestión.



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.

4.3.1 Compromiso con el medio ambiente



Así cumplimos las metas que nos propusimos para 2017:

- **Renovación de redes de distribución por otras con menores coeficientes de fuga de metan.** En la localidad de Ciudad Evita, partido de La Matanza, renovamos 13.784 metros de cañería de hierro fundido por 23.760 metros de polietileno, y reemplazamos 1.165 servicios domiciliarios de hierro fundido por 1.165 servicios domiciliarios de polietileno.
- **Consolidar de manera conjunta y georreferenciada los poligonales que surgen de las áreas protegidas dentro de la zona de distribución de nuestra compañía con las instalaciones que componen nuestro sistema de distribución materializado en el ICARO (sistema de georreferenciación donde se encuentran referenciados los emplazamientos de las instalaciones de distribución de gas natural.** Junto con el área de Gestión Cartográfica se realizó la materialización en el ICARO de los poligonales que se corresponden con las áreas protegidas o de alta biodiversidad que se encuentran emplazadas dentro de la zona de distribución de GNF Argentina.
- **Instalar medidores de agua en los establecimientos de GNB para determinar los consumos reales.** Adquirimos siete medidores de consumo de agua y los instalamos en las dependencias de GNB.



Nuestros desafíos para 2018

- Renovar la cañería de red con materiales que presenten menores coeficientes de fuga y reducir las emisiones fugitivas de gas natural que se originan como consecuencia de la operación de nuestras instalaciones de distribución.
- Adaptar nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG) a las exigencias ambientales de la nueva versión de la norma ISO 14001.
- Ampliar el alcance del Sistema Integrado de Gestión (SIG) tras la incorporación de los centros de trabajo comerciales y la Planta Peak Shaving

[304-1, 304-2, 304-3, ODS 6.6]

4.3.2 Mitigación y adaptación al cambio climático



Para asegurar la compatibilidad entre el suministro de energía a la sociedad y la mitigación del cambio climático, desde el Grupo Gas Natural Fenosa apostamos por el uso de energías bajas en carbono (entre las que el gas natural juega un papel predominante) y la promoción del ahorro, la eficiencia energética y las energías renovables como los vectores sobre los que proyectamos nuestra actividad.

La producción y el uso de la energía son responsables de la emisión de las dos terceras partes de gases de efecto invernadero a nivel global. En consecuencia, en nuestro rol de empresa energética, establecimos una estrategia basada en cuatro ejes: **Mejora de la ecoeficiencia, Gestión del carbono, I+D+i (Inversión+ Desarrollo + Innovación) y Concientización de la sociedad.**

Las principales líneas de acción que adoptamos para reducir la emisión de los GEI son:

- > la correcta gestión de los combustibles fósiles y de los recursos naturales,
- > el ahorro y la eficiencia energética,
- > la movilidad sostenible,
- > los programas de gestión de la demanda a través de la concientización.

A través de nuestro portal www.naturgy.com.ar ponemos en conocimiento del público en general los impactos potenciales que generan el cambio climático.

Biodiversidad



Nuestra **Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales** nos permite identificar y evaluar todos 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.), afectan a la capa de ozono e 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, en alianza con el área de Gestión Cartográfica materializamos en el ICARO, mediante un sistema de georreferenciación, la existencia de instalaciones de distribución de gas natural que se corresponden con las áreas protegidas o de alta biodiversidad que se encuentran emplazadas dentro nuestra zona de distribución. Gas Natural Fenosa Argentina no dispone 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 (P.ej. Municipios) con competencia en regular estos espacios en el ámbito de distribución de GNF Argentina.

Las consideraciones generales de protección ambiental se establecen para las actividades de planificación, diseño, construcción, operación, mantenimiento y abandono, y retiro de instalaciones, en nuestro Manual de Procedimientos Ambientales (MPA).

Como consecuencia de las actividades de inversión, durante el 2017 se desarrollaron proyectos constructivos de redes dentro del Área Ecológica Protegida de Parque Leloir (Hábitat Protegido por el Municipio de Ituzaingó).

4.3.3 Gestión ambiental

Actuamos más allá del cumplimiento de los requisitos legales, y mediante el empleo de tecnologías respetuosas y la puesta en marcha de acciones comprometidas con el medio ambiente reducimos nuestra huella ambiental, así como también fomentamos el uso responsable de la energía entre nuestros grupos de interés.

Sistema Integrado de Gestión (SIG)



Contamos con un modelo de gestión ambiental basado en la norma internacional ISO 14001, que constituye una pieza fundamental de nuestro SIG de calidad, medio ambiente, seguridad y salud. Este sistema nos permite desarrollar eficientemente nuestros procesos minimizando nuestro impacto en el entorno y garantizando el cumplimiento de exigencias internas y externas.



Principales acciones desarrolladas durante 2017

- > Realizamos la evaluación de cumplimiento legal de la información cargada en la herramienta THEMIS, Matriz de identificación y evaluación de Aspectos Ambientales (AA).
- > Se realizó la actualización de la Matriz de AA asociada a los procesos contemplados en el SIG. En consecuencia, se incorporó:
 - el uso de productos químicos (solventes-pinturas-aceites-etc.) empleados para el mantenimiento (limpieza y/o lubricación) de piezas, herramientas, maquinaria y equipos.
 - el retiro, la carga y el acopio de aceite proveniente de medidores y se realizó una evaluación de los derrames como aspecto ambiental.
 - la carga, trasvase y transporte de combustibles, para los que se evaluaron los derrames y el consumo de recursos no renovables como aspectos ambientales.
 - las tareas de trasvase y el movimiento de tambores u otros contenedores, para el que se evaluó el derrame y consumo de recursos no renovables como aspectos ambientales
 - el cepillado, para el que se evaluó la proyección de material particulado como aspecto ambiental.
- > Se elaboró y se remitió el 2° informe de revisión por la dirección de GNF Argentina en el marco de la Dirección General de Latinoamérica - Negocio Gas Argentina, que fue aprobado por el Country Manager Sergio Tarallo y remitido al Comité CAMASS.
- > Se actualizaron las consideraciones ambientales del plan de emergencias internas correspondiente al Centro Operativo San Martín e Isabel La Católica.
- > Se trataron y cerraron hallazgos surgidos como consecuencia de las Auditorías desarrolladas durante el período 2016 y 2017.

Auditorías ambientales



En 2017, realizamos la tercera auditoría interna del Sistema Integrado de Gestión (S.I.G.) de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud, y del Sistema de Gestión de Empresa Saludable (S.I.G.E.S.) y revisamos todos los procedimientos del Manual de Procedimientos Ambientales.

Asimismo, llevamos a cabo una auditoría ambiental para cumplir con las exigencias de la NAG-153, que detalla las normas básicas de protección ambiental en el transporte, y en la distribución de gas natural y de otros gases por cañerías. Esta auditoría alcanzó a todo el sistema de distribución de Gas Natural BAN. El ENARGAS también verificó el cumplimiento de esta norma.

Estudios de impacto ambiental

En 2017, elaboramos 14 estudios de impacto ambiental, que presentamos a las autoridades regulatorias correspondientes. Entre ellos:

- > Cruce subterráneo de vías del FFCC Metropolitano SOF SE (ex Belgrano) para alimentación del Hospital Materno Infantil R. Castillo (R. Castillo - La Matanza)
- > Provisión de red de gas natural a barrios de Marcos Paz (Marcos Paz)
- > Provisión de red de gas natural a los Barrios Nueva Primavera, San Cayetano, La Mutual, El Vivero, Latinoamérica, 24 de Febrero y Walsh (R. Castillo - La Matanza)
- > Provisión de red de gas natural a los barrios El Aguaribay, El Quijote, Los Molinos e Illia (F. Álvarez - Moreno)
- > Provisión de red de gas natural a los Barrios Puente Ezcurra y Oro Verde (Virrey Del Pino - La Matanza)

[302-1, 302-4, ODS 7.3]

- > Cruce de arroyo con ramal de AP alimentación a Barrio Bosque Real y B° Marabó (Gral. Rodríguez)
- > Cruce de Arroyo Los Berros en intersección con Avda. Santa Fe (B. Vista - San Miguel).
- > Provisión de red de gas natural a los Barrios Parque del Oeste y Ayelen (Cuartel V - Moreno)
- > Gasoducto de doble vinculación a Mercedes Tramo 3-25
- > Ramal de alimentación a la Central Térmica Zapalortto (Merlo)

De dichos estudios no surgieron impactos negativos derivados de nuestras actividades generados en áreas protegidas o de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas.

4.3.4 Inversiones ambientales

Para alcanzar los compromisos asumidos es necesaria una inversión significativa en materia de protección ambiental. Es por eso que durante 2017 dispusimos recursos para reducir el impacto ambiental de nuestras actividades, mejorar los sistemas de gestión e información ambiental, prevenir la contaminación y el cambio climático, controlar y minimizar las emisiones, vertidos y residuos, obtener nuevos certificados ambientales para las instalaciones, dotándolas de los recursos necesarios para garantizar el cumplimiento de la legislación ambiental, e incrementar la formación y sensibilización ambiental de los empleados y clientes.

4.3.5. Parámetros ambientales



Durante 2017, desarrollamos distintas iniciativas para dar cumplimiento a los objetivos que nos propusimos como Grupo para el cuidado del medio ambiente. Entre ellas se destacan:

Consumo energético

- > Programamos los tiempos de funcionamiento de los equipos de climatización central para un uso más eficiente de la energía.
- > Reemplazamos todas las lámparas de bajo consumo de 45 watts por lámparas LED de 18 watts en el vestuario ubicado en el Centro San Martín, lo que nos permitió reducir el consumo energético en 2.838 kWh.
- > Adaptamos los sistemas de alimentación de nuestra flota de vehículos, de nafta a una modalidad dual (Nafta/GNC). Adquirimos equipos de GNC con tecnología de última generación para los vehículos nuevos. Así, redujimos de las emisiones de GEI y mejoramos los consumos de combustible. A su vez, realizamos la Verificación Técnica Vehicular en 131 unidades.
- > Verificamos que los equipos (PC, monitores, impresoras) y las luces generales de oficinas y predios quedaran apagadas en el horario fuera de la jornada laboral. Durante los fines de semana y feriados prolongados, también apagamos los equipos de aire acondicionado en el laboratorio de instrumentación de medidores. Así, redujimos las emisiones de CO₂ equivalente en 1.509,8 kg.



Aumentamos un 42% nuestra inversión ambiental

Gastos e inversiones ambientales (en pesos)

Conceptos	2017	2016
Protección de la atmósfera	\$ 76.300	\$ 48.000
Gestión del agua	\$ 223.520	\$ 35.360
Biodiversidad	\$ 7.900	\$ -
Estudios ambientales/Vigilancia ambiental	\$ 1.263.028	\$ 594.388
Residuos	\$ 218.846	\$ 302.419
Ruidos y vibraciones	\$ 27.000	\$ 20.000
Sistema de Gestión Medioambiental	\$ 67.875	\$ 51.250
Formación medioambiental	\$ 9.800	\$ -
Impuestos, tasa, cánones	\$ 20.720	\$ 68.155
Total	\$ 1.914.988	\$ 1.119.573



El 47% de nuestra flota de vehículos tienen motores dualizados (GNC/Gasolina)

Consumo de energía^(I)

	Unidad de medida	2017	2016
Consumo de gas natural			
Proceso	GJ	29.580,12	106.181,95
Centros de trabajo	GJ	2.744,34	1.201,07
Flota propia	GJ	2.416,48	951,06
Consumo de electricidad			
Proceso ^(II)	kWh (eq.)	4.503.024,77	4.572.647,54
Centros de trabajo ^(III)	kWh (eq.)	2.450.120,00	2.452.387
Consumo de propano ^(IV)	litros	2.925,00	15.807,69
Consumo de diesel			
Proceso	GJ	294,75	155,593
Centros de trabajo - gasóleo en flota propia	GJ	5.622,27	4.024,514
Centros de trabajo - gasóleo resto ^(V)	GJ	3,08	4,24
Consumo de gasolina en flota propia	GJ	3.081,52	2.896,79

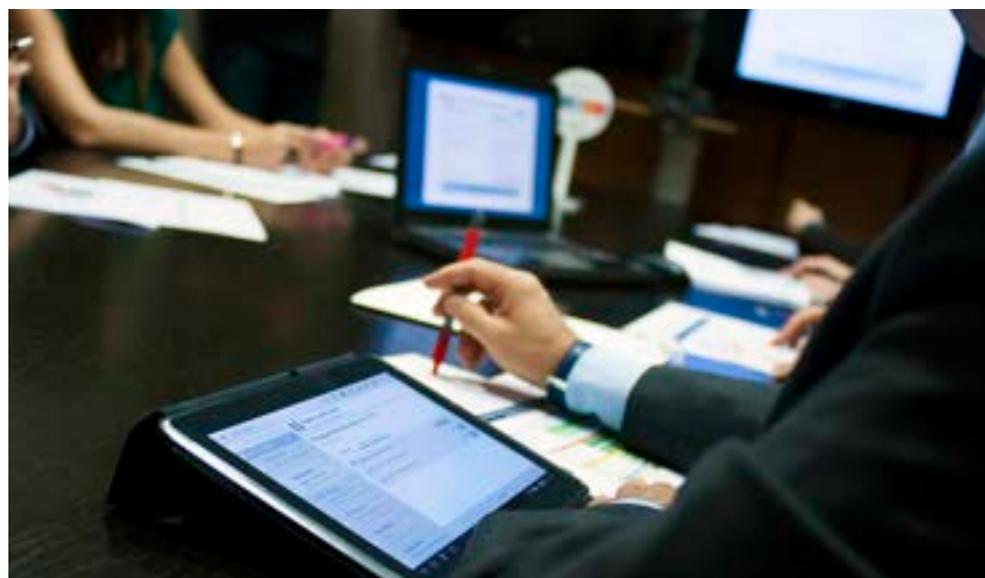
I No utilizamos combustibles procedentes de fuentes renovables.

II Consumo eléctrico generado por los procesos de licuación de gas natural y vaporización de GNL en la Planta Peak Shaving (PPS) y por los equipos de protección anticorrosiva de nuestras instalaciones.

III Consumo generado en los centros de trabajo fundamentalmente por iluminación, PC, fotocopiadoras e impresoras, termotanques, ascensores y compresores.

IV El consumo de propano está asociado a la operación de la planta (licuación / vaporización) que en 2017 registró menor actividad que el año anterior.

V Consumo asociado a la alimentación de un grupo electrógeno localizado en nuestra Sede administrativa.



En cuanto a la 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 2017, realizamos 308 videoconferencias y tan solo 51 viajes en avión, lo que nos permitió reducir nuestras emisiones por transporte en 11.243,57 kg. de CO₂ equivalente.

[305-1, ODS 3.9]

Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de las emisiones



Como todos los años desde 2012, desarrollamos nuestro Plan Anual de Integridad que tiene por objetivo asegurar la integridad de la totalidad de las líneas de transmisión frente a los procesos de corrosión o los daños por terceros, a través de la realización de ensayos no destructivos de “onda guiada” por ultrasonido e “indentación”. Desde su lanzamiento, se han inspeccionado en su totalidad 461.638 km de extensión de cañerías para identificar fallas de revestimiento y las áreas críticas donde realizar los ensayos.

En 2017, dicho Plan fue renovado por lo que se reinició la inspección por las líneas de transmisión más riesgosas, alcanzando 92.932 km de longitud. A su vez, se evaluaron las líneas de distribución de alta presión de mayor riesgo, que representan 195.994 km más.

Realizamos 92 ensayos de indentación y 51 ensayos de onda guiada, que equivalen a 10,2 km de cañería interna inspeccionada con los que continuamos las tareas de localización de fugas y su posterior reparación. Esto nos permitió eliminar 13.459 fugas que originaron la renovación de 650 metros de cañería de red y 11.481 acometidas.



Realizamos el seguimiento de 17.149.28 kilómetros de cañería de baja, media y alta presión, y eliminamos 13.459 fugas.

Uso racional de nuestros recursos

En 2017 continuamos con la reducción de la presión de red de acuerdo con la estacionalidad de las temperaturas. Esta iniciativa se gestionó a través de dos campañas, una en el mes de abril para subir las presiones a valores invernales y otra en el mes de diciembre para bajarlas a valores estivales.

Emisiones directas GEI (Alcance 1)

	2017	2016	2015
Emisiones de CO₂ - por procesos			
Por consumo de gas natural (Kg CO ₂)	1.493.478,06	5.361.047,76	8.401.281,381
Por consumo de propano (Kg CO ₂)	4.469,18	23.713,85	30.336,351
Por consumo de diesel (Kg CO ₂)	20.944,72	11.056,48	⁽ⁱ⁾
Emisiones de metano - por procesos			
Por consumo de gas natural (kg CH ₄)	133,11	477,81	750,114
Por consumo de combustible (kg CH ₄)	136,06	481,23	752,499
Por consumo de diesel (kg CH ₄)	2,95	1,56	⁽ⁱ⁾
Por consumo de propano en proceso (kg CO ₂)	0,35	1,86	2,39
Distribución de gas en red (Kg CH ₄)	11.948.226.596,59	11.749.556,87	13.273.128,43
Distribución de gas en red (Kg CO ₂ eq)	298.705.664.914,75	293.738.921,71	331.828.210,74
Emisiones CO ₂ en fuentes fijas por CH ₄ (Kg CO ₂ eq)	298.705.668.324,93	293.750.907,86	331.847.023,227
Emisiones N₂O - por procesos			
Por consumo de gas natural (Kg N ₂ O)	2,66	9,56	15,002
Por consumo de combustible (Kg N ₂ O)	2,84	9,65	15,05
Por consumo de diesel (kg N ₂ O)	0,18	0,09	⁽ⁱ⁾
Por consumo de propano en proceso (kg CO ₂)	0,01	0,04	0,048
Emisiones CO ₂ en fuentes fijas por N ₂ O (Kg CO ₂ eq)	848,12	2.875,44	4.484,896

ⁱ Indicadores que se comenzaron a sistematizar en períodos posteriores.

[305-1, 305-7, ODS 3.9]

Emisiones directas GEI (Alcance 1)

	2017	2016
Emisiones de CO₂ - Por flota propia		
Por consumo de gas natural (kg CO ₂)	122.006,19	47.932,53
Por consumo de gasolina (kg CO ₂)	205.229,33	192.925,91
Por consumo de diésel / gasóleo (kg CO ₂)	399.518,24	285.981,95
Emisiones de metano - Por flota propia		
Por consumo de gas natural (kg CH ₄)	200,08	78,75
Por consumo de gasolina (kg CH ₄)	77,04	72,42
Por consumo de diésel / gasóleo (kg CH ₄)	39,36	28,17
Emisiones N₂O - Por flota propia		
Por consumo de gas natural (kg N ₂ O)	6,52	2,57
Por consumo de gasolina (kg N ₂ O)	24,65	23,17
Por consumo de diésel / gasóleo (kg N ₂ O)	11,24	8,05
Emisiones totales CO₂ (eq.) en fuentes móviles (kg CO₂ eq.)	747.307,14	541.393,21
Emisiones totales CO₂ (eq.) en fuentes fijas (kg CO₂ eq.)	139.089,16	208.774,11
Emisiones totales directas de CO₂ (eq.) (kg CO₂ eq.)	886.396,30	750.167,31

NOx y SOx y otras emisiones significativas al aire, por tipo y peso (en toneladas)

	2017	2016
Proceso		
Emisiones de NOx	0,22	3,61
Emisiones de CO	0,74	4,69
Emisiones de SO ₂	0,04	0,59
Centros de trabajo		
Emisiones de NOx	0,09	0,039
Emisiones de SO ₂	0,00	0,00
Emisiones de CO	0,183	0,08

El uso de materiales



- Sostuvimos la campaña **Impresión 0** orientada a disminuir el consumo de papel impreso y fomentar la reutilización y reciclado de fotocopias.
- Continuamos implementando el **Programa Ambiente Natural** que busca fomentar 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. Gracias a este programa, en 2017 recolectamos 10.935 kg de papel y cartón. Parte de los fondos recaudados por esta iniciativa fueron destinados a la financiación de la Fundación Baccigalupo, que entiende al deporte como una herramienta de integración para niños, jóvenes y adultos con capacidades diferentes.
- En el marco de la **Ley de Reciclado** que recae sobre Capital Federal, realizamos nuestra tarea de reciclado en alianza con la cooperativa "El Trébol", encargada del retiro de todo el papel del edificio de Isabel la Católica.



- En el marco de la campaña de adhesión **F@ctura por mail**, promovimos la forestación de especies nativas. Llevamos a cabo distintas acciones de concientización para colaboradores y plantamos árboles nativos en el Municipio de Moreno junto con alumnos de la Escuela N° 26, empleados y vecinos. En total participaron más de 100 personas.



Gestión de residuos

- > Recolectamos 244.000 tapitas plásticas de gaseosa y agua mineral para la Fundación Garrahan. Estas representaron 610 kg que fueron reciclados y transformados en nuevos insumos.
- > Fomentamos el uso de tazas en nuestras oficinas para disminuir el uso de vasos descartables y su impacto negativo en medio ambiente. De esta forma, promovemos que los vasos descartables sean utilizados únicamente por empleados de áreas operativas y visitas externas.

- > Durante 2017, recuperamos de la red un total aproximado de 81.000 medidores en desuso o con problemas de funcionamiento, de los cuales 10.000 fueron reparados para su reutilización y los restantes se reciclaron disponiéndolos como chatarra. A su vez, reutilizamos productos o materiales en desuso (cañerías, bulones, válvulas, herramientas y equipos).



Reciclamos el 100 % de nuestros residuos de papel, cartón, aceite mineral, chatarra y tapitas de plástico.



Recuperamos 8.611 kg de aceite y reciclamos 26,46 toneladas generadas en nuestra operación

Peso total de residuos no peligrosos (en toneladas métricas)

	2017	2016
Proceso		
Chatarra ^(I)	26,46	9,16
Residuos asimilables a urbanos ^(II)	91,12	71,01
Total de residuos no peligrosos gestionados y tratados en proceso^(III)	117,58	80,17
Centros de trabajo		
Neumáticos	0,00	0,00
Papel y cartón generado ^(I)	9,70	10,94
Plásticos ^(I)	0,61	0,80
Residuos asimilables a urbanos ^(II)	14,46	13,68
Total de residuos no peligrosos gestionados y tratados en centros	24,77	25,42

I Residuo sometido a un proceso de reutilización y reciclado.

II No discriminamos las corrientes de residuos no peligrosos que son considerados como asimilables a urbanos y se disponen en rellenos sanitarios del CEAMSE y ARX ARCILLEX S.A.

III El incremento en la cantidad de residuos no peligrosos generados durante 2017 se corresponde principalmente con las actividades de renovación y desinfectación de instalaciones que se llevaron a cabo en las ERM como consecuencia de la RTI.

[306-2, 306-4, ODS 3.9]

Peso total de residuos peligrosos (en toneladas métricas)

	2017	2016
Proceso		
Aceite usado ^(IV)	8,61	0,21
Amianto	0,00	0,00
Hidrocarburos más agua ^(V)	0,36	16,75
Lodos de aceite y combustible	0,00	0,00
Pilas, baterías y acumuladores ^(VI)	0,81	0,00
Pinturas y barnices ^(V)	0,06	0,00
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos ^(V)	2,51	0,78
Tierras contaminadas con hidrocarburos	0,00	0,00
Mezcla de sales	0,00	0,00
Otros - Proceso ^{(V) (VII)}	0,00	2,98
Otros - Centro de trabajo	0,00	0,00
Total de residuos peligrosos gestionados y tratados en procesos^(VIII)	12,35	20,72
Centros de trabajo		
Pilas, baterías y acumuladores ^(VI)	0,28	0,00
Residuos biosanitarios ^(IX)	0,08	0,07
Residuos de laboratorio	0,00	0,00
Residuos eléctricos y electrónicos ^(X)	0,76	0,00
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos	0,00	0,09
Tubos fluorescentes y lámparas de bajo consumo ^(VI)	1,37	0,00
Tóner y cartuchos de tinta	0,00	0,00
Lana de vidrio	0,00	0,00
Total de residuos peligrosos gestionados y tratados en centros^(XI)	2,49	0,16

IV Residuo sometido a tratamiento de regeneración.

V Residuo sometido a tratamiento de incineración.

VI Residuo sometido a tratamiento de estabilización (macroencapsulado con vidrio o cemento) y posterior disposición final en relleno de seguridad.

VII Corresponde a soluciones ácidas usadas por el área de Medición en CSM.

VIII Estos residuos se generan como consecuencia de las tareas de mantenimiento que se realizan en las instalaciones de distribución y por las actividades de la operación de la PPS. La disminución de los residuos peligrosos en proceso en 2017 tiene que ver con que durante 2016 los residuos de la PPS aumentaron debido a pequeños derrames de hidrocarburos que fueron sometidos a remediación. Todos los residuos peligrosos detallados en este indicador son transportados y tratados por empresas habilitadas por el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS). No importamos ni exportamos residuos peligrosos.

IX Residuo sometido a tratamiento de estabilización (autoclave) y posterior disposición final en relleno sanitario.

X Residuo sometido a tratamiento de recuperación.

XI El incremento observado durante 2017 respecto del año anterior se debió fundamentalmente a que los residuos retirados del depósito de almacenamiento del CSM correspondían a la gestión de 2016.

Método de tratamiento de residuos en 2017 (toneladas)

	Reciclados	Incineración	Vertedero
Residuos peligrosos			
Proceso	8,61	2,93	0,81
Centro de trabajo	0,76	0,00	1,73
Residuos no peligrosos			
Proceso	26,46	0,00	91,12
Centro de trabajo	10,31	0,00	14,46

El uso del agua



El consumo de agua que generan nuestros establecimientos proviene del sistema de red de distribución pública, salvo el de la Planta Peak Shaving que, por inexistencia de este servicio, capta agua subterránea a través de dos pozos semi-surgentes. 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 ni la red de abastecimiento. Asimismo, priorizamos la utilización de cuerpos de agua que no representen riesgo para los ecosistemas o hábitats cercanos.

Durante 2017 instalamos 7 medidores de consumo de agua en nuestros establecimientos, motivo por el cual los datos que se presentan en la tabla a continuación corresponden solo a consumos medidos y no a los estimados a través de cálculos. Cabe aclarar que la disminución del volumen total consumida está vinculada con la menor cantidad de días de operación (licuación y vaporización) de la Planta Peak Shaving respecto del año anterior.

Captación de agua por fuente (en m³)

	2017	2016
Proceso		
Captación de agua subterránea renovable	16.107,930	19.949,000
Captación de agua subterránea no renovable	0.000	0.000
Captación de agua de la red de abastecimiento	350.260	228.490
Volumen total de agua captada y consumida	16.458,19	20.177,490
Centros de trabajo		
Captación de agua de la red de abastecimiento	24.823,59	18.912,460
Volumen total de agua captada	0.000	18.912,460
Volumen total de agua consumida	24.823,590	18.912,460

La gestión del ruido

- > Continuamos el control de la emisión de ruido a través de 385 determinaciones realizadas en las Estaciones de Regulación y Medición (ERM). Se realizaron mediciones en tres períodos: invierno durante la noche, e invierno y verano durante el día. Todas las determinaciones realizadas se encontraron dentro de los valores límites contemplados para el periodo diurno y nocturno que establece la Resolución ENARGAS 1192.
- > Incorporamos un silenciador en una fuente de poder en el área de Mantenimiento de Red.

4.4. Interés por las personas



Promover un entorno de trabajo de calidad, brindar igualdad de oportunidades y priorizar el desarrollo personal y profesional, entre otros, son compromisos esenciales que llevamos adelante para afianzar la relación con nuestros empleados.



Compromisos y principios de actuación responsable con los empleados



Aplicamos 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**.



Favorecemos el **desarrollo profesional** de las personas dentro de nuestro modelo de gestión del talento, y aseguramos la disposición de los medios, programas y herramientas necesarios para **potenciar sus habilidades y competencias**.



Promovemos 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.



Aseguramos 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.



Fomentamos la **diversidad y la igualdad de oportunidades** en un entorno de **respeto, escucha y diálogo** permanente, con especial atención a la **inclusión de la discapacidad**.



Promovemos una **interlocución constante entre la compañía y los representantes sociales** que permita la **retroalimentación en la toma de decisiones**.

Así cumplimos las **metas** que nos propusimos para 2017:

- **Implementar la Encuesta de Clima Organizacional 2017.** Se implementó de acuerdo con los lineamientos corporativos alcanzando un porcentaje de respuesta superior del 91% (4% más que el Grupo y 5% más que nuestra marca local anterior).
- **Enfocar en la Universidad Extendida e impulsar el Canal Atenea, la plataforma desde la cual proveedores y contratistas acceden a videos cortos de formación normativa y operativa.** Se continuó reforzando el acceso de proveedores y contratistas a la Universidad extendida, enviando correos periódicamente, indicando la oferta formativa *on line*, enfatizando el fácil ingreso y el acceso libre y gratuito para todas las personas que el contratista indique, buscando contribuir a su negocio y a la cercanía con Gas Natural Fenosa.

- **Lanzar *Success Factor* como único y nuevo Modelo de Formación.** Se trabajó en la definición de cursos y perfiles adecuándolos a las necesidades y realidad del negocio y en el relevamiento y adaptación local de diferentes materiales de comunicación gráficos necesarios para el lanzamiento.

En marzo, se realizó el lanzamiento del Nuevo Modelo de Formación de Grupo. Se avanzó en las presentaciones *webcasts* de manera presencial y *on line* orientadas a mostrar el funcionamiento de la plataforma y se continuó con el impulso en cada área, para obtener *input* para el plan de formación por parte de cada empleado. Por su parte,

POC Negocio analizó las necesidades relevadas por los empleados, de manera de priorizar y generar un Plan de Capacitación definitivo. A lo largo del año, se convocó a las capacitaciones presenciales, se dio respuesta a las solicitudes de seminarios externos y se impulsó la formación virtual disponible.

Nuestros **desafíos** para 2018:

- Comunicación de Resultados Encuesta Clima Organizacional. Definición de Planes de Acción.
- Impulsar la participación de colaboradores al acceso a la plataforma y la participación a través de la formación en *Success Factors*.

4.4.1 La igualdad de oportunidades, la diversidad y la integración social como palancas de crecimiento



El comportamiento ético, la promoción de la igualdad de oportunidades y el respeto por la diversidad son parte fundamental del compromiso que asumimos en Gas Natural Fenosa para empoderar a nuestros empleados.

Estos principios se reflejan en la gestión diaria de nuestra compañía y son transmitidos a través del Código Ético, la Política de Igualdad de Género, el Protocolo de Prevención del Acoso laboral, sexual y por razón de sexo y el Plan Integral de Diversidad.



Perfil	Beneficio de acceso
Comerciantes y proveedores	Acceso a cursos de capacitación, actualización normativa, cursos de actualización.
Alumnos Personal	Acceso a cursos de actualización normativa, cursos de actualización normativa.
Función de soporte	Acceso a cursos de actualización normativa, cursos de actualización normativa.
Operarios y técnicos	Acceso a cursos de actualización normativa, cursos de actualización normativa.
Operarios de planta	Acceso a cursos de actualización normativa, cursos de actualización normativa.

¿Cuáles pueden acceder?
Todos los proveedores y contratistas de Gas Natural Fenosa.

¿Desde dónde puede tener el curso?
Desde cualquier PC.

¿Son cursos gratuitos?
Los cursos son gratuitos y pueden tomarlos las veces que lo necesiten.

¿Puedo ver detalles de los programas?
En el momento pueden encontrar un archivo con los cursos a los que pueden acceder. Los contenidos de los cursos, y la fecha a partir de la cual pueden ingresar.

¿Cómo me puedo inscribir?
Para acceder a ellos, los cursos deberán ser vistos a más temprana hora de un día, el nombre, apellido, número del curso que desean realizar y DNI o los datos de mail confirmando la creación de usuario al sistema.

[102-8, 405-1, ODS 5.1, 5.5, 8.5]

Empleados en números

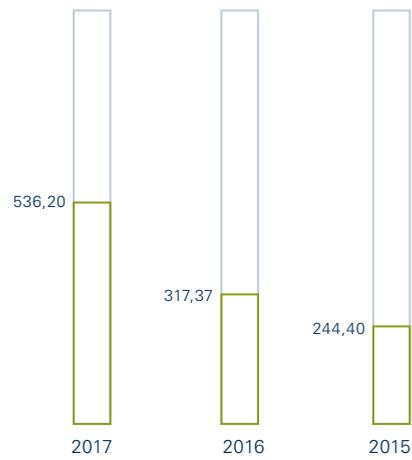
	2017			2016			2015
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Total
Cantidad total de empleados ^(I)	386	129	515	373	129	502	502
Por categoría profesional^(II)							
Administrativo	57	81	138	33	63	96	95
Operario	184	4	188	115	2	117	120
Directivo	20	6	26	22	5	27	28
Técnico	122	38	160	202	58	260	259
Por grupo de edad							
0-35	73	33	106	59	29	88	85
36-50	112	50	162	108	50	158	166
>50	201	46	247	205	49	254	251
Por tipo de contrato							
Contratos fijos (efectivos)	386	129	514	372	128	500	502
Pasantías	17	13	30	21	10	31	41

I El total de empleados posee un tipo de contrato de tiempo determinado. No consideramos relevante desglosar a la plantilla por región debido a que todos se encuentran en Buenos Aires, Argentina.

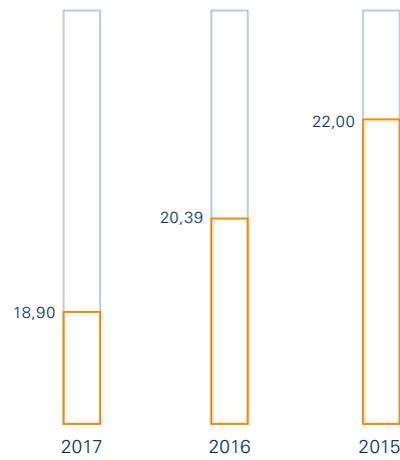
II Cambio en la metodología de definición de Categorías.

Empleados por categoría profesional y edad	2017			2016			
	Menor 30	30-50	Mayor 50	Menor 30	30-50	Mayor 50	Total
Administrativo	17	59	62	4	38	54	96
Directivo	0	10	16	0	12	15	27
Operario	19	69	100	12	37	68	117
Técnico	15	74	71	26	117	117	260
Total	51	212	249	42	204	254	500

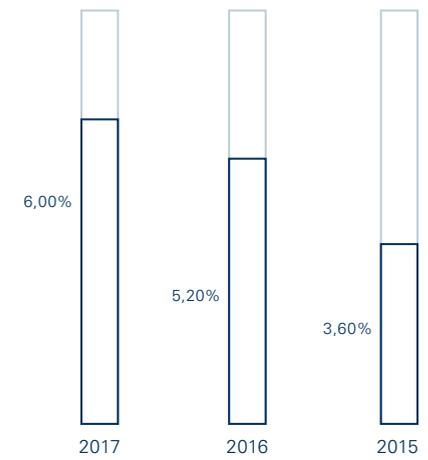
Inversión en personal (millones de pesos)



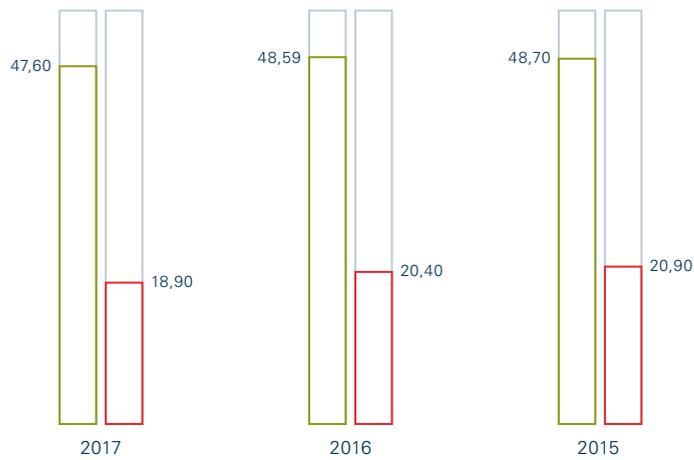
Índice de permanencia



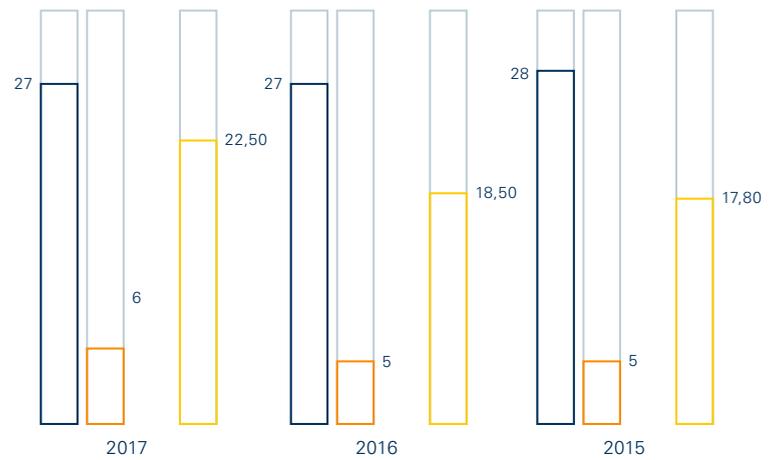
Índice de rotación



Edad y Antigüedad media de la plantilla



Puestos directivos



■ Edad media.
■ Antigüedad media.

■ Puestos directivos.
■ Mujeres en puestos directivos.
■ Porcentaje de mujeres en puestos directivos.

Diversidad e igualdad



Somos una compañía que propicia la inclusión y diversidad dentro del equipo humano.

Para ello, implementamos el **Plan Integral de Diversidad** basado en líneas de actuación referentes a género, edad y discapacidad.

Este plan coordina e implementa un conjunto de medidas para que la planificación de la plantilla considere una población laboral de perfiles diversos:

Género

- > Potenciar la atracción y contratación de mujeres.
- > Impulsar el desarrollo y promoción profesional de mujeres en la compañía con el fin de facilitar su incorporación a puestos de dirección.
- > Analizar e implantar medidas de compensación y beneficios que faciliten la conciliación entre la vida personal y la profesional.
- > Sensibilizar a los empleados en los principios de igualdad de género.

Edad

- > Fomentar la contratación de jóvenes talentos.
- > Asegurar la cobertura de puestos críticos ocupados por empleados Senior y potenciar el desarrollo de jóvenes talentos mediante planes de formación, movilidad y reconocimiento.

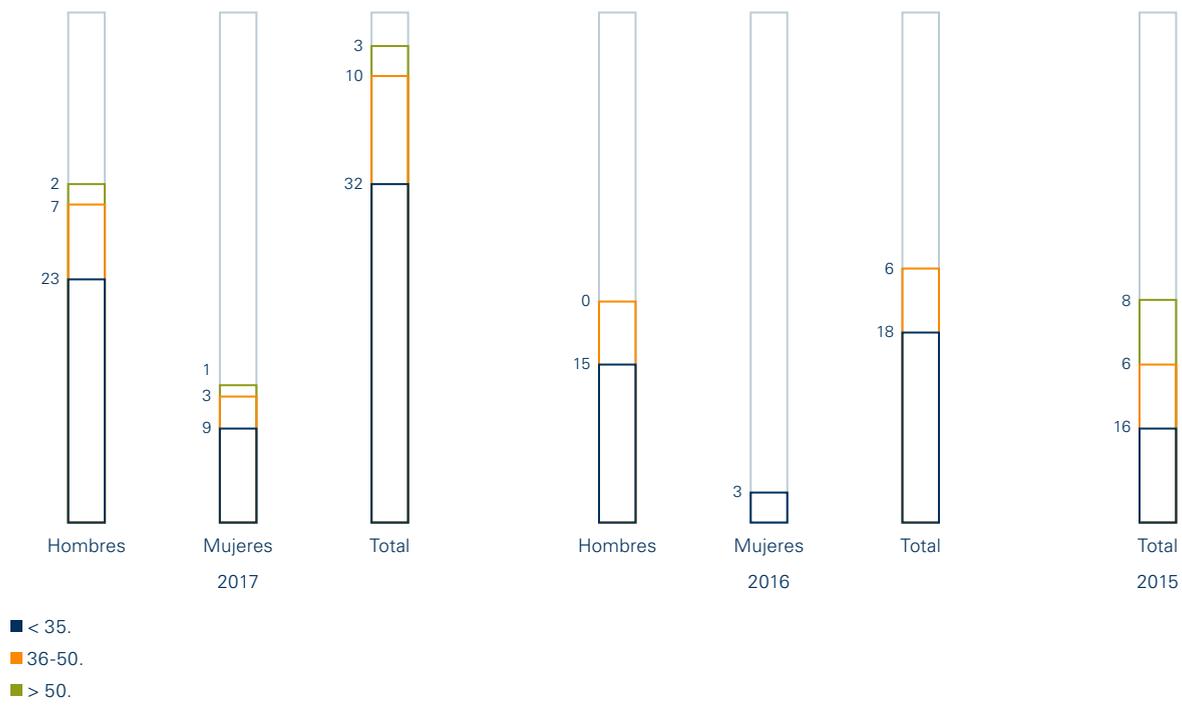
Discapacidad

- > Seguir incrementando la representación de personas con discapacidad en la organización.
- > Sensibilizar a toda la compañía en la diversidad funcional
- > Incrementar la participación de toda la organización en iniciativas de voluntariado y acción social.

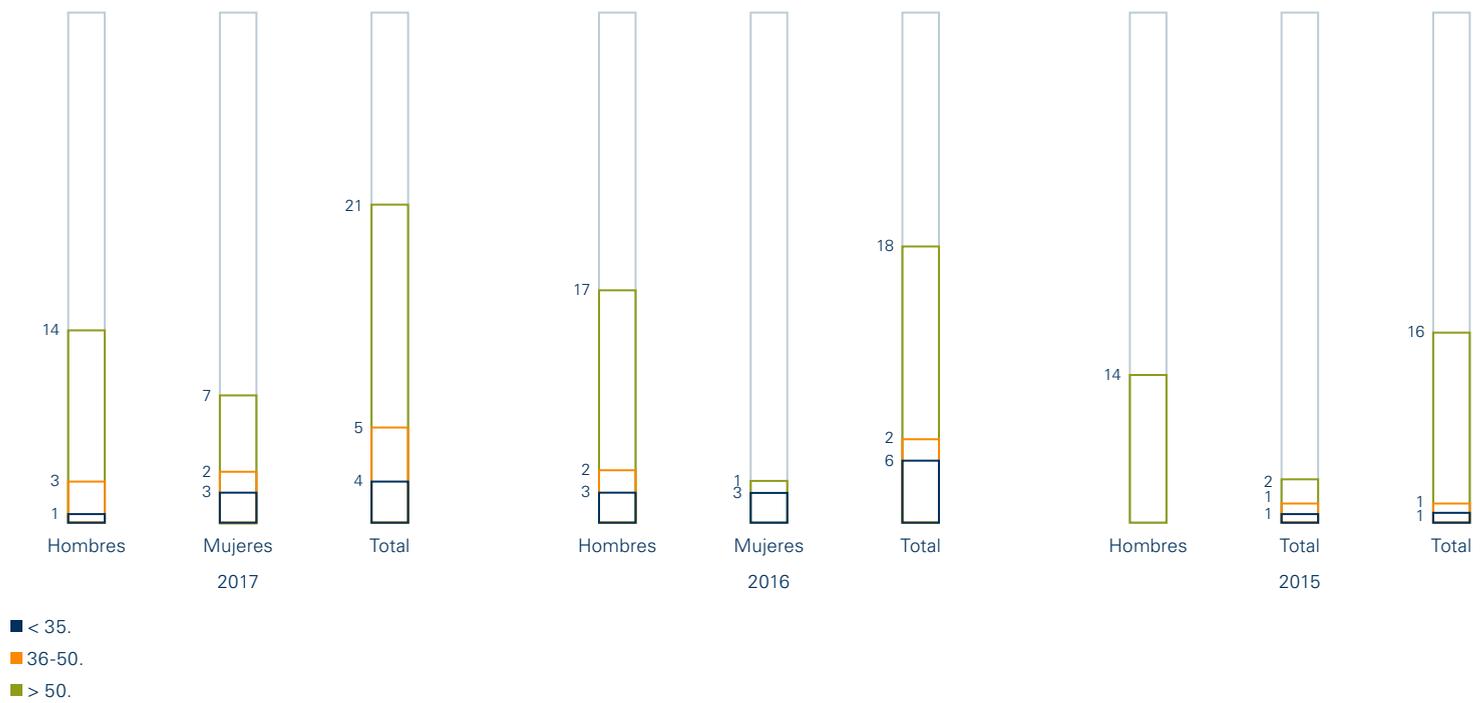


[401-1, ODS 5.1, 8.5, 8.6]

Altas por grupo etario



Bajas por grupo etario



[401-1, 405-1, ODS 5.1, 5.5, 8.5, 8.6]

Miembros del Comité de Dirección por edad (en porcentaje)

	2017		2016	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menor a 55 años	35,71	0	41,67	0
Entre 55 y 60 años	28,57	14,29	25	16,67
Mayor a 60 años	21,43	0	16,67	0

Tasa de contratación⁽¹⁾

Edades	2017			2016			2015
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Total
0-35	4,49%	1,76%	6,25%	3,00%	0,60%	3,60%	3,21%
36-50	1,37%	0,59%	1,95%	1,20%	0,00%	1,20%	1,20%
>50	0,39%	0,20%	0,59%	0,00%	0,00%	0,00%	1,61%
Total	6,25%	2,54%	8,79%	4,20%	0,6%	4,8%	6,02%

¹ La tasa de rotación se calcula con el cociente bajas/dotación.

Índice de rotación por sexo y edad

Edades	2017			2016			2015
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Total
0-35	0,20%	0,59%	0,78%	0,60%	0,60%	0,00%	0,20%
36-50	0,59%	0,39%	0,98%	0,40%	0,00%	0,00%	0,20%
>50	2,73%	1,37%	4,10%	3,40%	0,20 %	2,81%	0,40%
Total	3,52%	2,34%	5,86%	4,40%	0,80%	2,81%	0,80%

4.4.2 Relaciones laborales



El respeto del derecho a la libertad de asociación, a la libertad sindical y a la libertad de negociación colectiva son pilares fundamentales en la actuación de nuestra compañía. Las sociedades que la constituyen cuentan con representantes de los trabajadores, con pleno respeto al principio de legalidad y de libertad sindical.

En este marco, durante 2017 el número de delegados sindicales ascendió a 13 y nuestros empleados mantuvieron su afiliación a los siguientes sindicatos: Sindicato de los Trabajadores de la Industria del Gas (STIGAS); Asociación de Personal Jerárquico de la industria de Gas Natural, derivados y afines (APJGAS) y Unión Personal Superior (UPS).

Con todos ellos se celebraron acuerdos salariales que rondaron un porcentaje total de incremento de un 24,8% distribuido de la siguiente forma: 12% en abril, 8% (no acumulativo) en junio y 4,8% (no acumulativo) en diciembre. Adicionalmente, se acordó el pago de dos sumas fijas no remunerativas, la primera de \$ 10.000 a pagarse en noviembre 2017 y la segunda de \$ 13.550 en febrero 2018.



Durante 2017, nuestra Política Retributiva se incrementó, en promedio, un 36,21%.



Nuestra política retributiva se basa en la igualdad y competitividad, y por ello establecemos distintos criterios que rigen los rangos salariales. Ellos son:

- > **Personal de convenio:** Las retribuciones se establecen en función del grupo y subgrupo profesional, tal como lo señalan los convenios vigentes.
- > **Personal de convenio más plus:** Está incluido en el Convenio Colectivo de Trabajo vigente y tiene además un plus salarial por las tareas especiales que realiza.
- > **Personal excluido de convenio:** Grupo de personas a la que se le pide confidencialidad respecto de sus funciones. Dentro de estos colaboradores se encuentran directivos, puestos gerenciales, jefaturas de servicios y otros profesionales de funciones específicas. Esta categoría cuenta con una retribución variable según objetivos.

Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local



[401-2, 407-1, ODS 8.5, 8.8]

Porcentaje de empleados de la plantilla sindicalizados

	2017	2016	2015
STIGAS	21,88%	21,02%	22,71%
APJGAS	26,95%	25,94%	27,09%
UPS	0,20%	0,20%	0,20%
Convenios Colectivos de Trabajo			
Gas Natural Fenosa ⁽¹⁾	26,17%	26,60%	26,69%
Personal representado	73,83%	73,40%	73,31%

¹ Corresponde a personal sin representación.

Retribución

	2017	2016	2015
Relación entre el salario más alto y el más bajo	8,12	9,73	9,91
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local	3,19	3,10	2,99

Estructura Retributiva

% personal con parte de su retribución fijada en base a objetivos	32%	30,6%	33%
---	-----	-------	-----

4.4.3 Flexibilidad y apoyo al entorno familiar



Como herramienta para motivar a los empleados, acrecentar su calidad de vida y promover la igualdad de oportunidades, implementamos iniciativas tendientes a mejorar y conciliar la vida personal y laboral.

Algunos ejemplos son:

- > Horario flexible,
- > Gimnasio,
- > Provisión de útiles escolares para hijos hasta nivel secundario inclusive,
- > Seguro colectivo de vida optativo y de sepelio,

- > Reintegros en jardines maternas,
- > Descuentos en productos comerciales,
- > Presente día del niño,
- > Plan médico a cargo de la empresa abonando la diferencia de plan descontando aportes.
- > Pasantías de verano para hijos estudiantes universitarios,
- > Programa Vocación Natural: taller de orientación vocacional destinado a hijos y hermanos donde se realizan diferentes actividades que exploran la reflexión y creatividad de cada uno de los participantes y con entrevistas individuales donde se brinda información personalizada sobre las carreras que se ajustan a deseos y expectativas individuales, planes de estudio, instituciones educativas y mercado laboral.



Empresa Familiarmente Responsable



Nuevamente, obtuvimos la certificación anual de Empresa Familiarmente Responsable por nuestro Sistema de Gestión de Empresa Saludable (S.I.G.E.S.), que tiene por objetivo promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los colaboradores y la sostenibilidad del ambiente de trabajo. La certificación fue otorgada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), una entidad que comprueba a través de su certificado EFR que el sistema de gestión cumpla ciertos requisitos en el diseño, implantación, evaluación y mejora continua de las prácticas y políticas referidas a la conciliación de la vida familiar y laboral, reconociendo a aquellas organizaciones que se implican en la generación de una nueva cultura del trabajo que permita una eficaz armonía entre la esfera laboral y la familiar y personal basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuos.

Para la auditoría se trabajó sobre las evidencias, la información relevante que mensualmente Personas, Organización y Cultura reporta para tal fin, y se abordaron y consultaron en detalle las diferentes acciones implementadas a nivel país.

4.4.4 Gestión del talento y modelo de liderazgo

Nuestro sistema de gestión del talento humano apuesta al desarrollo individual y a la evolución de la carrera profesional. Mide y administra el desempeño de los colaboradores a través de la capacitación y la retroalimentación de forma que les permita tener una visión clara de las competencias que necesitan para alcanzar el éxito personal y organizacional, asegurando que su desarrollo esté alineado con los objetivos de la compañía.

> Matriz de Talento

Se lanzaron las Matrices de Contribución y Potencial aplicadas a Directores, Subdirectores, Jefes de Departamento, Mandos Medios y Contribuidores individuales. El fin de las mismas es obtener la calibración, ubicando a las personas alcanzadas en una matriz definida por los indicadores “qué logran las personas” y “cómo lo logran”.

> Modelo de Liderazgo

Único para todos los empleados e integrado por competencias (comportamientos observables y habituales que contribuyen al éxito en una tarea o función), orientadas a conseguir un crecimiento sólido y equilibrado del negocio.

En 2017, los integrantes del Comité de Dirección actualizaron su Plan de Desarrollo Individual. Los Jefes de Departamento y Jefes de Servicio, fueron evaluados en términos del Nuevo Modelo de Liderazgo a través de la implementación de un proceso de evaluación 360° en la plataforma de Compañía Success Factors. Luego de recibido el informe de *feedback* individual y como cierre del programa, realizaron un PAI (Plan de Acción Individual), que promueve la cultura del autodesarrollo.

> Modelo de Dirección por Objetivos y Evaluación del Desempeño

Contamos con un Modelo de Dirección por Objetivos (DPO) y Evaluación de Desempeño que nos permite evaluar a los empleados fuera de convenio.



Durante 2017, otorgamos 9 licencias por paternidad y 8 por maternidad y, en ambos casos, el 100% se reincorporó al trabajo una vez concluida la licencia.



Indicadores de carrera profesional

	2016			2015		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Personas incorporadas al sistema DPO y Evaluación de Desempeño ⁽¹⁾	43	72	115	45	73	118
% Personas que aplican al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	37,39%	62,61%	100%	38%	62%	100%
Personas promocionadas	1	2	3	9	2	11
% Plantilla promocionada	0,19%	0,39%	0,58%	1,8%	0,4%	2,2%

¹ Cantidad de personas que se encuentran fuera de Convenio Colectivo de Trabajo.

Evaluación de desempeño desglosado por categoría profesional

	2017		2016	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Directivos	28	24,35%	27	23%
Técnicos	57	49,57%	59	50%
Administrativos	30	26,09%	32	27%
Operarios	0	0,00%	0	0%
Total	115	100%	118	100

4.4.5 Formación para el desarrollo y la mejora de la actuación profesional



La formación y el desarrollo profesional son pilares de nuestro talento interno. Nuestra Universidad Corporativa atiende las necesidades formativas en todos los niveles y ámbitos de la organización construyendo futuro, transmitiendo cultura y creando valor. Es un lugar de encuentro, debate y formación que promueve la innovación y la excelencia en el desarrollo del talento contribuyendo a desarrollar profesionales que hacen realidad la visión de nuestra compañía.

Estos fueron nuestros principales programas de formación en 2017:

Programa	Objetivo y desarrollo	Participantes
Programa Comercial	Alineado a la Universidad Corporativa, responde a necesidades concretas del área para el desarrollo de los gestores comerciales y técnicos. Aborda módulos de Negociación, Planificación de Ventas y Segmentación de Clientes, entre otros.	Se desarrolló una actividad de formación de dos días sobre “Regulación energética y Energía renovable” a cargo de un consultor experto en el tema. Participaron 9 integrantes del área comercial.
Programa de Formación en idiomas para mandos directivos	Formación en el idioma inglés y en el portugués a través de una plataforma virtual.	19 personas participaron de Programas de Inglés o portugués.
Success Factors	Mejora y optimización de procesos de Grupo, al implementar una Plataforma única de formación.	Se realizó el lanzamiento del Nuevo Modelo de Formación de Grupo. Se avanzó en las presentaciones <i>webcasts</i> a los empleados, de manera presencial y <i>on line</i> . 72 personas, formaron parte de las 5 actividades. Se continuó con el impulso a cada área, para obtener el plan de formación por parte de cada empleado.
Sistema Integral de Gestión (SIG)	Entrenamiento en el sistema que verifica los procesos de la compañía según las normas ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001.	A modo de preparación para Auditorías, se convocó a los referentes de todas las áreas a la capacitación que estuvo a cargo de la firma IRAM; reconocida por la gestión en procesos de calidad. Luego, se abordó junto con el área de Calidad un taller en el uso de la herramienta. Se capacitaron 30 personas.
Cuidemos la experiencia	Programa de Grupo que busca poner en valor la trayectoria de nuestros colaboradores.	Se convocó a una formación de una jornada liderada por Development Systems, de las que participaron unos 8 integrantes del Programa y sus jefes. Incluyó módulos de Gestión del Cambio y herramientas para la Transición. Contó con el apoyo e intervención de integrantes de las áreas que recibirán a los empleados.

[404-1, 404-2, ODS 4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.5]



El 60% de los colaboradores fue capacitado en un total de 749 horas en políticas, procedimientos y aspectos sobre derechos humanos relevantes para las operaciones.

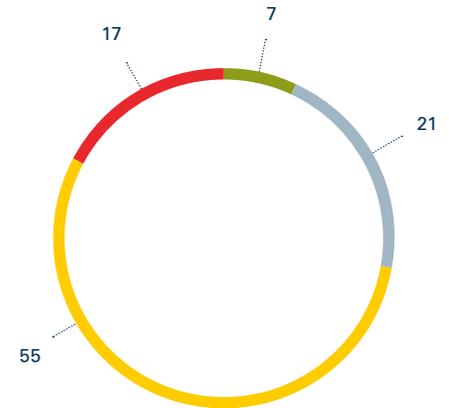
Actividades de formación

	2017	2016	2015
Cursos	172	224	218
Participantes	2.947	5.780	4.541
Horas/Hombre ^(I)	9.444	23.710	20.729
Participaciones por persona ^(II)	3,20	4,10	4,56

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.

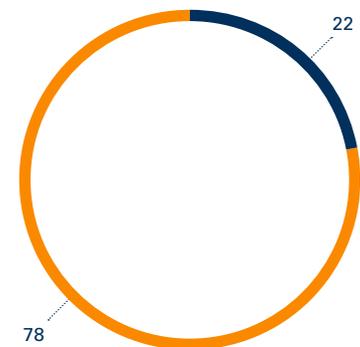


Horas hombre de capacitación desglosado por categorías de empleados en 2017 (en porcentaje)



- Directores.
- Mandos medios.
- Puestos operativos.
- Técnicos.

Participantes de formación de actividades por género (en porcentaje)



- Mujeres.
- Hombres.

4.4.6 Comunicación interna

Implementamos y gestionamos procesos de comunicación interna entendiéndolos como clave para favorecer la transparencia y la confianza y lograr una mayor implicación de las personas.

Teniendo en cuenta esta misión, los objetivos de la comunicación interna están centrados en:

1. Alinear a los empleados con los objetivos estratégicos de la compañía.
2. Fomentar la cultura y valores corporativos.
3. Mejorar el clima laboral, potenciando el orgullo de pertenencia.

Para lograrlo, contamos con diversos canales de comunicación:

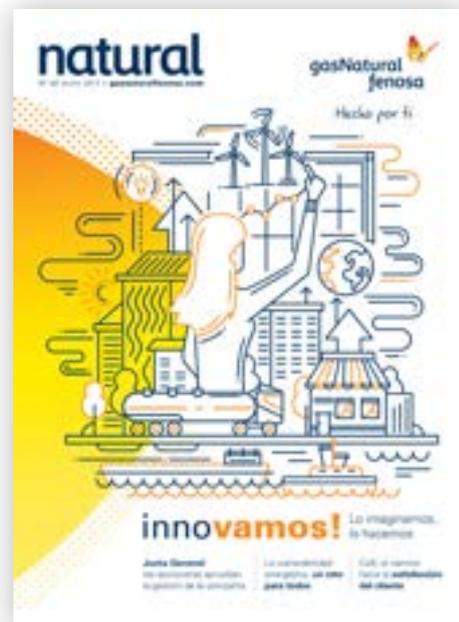
- > **Natural Net:** Intranet de la compañía, principal herramienta de comunicación con los empleados.
- > **Boletín DirCom:** De formato digital y bimestral, se envían a todos los colaboradores las principales actividades de comunicación que se gestionan en los distintos países en los que tiene presencia el Grupo.
- > **Revista Natural:** Presenta en forma bimestral la información de negocio.
- > **Comunicados al personal:** Informes enviados por correo electrónico sobre temas de relaciones laborales y desarrollo de Recursos Humanos.



Encuesta de Clima

Destinada a todo el personal efectivo de más de 6 meses de antigüedad, permite medir el nivel de satisfacción del personal en general.

- > En 2017 participó 91% de la plantilla.
- > Se observó una mejora en las 11 categorías evaluadas.
- > Los resultados se presentaron en el Encuentro Latam, en Argentina.
- > En 2018, se hará extensiva la comunicación al resto del personal y se avanzará en la definición de planes de acción.



4.5 Seguridad y salud



Planificamos y desarrollamos nuestra actividad asumiendo que nada es más importante que la seguridad, la salud y el bienestar de las personas. En este sentido, nuestro compromiso va más allá de las obligaciones legales.



Compromisos y principios de actuación responsable con la Seguridad y la Salud

Se basan en el desarrollo de cinco ejes de actuación que son las palancas que han guiado nuestra transformación cultural.



Liderazgo: considerado el motor del cambio cultural en la compañía. Supone un esfuerzo a todos los niveles organizativos y es promovido desde la dirección, de manera sólida y firme, para que sea percibido en la toma de decisiones, que siempre tienen en cuenta la seguridad y la salud.



Empleados: somos los verdaderos actores y protagonistas de la Seguridad y Salud, la vivimos como una actitud adquirida basada en los comportamientos individuales seguros, en la preocupación de la seguridad de nuestros compañeros, y en ser capaces de identificar y anticipar las situaciones de riesgo.



Empresas colaboradoras: la prevención de accidentes y la seguridad de nuestros colaboradores es tan importante como la de nuestros compañeros. Por ello, transmitimos nuestra cultura a las empresas colaboradoras y establecemos mecanismos adecuados de selección y evaluación de los proveedores que logren el mejor desempeño en seguridad y salud.



Gestión de seguridad de procesos e instalaciones: desarrollamos herramientas de gestión del riesgo en instalaciones, procesos, contingencias y gestión del cambio.



Sociedad: la seguridad y salud es un compromiso ante nuestros clientes y hacia las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad.

Así cumplimos las **metas** que nos propusimos para 2017:

- **Implementar visitas de control a obras y centros de trabajo según el nuevo procedimiento, con el objeto de mejorar los controles a empresas contratistas y dar apoyo a los inspectores para corregir desvíos.** Contratamos un servicio de auditorías y llevamos a cabo el procedimiento específico con los formularios para realizar los controles tanto en obra como en centros de trabajo. Iniciamos las auditorías para control.
- **Finalizar el proyecto de protección contra incendio en el Centro San Martín (CSM), concluyendo con la instalación de la red contra incendio e instalando un sistema de detención de incendios para proteger las áreas con más riesgos.** Realizamos el proyecto y la posterior licitación. Comenzamos las obras de instalación.
- **Realizar e implementar los planes de emergencia y los simulacros en los centros de atención de gas propios.** Formamos a todos los brigadistas de los centros comerciales y efectuamos los simulacros de evacuación en cada centro de atención.

Nuestros **desafíos** para 2018:

- Implementar y certificar el Sistema Integrado de Gestión (SIG) en los centros comerciales y en la planta Peak Shaving.
- Mejorar la gestión de prevención de los contratistas con jornadas en las que compartan experiencias, aprendizajes y buenas prácticas para reducir la siniestralidad.
- Capacitar en emergencias para mejorar la formación de los equipos de intervención y los estándares de los planes de emergencia.

4.5.1 Seguridad y salud como estrategia



La seguridad y la salud son elementos esenciales dentro de nuestra estrategia y son consideradas cuestiones prioritarias que ocupan nuestra agenda diaria, así como también un aspecto que está totalmente interiorizado en todos los segmentos de la compañía.



Principios de Seguridad y Salud



01 Nada es más importante que la seguridad y la salud	02 Todo accidente puede ser evitado	03 La seguridad es una responsabilidad de la Dirección	04 La seguridad es una responsabilidad individual	05 Todos los trabajos se deben planificar y ejecutar pensando en la seguridad
---	---	--	---	---

6.5.2 Desarrollo de un entorno laboral seguro y saludable

En 2017:

- Nuestra sede administrativa mantiene la certificación como edificio accesible para personal con discapacidad.
- En alianza con fundación ALPI realizamos una inspección de las instalaciones de nuestra base operativa "Centro San Martín", donde se revisó el grado de accesibilidad para discapacitados y se realizó un relevamiento de las adaptaciones a realizar para certificar las instalaciones. Al momento se encuentran trabajando en estos ajustes.
- Se efectuaron 15 visitas a obras, centros de trabajo y operador logístico para verificar las condiciones de seguridad y salud, y el estado de la documentación requerida.
- Utilizamos el instructivo de control operacional en materia de medio ambiente y S&SO para obra y centros. El documento contempla la planificación de los controles y los parámetros que deben verificarse según los formularios establecidos.
- Llevamos adelante una licitación para contratar un servicio de auditoría externa de obras. Buscamos tener un control operacional con mayor alcance que permita cruzar información y mejorar la calidad de uso de nuestras herramientas IDS-OPS en el proyecto Compromiso con la seguridad y Salud.

- Junto con Natural Servicios facilitamos la venta de extintores para el personal de Gas Natural, quienes pudieron comprarlos a través del recibo de sueldo.
- Con motivo de la Semana de la Seguridad y Salud realizamos una trivía para los colaboradores con preguntas relacionadas con prevención.

4.5.3 Actividad preventiva

Estudios ergonómicos

- Realizamos 7 estudios ergonómicos en los puestos de trabajo de quienes realizan tareas de zanjeo en obras de nuevas redes. En base a estos estudios se detectaron algunas mejoras a realizar por lo que se realizó una reunión con la empresa contratista a la que se le hizo entrega de los estudios y se plantearon los puntos encontrados para mejorar la manera en que se ejecutan las actividades a nivel salud y seguridad.

Simulacros

- Organizamos cursos de actualización en primeros auxilios, plan de emergencia, extinción de incendios y simulacros de evacuación de edificios para los brigadistas de CSM, ICA, PPS y centros del gas de Castelar, Olivos, San Martín, San Justo, San Miguel y Natural Servicios.
- Además, en esas localidades, llevamos a cabo 10 simulacros y, como resultado, confeccionamos 5 planes de emergencias nuevos y actualizamos 2 para enviarlos al área de Normativa, en donde serán cargados en el navegador de normativa corporativa.

Prevención de incendios

- Instalamos la red de incendios en CSM y realizamos visitas a todos los centros para controlar los equipos de detección de incendio y realizar el mantenimiento y las reparaciones necesarias.

Equipos de izaje

- Inspeccionamos y certificamos los equipos de izaje en CSM y PPS junto con una empresa autorizada y homologada.

Estudios y mediciones

- Efectuamos exámenes bacteriológicos y exámenes físicoquímicos en el agua potable de todos los centros de trabajo.
- Medimos la calidad del aire en todos los centros de trabajo.
- Llevamos a cabo estudios de iluminación en centros del gas San Justo, Castelar, San Martín, CSM, PPS e ICA.
- Realizamos la carga de fuego en todos los centros de trabajo.
- Completamos el control anual obligatorio de los 13 aparatos sometidos a presión de los centros operativos (compresores fijos y portátiles) y obtuvimos la certificación correspondiente.

Control de nuevas licitaciones

- > Revisamos 305 licitaciones de compras, incluyendo las normas técnicas aplicables en materia de prevención y cuestiones particulares de cada caso.

Obras de mantenimiento de instalaciones auxiliares

- > Construimos 2 escaleras portátiles para facilitar el acceso al cambio de filtros en las cámaras.
- > Instalamos 7 escaleras de acceso a cámaras con soporte anticaídas.
- > Efectuamos 1.152 mediciones de ruido en las cámaras para controlar el nivel sonoro y evitar ruidos molestos al vecindario.
- > Desinfectamos y lavamos 38 cámaras.
- > Reparamos los cierres y bisagras de las tapas de acceso de las cámaras en 58 sitios que garantizan mayor seguridad.
- > Compramos 10 puentes grúas para instalar en ERP con equipos de gran envergadura.
- > Construimos una platea hormigonada y una pared perimetral de ladrillo en 20 instalaciones. Así, eliminamos el pasto y el alambrado que podrían generar inconvenientes, como fuego o intrusismo vandálico.

4.5.4 Formación e información



- > 1.255 asistentes a los cursos de formación.
- > 28 acciones formativas realizadas en materia de seguridad.
- > 4.58 horas de formación por empleado en materia de seguridad.
- > 2.352,8 horas totales de formación en materia de seguridad.

Además, en 2017:

- > Confeccionamos los itinerarios formativos en materia de prevención de riesgos. Estos comprendieron la formación de cada trabajador según su puesto y los riesgos asociados.
- > Organizamos 4 charlas de concientización con Ernesto Arriaga, miembro de la Agencia Nacional de Seguridad Vial y jefe de Prensa de Vialidad Nacional, durante la Semana de la Seguridad vial.

Respecto de la formación en prevención de riesgos:

- > Capacitamos a los operadores de autoelevadores. Quienes tenían credenciales, las revalidaron. Los nuevos operadores rindieron el curso completo teórico-práctico y, los que aprobaron, obtuvieron la habilitación para el manejo de los autoelevadores con un año de validez.

- > Capacitamos a los operadores de grúas e hidro grúas: el curso completo, teórico-práctico, incluyó un examen obligatorio y quienes lo aprobaron obtuvieron la habilitación para el manejo con un año de validez.
- > Realizamos una capacitación de manejo asistido en la escuela de manejo avanzado de Jorge Omar del Río. Participaron colaboradores con reiteradas infracciones de tránsito o accidentes viales.
- > Iniciamos la formación de trabajo y rescate en espacios confinados.
- > Llevamos a cabo una capacitación en conjunto con la empresa Fuego Red y colaboradores de seguridad de ICA para conocer el proceso operativo de la central de alarma y el sistema de detección de incendios.



Utilizamos nuestros canales de comunicación interna –*newsletter*, cartelera– para mantener informados a los colaboradores cada semana sobre temáticas de salud y seguridad, como actuaciones en casos de emergencias, seguridad vial o cuidados en el uso del gas en nuestros hogares.

[403-2, ODS 3.9, 8.8]

4.5.5 Monitoreo continuo y registro de datos

- > Medimos los índices de siniestralidad mensualmente y realizamos un informe anual con los valores definitivos.
- > Redujimos el índice de frecuencia (5 accidentes en 2016 vs. 6 este año).
- > Citamos a los accidentados a una reunión con el Country Manager para tratar las causas de los accidentes y evitar que ocurran casos similares.

Herramienta Prosafty

PRL hizo posible que todo el personal pudiera obtener los indicadores desde la herramienta como único medio de consulta. El último día hábil de la semana, PRL realizó un informe con los casos abiertos para promover su cierre entre los responsables.

Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS)

- > 334 OPS realizadas.
- > 27% de los actos inseguros reportados fueron resueltos, impactando positivamente en materia de prevención.
- > 79 planes de Acciones Personales (PAP) aprobados.
- > 7 campañas internas de salud y seguridad "Tolerancia Cero" realizadas, en la que los empleados comunicaron defectos en las instalaciones que ameritan arreglos.

Índices de salud y seguridad laboral para empleados

	2017			2016			2015
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Total
Tasa de ausentismo ^(I)	38,45	49,78	41,30	53,94	45,51	52,82	48,73
Indicadores de siniestralidad							
Nº de accidentes con baja ^(II)	5	0,00	5	6	0	6	6
Días perdidos por accidente laboral ^(III)	79	0,00	79	50	0	50	173
Duración media de la baja ^(III)	15,80	0,00	15,80	8,3	0	8,3	28,8
Nº de víctimas mortales	0,00	0,00	0,00	0	0	0	0
Índice de incidencia ^(IV)	13,05	0,00	9,77	16,13	0	12,25	12,11
Índice de frecuencia ^(V)	6,61	0,00	4,94	8,2	0	6,22	6,25
Índice de gravedad ^(VI)	0,10	0,00	0,08	0,07	0	0,05	0,18
Índice de Salud							
Días perdidos por enfermedad	3.514	1.565	5.079	4.877	1.433	6.310	5.516
Días perdidos por enfermedad/hombre	7,04	3,14	10,18	9,75	2,87	12,62	11,12

I Incluye accidentes de trabajo *in itinere* (trayecto de ida y vuelta del trabajo cubierto por la aseguradora de riesgos) y enfermedades inculpables. La tasa expresa la cantidad de horas perdidas por los motivos expuestos cada mil horas trabajadas.

II No incluye accidentes *in itinere*.

III Cantidad de días perdidos dividido por cantidad de accidentes.

IV Cantidad de accidentes con baja por cada mil trabajadores. No incluye accidentes *in itinere*.

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

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

Índices de siniestralidad de contratistas

	2017			2016		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indicadores de siniestralidad						
N° de accidentes con baja	21	0,00	21	23	3	26
Días perdidos por accidentes laborales	694	0,00	694	451	161	612
Duración media de la baja	33,05	0,00	33,05	19,61	53,67	23,54
N° de víctimas mortales	0,00	0,00	0,00	0	0	0
Índice de frecuencia	12,99	0,00	11,73	14,62	18,42	14,98
Índice de incidencia	24,56	0,00	21,76	28,08	29,46	28,24
Índice de gravedad	0,43	0,00	0,39	0,29	0,99	0,35



Nuestro Manual de Crisis nos permite afrontar las situaciones de emergencia en nuestra red y en las instalaciones de clientes. El objetivo, en todos los casos, es resolver las emergencias en el mínimo tiempo posible y preservar la seguridad de las personas, los bienes y el servicio. El Manual define 3 grados de emergencia:

Grado 1: Muy grave en distribución, muy grave en recepción y muy grave en la red de alta presión.

Grado 2: Grave en distribución y grave en recepción.

Grado 3: Averías.

En 2017 registramos dos explosiones por fuga de gas interna en domicilio y 684 incidentes en la vía pública ocasionados por terceros.

Informamos a la aseguradora de riesgos del trabajo acerca de los trabajadores con riesgo de presentar enfermedades profesionales. El área médica de la aseguradora, a su vez, define los parámetros para estudiar a los trabajadores expuestos.

Evaluamos los resultados junto con el Departamento de Salud y se los informamos a los trabajadores expuestos. Además, verificamos que las medidas de prevención sean las adecuadas y si hace falta realizar mejoras.



En 2017, 94.18% de los trabajadores expuestos se sometió a los exámenes médicos. Además, su salud no se vio afectada por su desempeño profesional.

[403-1, 403-4, ODS 8.8]

4.5.6 Participación de los representantes de los trabajadores

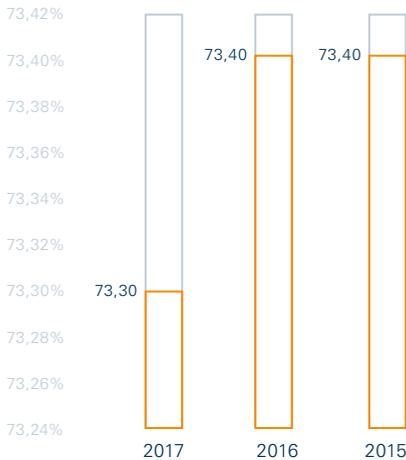


Las comisiones y los departamentos vinculados en forma directa con temas de salud y seguridad son:

- > Departamento de Salud.
- > Departamento de Prevención.
- > Comité de Higiene y Seguridad (Sindical).

El comité mixto de Seguridad y Salud se reunió con los sindicatos para facilitar la comunicación de las problemáticas de los trabajadores y para implementar acciones que permitieran disminuir los riesgos en las actividades.

Porcentaje de empleados cubiertos por los comités de higiene y seguridad



4.5.7 Salud laboral



Bajo el lema **“Tu salud siempre en tu agenda”**, llevamos a cabo reconocimientos médicos obligatorios y voluntarios, exámenes médicos en nuestros propios servicios y en el diagrama de campañas de prevención.



En 2017, en total se atendieron **329 reconocimientos** y se efectuaron **4.284 consultas**.



El Programa **Calidad de Vida** representa una herramienta dinámica de gestión que nos permite determinar el estado de salud y el estilo de vida de la organización, planificar acciones correctivas, monitorear los avances, acompañar los cambios y evaluar los resultados.

En 2017, llevamos a cabo las siguientes campañas y acciones en el marco del programa:

- > **Prevención del riesgo cardiovascular:** Efectuamos estudios médicos específicos en colaboradores con más de 50 años y en aquellos con menos de 50 pero con antecedentes personales o familiares de riesgo cardiovascular. Remitimos los resultados a un cardiólogo, quien completó los estudios del protocolo corporativo. También realizamos ecocardiogramas a un grupo de colaboradores con factores de riesgo en aumento.

- > **Prevención de la hipertensión arterial:** Tomamos la presión arterial durante las revisiones médicas. Esto nos permitió detectar y prevenir la hipertensión, seguir algunos casos y realizar recomendaciones y sugerencias vinculadas con la alimentación y con la actividad física.



El **63,88%** de nuestros colaboradores participaron en las iniciativas del Programa **Calidad de Vida**.

- > **Prevención de la diabetes:**
Detectamos casos con glucemias elevadas, realizamos controles posteriores de hemoglobina glicosilada, y seguimos a los diabéticos diagnosticados.
- > **Prevención de dislipemia:**
Detectamos y prevenimos valores anormales de lípidos, colesterol y triglicéridos en sangre, realizamos derivaciones, efectuamos seguimientos, y propiciamos dietas y actividades saludables.
- > **Prevención de osteoporosis:**
Con una encuesta y una consulta médica dirigida, fomentamos la toma de conciencia entre las mujeres e incentivamos la consulta temprana.
- > **Prevención de patologías colónicas:**
Realizamos una encuesta dirigida para conocer al personal en riesgo y sugerimos la realización de colonoscopías.

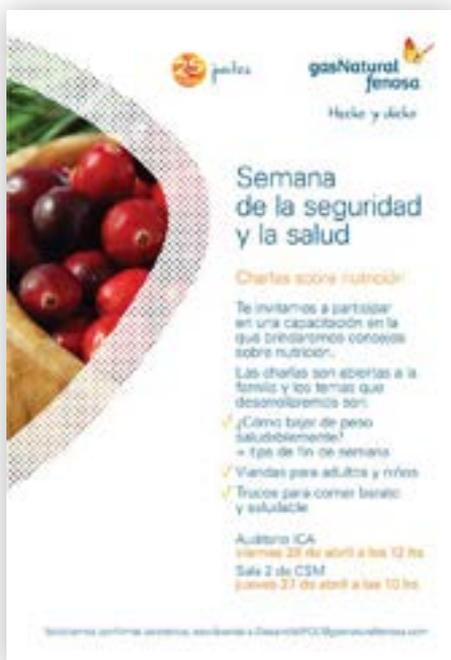
- > **Prevención de maculopatías:**
Realizamos simple test visual para detectar los primeros signos de la enfermedad y, así, fomentamos la consulta temprana con el oftalmólogo.
- > **Test de Fagerström:** Dirigido a fumadores, este estudio mide la adicción al tabaco, clasificándola como "baja, media o alta". Según los resultados, sugerimos consultas con centros de referencia que cuentan con programas para dejar de fumar.

Y mejoramos nuestros programas de prevención:

- > **Prevención de la obesidad:**
Organizamos un consultorio de nutrición y diabetes, atendido por una médica especializada. Para un grupo de riesgo implementamos un control médico con seguimiento y prescripción de un plan de alimentación personalizado.

- > **Prevención de la visión:** Evaluamos a las personas que realizan tareas operativas y de conducción de vehículos de flota, y personal administrativo que trabaja con PVD. Llevamos a cabo un protocolo corporativo, anamnesis, inspección y exploración ocular, agudeza visual y evaluación de colores para determinar discromatopsias.
- > **Prevención de lesiones en piel producidas por la exposición al sol:** Evaluamos las lesiones en la piel sospechosas y las derivamos para su control y tratamiento a servicios especializados.

Además, realizamos talleres en alimentación saludable para empleados y para sus familias que alcanzaron a 41 participantes.



Cantidad de personas participantes en programas de prevención

	2017	2016	2015
Prevención de factores de riesgo cardiovascular	299	339	165
Diabetes	14	20	309
Prevención del cáncer de próstata	129	143	136
Obesidad	113	103	309
Hipertensión arterial y Semana de la Hipertensión	299	339	309
Prevención de hipoacusias	178	175	159
Prevención de enfermedades del colon	8	18	13
Osteopenias	2	1	4
Maculopatías	147	162	132
Test de Fagerstrom	33	37	37
Prevención de la visión	329	351	159
Total de participaciones	1.551	1.688	1.732

La reducción de las cifras presentadas respecto al año anterior se debe a que solo se ejecutaron campañas que cumplieron con los protocolos obligatorios de salud corporativa.

4.6 Cadena de suministro responsable



Los proveedores y las empresas colaboradoras son actores fundamentales para el óptimo funcionamiento de nuestra cadena de valor. Con ellos promovemos relaciones de confianza a largo plazo, estables, sólidas y de beneficio mutuo y bajo los principios de eficacia y gestión del riesgo.



Compromisos y principios de actuación responsable con los proveedores



Extender la cultura de Gas Natural Fenosa a la cadena de suministro, transmitiendo el objetivo de **excelencia en el servicio** 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 Gas Natural Fenosa en la cadena de suministro, especialmente en el ámbito de **derechos humanos**, la **ética** y la **seguridad y salud**.



Fomentar la contratación de **proveedores** del país o región donde la compañía desarrolla sus actividades, apoyando la **generación de impacto social positivo**.



Impulsar prácticas que favorezcan la **trazabilidad** y el **comercio justo** de las **materias primas** desde el origen.

Así cumplimos las **metas** que nos propusimos para 2017:

- **Introducir de forma controlada el uso de una nueva herramienta, Bravo Solution, como portal de proveedores para gestionar procesos de licitación.** Se consolidó la implementación del portal de forma satisfactoria para licitaciones de obras mayores a €10.000.
- **Mejorar los ratios de cumplimiento de los proveedores afectados a "Controlar", involucrando a las áreas del negocio.** Se capacitó a todos los responsables de contratos para implementar totalmente la herramienta Controlar. Se envió listado de Cecos para vincular a SAP la herramienta y que todos los contratos se carguen en ella para tener mayor control. Se acordó que desde la mesa de ayuda de Controlar se envíen informes de incumplimiento a los responsables de contratos.

- **Foco en Universidad Extendida e impulso del Canal Atenea.** Se hizo hincapié en el fomento de estas herramientas presenciales y en línea que fortalecen el desarrollo personal y profesional, logrando el aumento tanto de visualizaciones completas como de formaciones presenciales.

- Enfatizar en proveedores y contratistas la formación en temas comerciales y operativos a través de la Universidad Extendida de manera de fidelizar a este integrante clave de nuestra cadena de valor en línea con la obtención de la Revisión Tarifaria Integral (RTI).

Nuestros **desafíos** para 2018

- Implementar sistemas de calificación de proveedores logrando una interfaz entre los portales Bravo y Repro.
- Realizar estudios de riesgo penal aplicable a las operaciones de Compras.

4.6.1 La cadena de suministro

Nuestros proveedores son contratistas de obras o servicios, fabricantes o distribuidores de productos y requerimos acciones principalmente de mano de obra intensiva.

En el siguiente gráfico presentamos los eslabones de nuestra cadena de valor y el resultado del análisis de los impactos positivos y negativos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en ella.



[204-1, 414-1, ODS 8.3, 8.8]



En función de la normativa vigente Ley N° 25.551 “Compre Trabajo Argentino”, que establece que las licenciatarias de obras y servicios públicos en sus contrataciones otorgarán preferencia a la adquisición o locación de bienes de origen nacional, mantuvimos esa prevalencia, siendo la totalidad de los 236 proveedores de origen argentino.

El proceso utilizado para la compra de bienes y servicios la realizamos siguiendo estas etapas:



Asimismo, mantuvimos el criterio de relación a largo plazo con los proveedores de los principales servicios críticos de nuestro negocio, realizando un nuevo proceso de licitación o la renovación del período de contratación en los casos que a continuación se mencionan:

- > Contrato Marco Técnico Global.
- > Lectura de medidores.
- > Distribución de facturas.
- > Cluster Latam.
- > Atención telefónica y radial de urgencias.
- > Mantenimiento y soporte de servicios informáticos locales de comunicación y anexos.
- > Servicio de detección y normalización técnica de anomalías de medición y posibles manipuleos indebidos.
- > Servicio médico interno.
- > Servicios de atención telefónica (Fonogas).
- > Servicio de impresión y ensobrado de facturas.
- > Servicio de Protección Catódica.
- > Operación Logística.
- > Detección Sistemática de Fugas.
- > Mantenimiento preventivo y correctivo de Flota Operativa.
- > Odorante.

Durante 2017, en oportunidad de la revisión e incremento de las tarifas, se definió un plan de inversión acordado con el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) en el marco de la Revisión Tarifaria Integral (RTI). Este plan incluyó la realización de obras de red de alta y media presión, expansión, estaciones reguladoras de presión, city gates, adquisiciones de equipos y materiales críticos del negocio, entre otros. Para el control del cumplimiento del citado plan de inversión, el Ente realiza auditorías con el objeto de verificar el grado de acatamiento de los compromisos asumidos.

El 100% de nuestro presupuesto en adquisiciones es a proveedores locales, acorde al siguiente detalle:

4.6.2 La gestión de la cadena de suministro



En el marco de los nuevos proyectos de obras del Plan de Inversiones (RTI) se actualizó la documentación solicitada a las firmas que requieren homologarse como proveedores directos. A modo general, los requisitos contractuales son los siguientes:

- > Personal acreditado/capacitado.
- > Documentación de prevención de riesgos laborales asociados a la actividad.
- > Equipos de medición y equipo mínimo requerido.
- > Gestión medioambiental.
- > Situación económica.
- > Estructura organizativa.
- > Equipamiento.
- > Relación de medios de transporte.
- > Sistemas de información y comunicación.
- > Referencias en trabajos similares.

Indicadores de proveedores

	2017	2016	2015
Número total de proveedores	236	262	243
- Locales (Compre Argentino)	236	262	243
- Extranjeros	0	0	0
Ordenes de compra emitidas ^(I)	\$1.943.360,46	\$1.121.158.987,46	\$ 788.437.633
Pagos efectuados a proveedores generales ^(II)	\$4.517.893.500,36	\$2.231.036.000	\$ 2.471.211.542
Pagos efectuados por compra de gas a Repsol YPF	\$2.491.638.002,57	\$430.290.186	\$ 375.770.850
Pagos a TGS	\$695.875.475,06	\$272.761.479	\$ 132.219.120
Pagos a TGN	\$482.791.738,28	\$169.893.277	\$ 77.093.421
Pagos por compra de gas a otros proveedores	\$4.223.587.283,26	\$1.512.820.276	\$ 478.930.490

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

II Todos los pagos incluyen impuestos.

[414-2, ODS 8.8]

A la vez, continuamos trabajando con el sistema de evaluación previa de proveedores (TSMS), por el que a través de un portal externo se realiza un análisis sobre los aspectos generales de los proveedores participados/adjudicados.



Nuestro **Código Ético del Proveedor** establece las pautas que han de presidir el comportamiento ético de nuestros proveedores, contratistas y colaboradores externos. Recoge los compromisos derivados del Pacto Mundial de Naciones Unidas además del Código Ético, la Política de Derechos Humanos, la Política de Responsabilidad Corporativa y la Política Anticorrupción de Gas Natural Fenosa, y determina las pautas de conducta en las siguientes áreas de contenidos:

- > Pautas sociales y laborales.
- > Pautas éticas y de buen gobierno.
- > Pautas de seguridad y salud.
- > Pautas ambientales y de calidad.

En el Pliego de Condiciones Particulares se incluye el link www.proveedores-naturgy.com.ar que sirve como ruta de acceso a las Condiciones Generales Globales y Anexo País, y una vez allí se puede acceder al Código Ético y desplegar hipervínculos que deben ser aceptados por el proveedor como condición para avanzar en la validación del cuestionario TSMS. Todos los proveedores que son participados en el proceso de licitación o son adjudicatarios en la provisión de bienes o la contratación de servicios/obras pueden acceder al Código Ético.

Para los casos de nuevos proveedores homologados y/o contratistas de obras por terceros se les entrega una nota en calidad de Declaración Jurada que deben firmar donde asumen conocer nuestra

política de Responsabilidad Corporativa, el Código Ético, las Políticas sobre Derechos Humanos y las Políticas de Salud y Seguridad.

4.6.3 Evaluación de los proveedores



La contratación de proveedores se basa en la Norma General de Contratación Externa en la que se establecen los principios generales para todas las contrataciones de obras, bienes y servicios. Dichos principios buscan garantizar un modelo homogéneo y estandarizado, eficiente y de calidad en la gestión de los procesos de compra y minimizar riesgos en la contratación de los servicios.

Contamos a su vez con una Norma General de Calidad de Proveedores, que establece la sistemática de gestión global, dando cobertura a todo el ciclo de vida de los contratos, desde la evaluación inicial hasta el seguimiento del desempeño.

El proceso de evaluación de proveedores se realiza a través de la plataforma TSMS, con la que solicitamos declaraciones de cumplimiento en calidad y gestión ambiental, prevención de riesgos laborales y seguridad industrial, y responsabilidad corporativa. Entre ellas:

- > El cumplimiento de obligaciones tributarias y de 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.



En 2017, de un total de 67 proveedores nuevos, 31 fueron evaluados a través de la herramienta TSMS, representando un 46,27%.

Identificación de riesgos en la cadena de suministro

A partir de las herramientas y procesos antes mencionados, gestionamos los impactos negativos reales o potenciales que se identifican en la cadena de suministro:

- > Seguridad y Salud: todos nuestros proveedores deben contar con elementos de seguridad personal (guantes, ropa o chalecos reflectantes, cascos, calzado, etc.) como así también con las herramientas específicas para cada tarea. Además, deben cumplir con los requisitos de la Ley 19.587 de Higiene y seguridad - Decreto 351/79, el Decreto 911/96-Reglamento de la Construcción y la Resolución 231/96 antes del inicio de obra. Junto a los Gestores de Obra, se controla el cumplimiento en obra de estos requisitos mediante las IDS (Inspecciones de Seguridad) junto a una lista de control que poseemos dentro del procedimiento de control operacional.

Durante este año se prevé incorporar en la Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales y en conjunto con lo que evaluara Calidad de Proveedores, los aspectos e impactos ambientales que surjan del análisis de los proveedores seleccionados como críticos.



En 2017 se realizaron 334 OPS (Observación Preventiva de Seguridad). Del total, un 27% reportaron actos inseguros contra un 34, 55% que fueron reportados en 2016.

4.6.4 Desarrollo de los proveedores



Los empleados de nuestros proveedores, contratistas y empresas colaboradoras son parte indispensable para la consecución de nuestros objetivos y buscamos establecer con ellos relaciones basadas en la confianza y beneficio mutuo. Es por eso que queremos acompañarlos para que su gente obtenga nuevos conocimientos, habilidades y competencias útiles para su enriquecimiento. Asimismo, creemos que la capacitación a los miembros de nuestra cadena de suministro es un factor clave para ofrecer a los clientes de la compañía productos y servicios de calidad.

Para ello contamos con la Universidad Extendida y el Canal Atenea, que durante 2017 ofrecieron 57 cursos entre presenciales y online.

A través de la **Universidad Extendida** ofrecemos formación presencial específica en conocimientos que enriquecen a los matriculados y mejoran su eficiencia operativa.

Como consecuencia de la obtención de la RTI, se comenzó a trabajar sobre una importante expansión de la red de suministro en la que los matriculados a la Universidad Extendida tuvieron un rol primordial. En consecuencia, se duplicó la participación esperada para 2017 en la Universidad, logrando un total de 886 asistentes a los que se les brindaron 37 sesiones formativas.

Por otra parte, el canal Atenea es una plataforma online que incluye videos sobre temas de normativa y operativa, a la que se puede acceder en cualquier momento y lugar a través de computadoras, *smartphones*, *tablets*, etc.

Durante 2017, 71 usuarios realizaron 131 visualizaciones completas de los siguientes 20 cursos disponibles:

- > Charla informativa para gasistas matriculados
- > Carga y descarga de materiales
- > "Seguridad Vial: Visión global en la empresa"
- > Manual de primeros auxilios Parte 1
- > Protocolo P.A.S.
- > Seguridad Vial: Acelera tu responsabilidad
- > Seguridad Vial: Antes de subir a la moto
- > Seguridad Vial: Aparcamiento
- > Seguridad Vial: Distracciones
- > Seguridad Vial: En marcha
- > Seguridad Vial: Factor humano
- > Seguridad Vial: *In Itínere*
- > Seguridad Vial: Piloto Automático
- > Seguridad Vial: Vamos en moto
- > Seguridad en actividades de carga y descarga
- > Seguridad en la conducción
- > Trabajo en plataformas elevadas móviles
- > Trabajos en altura con andamios
- > Trabajos verticales, en azoteas, cubiertas y tejados
- > Régimen del Monotributo



En 2017, la encuesta de satisfacción a proveedores del Canal Atenea arrojó un resultado de 9.2.

4.7 Compromiso Social



Tenemos un firme compromiso con el desarrollo económico y social de las comunidades en la que llevamos a cabo nuestra actividad. Aportamos en ellas conocimiento, capacidad de gestión y creatividad, además de destinar parte de los beneficios en inversión social. El diálogo fluido y permanente que establecemos nos permite conocer sus expectativas e intereses para implicarnos en su desarrollo y poder dar las respuestas más adecuadas a sus necesidades.



Compromisos y principios de actuación responsable con la Seguridad y la Salud



Garantizar el **diálogo fluido y bidireccional**, y 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 diligente.



Evaluar el impacto social que produce nuestra actividad para **evitar o mitigar los efectos adversos** que se puedan generar y potenciar los efectos positivos.



Desarrollar iniciativas en el marco de la *venture philanthropy* 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 utilizar los mecanismos necesarios y/o existentes para transmitir los niveles de calidad de servicio a nuestros proveedores y empresas colaboradoras.

Así cumplimos las **metas** que nos propusimos para 2017:

- **Profundizar el alcance del Programa Energía del Sabor, destinado a la inclusión de colectivos desfavorecidos a través de la capacitación en el rubro gastronómico.** 21 jóvenes con capacidades diferentes culminaron el curso de capacitaciones en pastelería y se graduaron.
- **Continuar estableciendo alianzas con organismos públicos y privados y otras organizaciones con el fin de llegar con nuestros programas de responsabilidad social a un mayor número de beneficiarios.** Se firmaron 6 convenios de colaboración: por el programa de Uso Responsable con la Municipalidad de Morón, el Centro de Educación al Consumidor (CEC) y la Asociación de Defensa de Consumidores y Usuarios de la Argentina (ADECUA); por el Programa de Prevención de Daños con la Municipalidad de Morón; y para promocionar el Programa Primera Exportación se firmaron convenios con la Municipalidad de Morón y el Banco Ciudad. Por los aumentos de tarifas y audiencias públicas, durante todo el año se mantuvo permanente contacto con las Asociaciones de Consumidores y se realizaron acciones de promoción de Uso Responsable con la Liga de Amas de Casa, Adecua, CEC y el Foro Económico Social de Buenos Aires.
- **Llevar a cabo la 4ta edición del programa Formación para Liderar que beca a hijos de empleados para que realicen un viaje de estudio a la Universidad Corporativa de la empresa.** Se llevó a cabo la 4ta edición del programa Formación para Liderar que permitió el viaje de tres jóvenes a España.

Nuestros **desafíos** para 2018:

- Promover el incremento de los participantes de los programas que forman parte del Centro Operativo Integrado Latinoamérica (COIL) Inversión Social.
- Continuar estableciendo y profundizando alianzas con organismos públicos y privados y otras organizaciones con el fin de llegar con nuestros programas de responsabilidad social a un mayor número de beneficiarios.
- Diseñar una nueva acción uniendo "Consumo responsable" con "Sembrando futuro" para vincular el medio ambiente con la alimentación.

4.7.1 Generación de riqueza y bienestar

Desde Argentina, lideramos el Centro Operativo Integrado Latinoamérica (COIL) Innovación Social con el fin de aprender de las mejores prácticas que se llevan a cabo en las filiales del Grupo en la Región y establecer, a partir de éstas, pilares estratégicos en materia de Programas de Innovación Social que guíen los esfuerzos locales.

Los pilares estratégicos son tres: **Consumo Responsable, Promoción del Talento y Negocios Inclusivos.** Cada pilar posee programas modelos diseñados que se llevan a cabo en la región.



Consumo Responsable

Generamos proyectos que promueven el conocimiento de la energía en general, la seguridad y el uso eficiente tanto del gas como de la electricidad, como así también el cuidado del medio ambiente entre los clientes y la sociedad.

Dentro de este pilar, en 2017:

- Continuamos trabajando con el programa **Uso Responsable del Gas**, alcanzando a **más de 205.000** personas desde 1995.
- Estuvimos presentes en **Redes Sociales** concientizando sobre el consumo eficiente y seguro, alcanzando a **más de 803.000** personas en 2017.

Cuadro de indicadores de comunidad

	2017	2016	2015
Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social (en pesos)	\$4.436.444,15	\$4.702.773	\$3.695.049
- Fundación Gas Natural	\$ 1.205.052,77	\$902.617	\$669.034
- Gas Natural BAN	\$3.231.391,38	\$3.800.156	\$3.026.015

[203-2, ODS 8.3, 8.5]

- > Se trabajó en forma conjunta con el **Ministerio de Energía y Minería** para lo promoción del consumo responsable del gas y la promoción de ahorro.
- > Se realizaron **charlas** en el Municipio de San Martín en conjunto con el ENARGAS.
- > Sumamos el **programa Sembrando Futuro**, con el objetivo de promover y fomentar el cuidado del medioambiente y la biodiversidad.

Promoción del Talento

Promovemos proyectos que fomentan los estudios y la inserción laboral de hijos y familiares de nuestros colaboradores.

En 2017:

- > Llevamos adelante nuevamente el programa **Vocación Natural: 5 jóvenes** fueron beneficiados.
- > Con el programa **Pasantías de Verano, 5 jóvenes universitarios** hijos de nuestro personal realizaron una práctica laboral rentada.
- > A través del programa **Formación para Liderar, 3 jóvenes** hijos de empleados realizaron un viaje de estudio de 10 días a la Universidad Corporativa de la empresa.
- > Realizamos la 5ª edición del **Programa Proyectando tu Futuro: 7 jóvenes** beneficiados.
- > Junto a **Asociación Civil Día Solidario** financiamos la formación universitaria de **9 jóvenes**.
- > Otorgamos becas educativas en alianza con Fundación Mano costeadando el ciclo de educación secundaria de **12 jóvenes**.

Negocios Inclusivos

Generamos proyectos que promueven la inclusión de los sectores sociales más desfavorecidos por medio de programas inclusivos.

En 2017:

- > Realizamos la 2ª edición del **Programa Energía del Sabor: 21 jóvenes** obtuvieron un certificado oficial como ayudantes de cocina.
- > Con el **Programa Primera Exportación** y a través de la Fundación Gas Natural Fenosa, capacitamos a PyMES que desean realizar su primera exportación. El portal de Internet tuvo **más de 97.500** visitas y se asesoró a **más de 1.630 empresas**.
- > A través del **Programa Aula Fundación Gas Natural Fenosa, 330 personas** fueron beneficiadas y un **total de 6.365 personas** desde su inicio.
- > Con el **Programa Emprendedores Sociales**, desde hace 15 años y a través de la Fundación, se financian proyectos de promoción social de Fundaciones y ONGs propuestos por nuestros colaboradores. **13 fueron los proyectos beneficiados**.
- > A través de la **Ley de Mecenazgo** apoyamos **12 proyectos culturales** por un valor de **más de \$2 millones**.

Evaluación de los impactos en la comunidad

Entendemos por impacto social a las consecuencias tanto positivas como negativas que la actividad de nuestra empresa tiene en el entorno social donde operamos. Este concepto está íntimamente relacionado con aspectos sociales como empleo, seguridad, formas de vida, etc.

Es por eso que evaluamos nuestro impacto social con el objetivo de minimizar aquellos impactos potencialmente negativos que, una vez conocidos e identificados, generan planes de desarrollo comunitario que contribuyen a la generación de riqueza y bienestar local y que están alineados a la actividad de negocio de la compañía.

Para realizar esta evaluación, mantenemos un diálogo permanente con nuestros grupos de interés, formalizándolo en una instancia presencial realizada una vez por año y sucesivos contactos personalizados. También los escuchamos a través de todos nuestros canales de comunicación y trabajando activamente en alianza con organizaciones sociales, autoridades municipales, organismos oficiales, entre otros.

4.7.2 Apoyo a la educación

Programa “Uso Responsable del Gas”



Concebido con la misión de difundir la cultura de un consumo energético responsable y respetuoso con el medio ambiente, el programa “Uso Responsable del Gas” se lleva a cabo en nuestro país desde el año 1995 de forma ininterrumpida.

En sus versiones niños y adultos, concientiza de forma didáctica sobre la correcta utilización del gas natural, brindando consejos prácticos sobre el uso eficiente y racional de este recurso no renovable y sobre la prevención de accidentes causados por su uso indebido.

[203-2, ODS 8.3, 8.5]

Durante 2017 en la versión para niños participaron 12.267 alumnos de 30 escuelas públicas y privadas ubicadas en los partidos del área de distribución. Para hacer más amena la charla, se incorporan atractivos recursos pedagógicos para que niños y niñas participen más activamente.

A su vez, en la versión para adultos se formó, a través de talleres presenciales a más de 5.500 personas, promoviendo el uso responsable, seguro y eficiente del gas natural e informando sobre los derechos y obligaciones de los consumidores.



Uso Responsable del Gas

	Total desde inicio	2017	2016	2015
Cantidad de alumnos	205.107	12.267	8.420	12.487
Cantidad de adultos / docentes	18.021	5.566	683	990
Cantidad de escuelas	1.956	30	43	41
Costo del Programa	\$3.567.269	\$ 660.300	\$311.070	\$303.731



Programa "Proyectando tu Futuro"



Con el fin de promover la educación y el aprendizaje de los hijos de nuestros colaboradores, desde hace 5 años llevamos a cabo este programa con el que otorgamos una beca estímulo a quienes se encuentran iniciando sus estudios universitarios o terciarios. En 2017, se presentaron **7 jóvenes** a los que se apoyó económicamente con una suma de \$10.000 a cada uno para acompañarlos en los comienzos de sus estudios universitarios.

Programa "Sembrando Futuro"

En 2017 sumamos este Programa, con el objetivo de promover y fomentar el cuidado del medioambiente y la biodiversidad. Realizamos una plantación de árboles nativos en el Municipio de Moreno en conjunto con alumnos, empleados de la compañía y vecinos del barrio. Además, capacitamos a alumnos durante todo el año para que sepan cómo construir y cuidar una huerta.

[203-2, ODS 8.3, 8.5]



Programa “Energía del Sabor”



Promueve la inclusión social de colectivos desfavorecidos a través de la capacitación en oficios vinculados a la gastronomía. Junto a la Asociación Civil De la Nada se capacita a jóvenes desocupados o en situación de precariedad laboral para aprender un oficio, generando un empleo genuino que les permita salir de la situación de vulnerabilidad social en la que se encuentran. Esto les permite contar con más herramientas para insertarse en el mercado de trabajo o generar su propio emprendimiento.



Sumada a la habitual currícula que incluye clases teóricas y prácticas, se desarrollaron otras actividades entre las que se destacan: visitas a los hoteles Sheraton y Emperador, charla motivacional con la chef Elba Rodríguez y cocina para empleados de la empresa.

Asimismo, se organizó una visita en conjunto con el Municipio de Morón para que los jóvenes que realizan el curso de cocina que lleva adelante el Municipio puedan visitar el famoso restaurante Club de la Milanese. Esta actividad fue el puntapié para comenzar a llevar acciones en conjunta con el Municipio.

Asociación Civil “Día Solidario”



Es una asociación sin fines de lucro surgida en el año 1997 creada por los empleados del grupo Gas Natural Fenosa que ceden voluntariamente un día de su sueldo al año para la ejecución de actividades de compromiso social. Como contrapartida, la compañía iguala los fondos donados por los colaboradores y asume además los gastos fruto de la gestión del programa.

[203-2, ODS 8.3, 8.5]

Día Solidario tiene como fin el fomento de la educación de la infancia y la juventud y la mejora de las condiciones de vida de las comunidades donde Gas Natural Fenosa tiene presencia.

En Argentina, esta iniciativa comenzó a implementarse en el 2010, y un año más tarde nuestro país fue designado para recibir los aportes de los todos los socios de Día Solidario, destinándose lo recaudado a dos proyectos educativos, siendo el de mayor envergadura el encarado junto al Instituto Tecnológico de Buenos Aires (ITBA). El proyecto “Energía natural crecimiento exponencial” financia la formación universitaria de **9 jóvenes** de la carrera de Ingeniería y Administración y Sistemas. En noviembre se llevó a cabo el acto de graduación de María del Pilar Eppens Velasco, egresada de la carrera de Ingeniería, quien se suma a los seis graduados de años anteriores.

A su vez durante 2017, Día Solidario prosiguió con el proyecto puesto en marcha en 2016 de otorgar becas educativas en Argentina en colaboración con la Fundación Mano Amiga. El proyecto consiste en costear el ciclo de educación secundaria en el Colegio Mano Amiga a **12 jóvenes** cuyas familias tienen dificultades para afrontar los gastos escolares. El proyecto se extiende por 6 años y los beneficiarios son residentes en barrios humildes del Partido de Pilar.

Programa “Vocación Natural”



Llevamos adelante nuevamente este programa que tiene como objetivo ayudar y orientar en la decisión vocacional y profesional a hijos y hermanos de nuestros colaboradores. Esta actividad genera mucha empatía y permite a los jóvenes obtener una ayuda a la hora de decidir sobre su carrera profesional. **5 jóvenes fueron beneficiados.**

Programa “Pasantías de Verano”



Este programa permitió que **5 jóvenes universitarios** hijos de nuestro personal, pudieran realizar una práctica laboral rentada en el área más adecuada a su carrera de estudio dentro de la Compañía.

Programa “Formación para Liderar”



Otorga una beca a hijos de empleados que se encuentren finalizando sus estudios universitarios / terciarios para que realicen un viaje de estudio de 10 días a la Universidad Corporativa de la empresa. En su 4ª edición, se becó a **3 jóvenes.**



[203-2, ODS 8.3, 8.5]

4.7.3 Fomento de la riqueza cultural y promoción de la cultura

Estamos comprometidos en brindar herramientas y colaborar en la generación de vínculos con las personas socialmente postergadas de las comunidades donde estamos presentes. Por ello, en 2017 continuamos implementando las siguientes iniciativas para favorecer su inserción en el mercado laboral y potenciar su calidad de vida:

Programa “Aula Fundación Gas Natural Fenosa”



Este programa ofrece espacios recreativos y talleres de formación y capacitación en distintas técnicas que permiten a los asistentes iniciar, en algunos casos, microemprendimientos o bien participar de actividades de interés general.

Durante el año 2017 se continuó con el “Taller de Artesanías en Papel” y el “Taller Cera MIA”, ambos en barrios de muy bajos recursos de la Provincia de Buenos Aires. Los cursos realizados beneficiaron a 330 personas en y a un total de 6.365 personas desde su inicio.

Programa Primera Exportación



Destinado a pequeñas y medianas empresas que busquen expandir su negocio a mercados internacionales, por medio de asesoramiento y capacitación personalizado y gratuito en temas relacionados con el comercio exterior y la gestión empresarial.

Tras 16 años de trayectoria, este programa continúa siendo el proyecto de promoción de exportaciones privado más importante de la República Argentina, y ha ido evolucionando para adaptarse a las modificaciones del marco político-económico tanto de la República Argentina como del mundo.

En acuerdo con la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación Argentina y la Fundación Gas Natural Fenosa, en los seminarios se abordan los temas más relevantes en relación con el mundo de la exportación y en particular en lo que atañe a las pequeñas y medianas empresas argentinas.

- Se desarrollan temas sobre:
- > cómo iniciarse en las exportaciones;
 - > oportunidades de inversión;
 - > las normativas de comercio exterior;
 - > las claves del éxito en el *management* de las PyMES exportadoras;
 - > la identificación de los mercados potenciales;

- > las implicaciones en la decisión de exportar;
- > el Pacífico y el desarrollo exportador argentino;
- > el plan de negocios en la PyME exportadora;
- > la empresa internacional;
- > planes de internacionalización;
- > emprendedores y nuevas empresas de diseño;
- > consorcios de exportación;
- > estrategias de entrada a mercados extranjeros, entre otros.

Además de estos temas relativos a exportaciones y comercio internacional, se han incorporado módulos de capacitación sobre preservación del medio ambiente.

Durante el año 2017, se realizaron **25 seminarios de formación** con **2.090 asistentes**, en los que se trataron temas relativos a técnicas de emprendimiento, financiación de proyectos, procesos de exportación, comercio internacional, y muchos otros. Además, se incorporaron módulos de capacitación sobre marketing internacional en colaboración con la Universidad Argentina de la Empresa. En ocasiones, el programa se desarrolla en forma conjunta con Cámaras, Universidades y entidades intermedias, organizando jornadas de asesoramiento en varias ciudades del país.

Los talleres en números

	Total desde inicio	2017	2016	2015
Artesanías en papel (personas capacitadas)	6.365 ^(II)	30	25	55
CeraMIA (personas capacitadas)		25	115 ^(I)	45

I En 2016 se realizó un nuevo mural por lo que además de los alumnos habituales (45) se sumaron 70 voluntarios para esta acción puntual.
 II Incluye todos los beneficiarios de los talleres realizados en el marco de Aula Fundación desde su inicio en 2004.



11° Viaje de Capacitación y Negocios a la Ciudad de Barcelona

Durante la semana del 12 al 16 de junio, la Fundación organizó el 11° Viaje de Formación y Negocios para empresarios argentinos a Barcelona. La organización de este evento se realiza junto con la Barcelona Business School del Instituto de Educación Continua de la Universitat Pompeu Fabra (IDEC-UPF) de Barcelona.

Los empresarios que participan en el viaje asisten a reuniones de negocios con instituciones locales y empresas, que les sirven como complemento práctico adicional a su formación en el programa. Además, participan en estas reuniones empresarios españoles que pertenecen al mismo Programa Primera Exportación en España, de tal manera que ambos grupos tienen la posibilidad de ampliar sus redes de contactos y establecer alianzas entre ellos.

Este año las empresas que participaron de la beca fueron: Theia Argentina, del sector de la cosmética; Química Sigma S.R.L., del sector de la seguridad y prevención; Cabaña Piedras Blancas S.R.L. y Consorcio de Alimentos Gourmet, del sector de la alimentación; Grifería Roddex S.A., de productos de conducción de agua y gas; Gamafil Argentina S.A. e Investigaciones y Desarrollos Argentinos S.R.L., del sector de la industria médica; Tarifar y TLogística, del sector del comercio exterior; Moto Mecánica Argentina S.A, del sector metalúrgico y petrolero; Nueva Vida, del sector del turismo y hotelería, Alfonso Sabbatini e hijos S.R.L., del sector de la metalmecánica; SMS Tejidos de nuestra tierra, del sector de la indumentaria artesanal; y Aptar Argentina S.A., envasados plásticos.



[203-2, ODS 8.3, 8.5]

Programa Primera Exportación

	2001 a 2017
Cantidad de empresas asesoradas	28.918
Cantidad de empresas capacitadas	34.564
Cantidad de empresarios becados para capacitarse en el Instituto de Educación Continua de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona	199
Suscriptores del sitio Web	+18.000
Visitas al sitio www.primeraexportacion.com.ar	+2 millones

Programa de Primera Exportación

	2017	2016	2015	2014
Empresas asesoradas en forma personalizada, telefónica o vía mail	1.635	2.468	953	3.276
Seminarios realizados	15	31	19	34
Empresas capacitadas a través de nuestros cursos y seminarios	949	3.271	497	1.448
Cantidad de visitas al sitio web www.primeraexportacion.com.ar	83.886	52.268	150.484	463.995

Programa “Emprendedores Sociales”



Desde 2002, la Fundación Gas Natural Fenosa apoya y fomenta la vocación solidaria de nuestros empleados, quienes presentan proyectos de distintas organizaciones sociales con las que tienen vinculación. Dichos proyectos, deben estar comprometidos con la promoción humana, la superación de las condiciones de pobreza y el desarrollo comunitario; y la Fundación aporta financiación a los proyectos ganadores.

Durante 2017, decidimos renovar nuestro compromiso con aquellos proyectos elegidos el año anterior, creyendo firmemente en las causas sociales que persiguen.

Fueron 13 los proyectos presentados, 5 de ellos ganadores y 8 de ellos recibieron mención especial.



Ganadores

Emprendedor	Nombre del Proyecto	Organización	Objetivo/Descripción del Proyecto
David Figueroa	A los obstáculos, los desafiamos con solidaridad y arte	Manos Abiertas	Promover la inclusión social en espacios saludables de niñas/os, adolescentes y jóvenes. Lograr la sustentabilidad y continuidad del Programa de Prevención y Promoción de la Salud. Facilitar y fortalecer la integración de las madres y la familia a la actividad artística de sus hijos.
Fernanda Santalla	SENDAS: Salud en nutrición, desarrollo y actividades sociales	ICIED Asociación	Logra que la población del lugar acceda a tratamientos adecuados y, de ser necesario, anteojos que les permitan ver, estudiar y trabajar. En el caso de los niños la poca visión afecta la alfabetización y el acceso a la educación, y en los adultos dificulta el acceso a un trabajo
Laura Vittorioso	Recreando espacios: ludolectores	Instituto Antonio Próvolo	Proveer de material mobiliario para recrear un espacio de lectura y lúdico que favorezca la creatividad, la adquisición de la lectoescritura y los diferentes aprendizajes. El espacio es para uso de alumnos sordos, hipoacúsicos y con trastornos del lenguaje.
Cecilia Sgroi	Creciendo Juntos	Gregorio Mendel - de educación, promoción y asistencia - Asociación Civil sin fines de lucro	Brindar 2 veces por semana apoyo escolar a 80 niños de nivel primario del barrio de Balvanera, junto a un grupo de voluntarios de nivel secundario del Instituto San Martín de Tours y del Colegio San Agustín.
Marta Ibáñez	Manos Creativas	Casa Club Gualeguaychú	Potenciar las habilidades y destrezas de todas aquellas personas con padecimiento mental severo que asisten al espacio de Casa Club Gualeguaychú para su inclusión sociolaboral.



Menciones Especiales

Emprendedor	Nombre del Proyecto	Organización	Objetivo/Descripción del Proyecto
Florencia Pitrelli	"Sumando Salud"	Fundación Más	El proyecto consiste en brindar una jornada médica y algunos suministros para que los 250 chicos de la Escuela Rural N°856 de El Soberbio, Provincia de Misiones puedan ser atendidos por profesionales médicos sin tener que recorrer kilómetros.
Lorena Laura Fernández	Teatro a lo Grande	Fundación Franciscana (Fundación de Frailes y Laicos franciscanos pies descalzos)	El objetivo del proyecto es generar espacios de encuentro para la tercera edad a través de talleres, en el Barrio Ejército de los Andes (Fuerte Apache).
Silvia Padilla	"ACA Sí, somos protagonistas"	Asociación Civil Instituto Siloé	Potenciar el desarrollo de las capacidades cognitivas, expresivas y sociales de 20 jóvenes que participan de ACA SI.
Facundo Di Pino	Comunicador personal para pacientes con limitaciones neuromotoras	ALPI- Asociación Civil	El objetivo es fortalecer el área de Tecnología Asistida con la adquisición de un software específico para que mejore la comunicación entre el paciente y su entorno.
Nora Córdoba	Cerámica: proceso de producción calificado	Asociación civil De Todos Para Todos	El objetivo es capacitar a los talleristas, docentes y auxiliares en un saber jerarquizado dentro del proceso de producción y capacitar a los alumnos en técnicas que jerarquicen sus producciones. Fomentar la investigación y el desarrollo de nuevas fórmulas de esmaltes
María Bettina Llapur	Famosos en la piel de DEBRA	Fundación Debra Argentina	El proyecto está destinado a dar mayor visibilidad a la Fundación, así como a su labor, para generar la concientización de la sociedad sobre las Enfermedades Poco Frecuentes.
Karina Cicovin	Vení que te cuento	Proyecto Horizonte Asociación Civil	El objetivo de este proyecto es fomentar hábitos de lectura de 30 niños y niñas de entre 9 y 12 años y de sus familias, a través de actividades especiales, que mejoren su calidad de vida.
Leonardo A. Rodríguez Loza	"Cuidadores Comunitarios"	Dirección Provincial de Capacitación, Promoción y Formación de Derechos. Ministerio de Desarrollo Social. Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur.	Lograr que niños y niñas vivan una crianza con sostén. Que los actores de su propia comunidad sean quienes los acompañen en este proceso, y que a la vez ellos se sientan sostenidos y acompañados.

Mecenazgo



A través de la Ley de Mecenazgo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en 2017 apoyamos 12 proyectos culturales por un valor de más de dos millones de pesos.

Estos proyectos fueron:

- > “Mujeres de Buenos Aires”
- > “Abuelos Solidarios en nuevos caminos”
- > “Pintando Sonrisas. Murales que expresan valores
- > “Pintando Sonrisas. Murales que expresan valores”
- > “Filmándonos”
- > “Arqadia América 2016”
- > “Arquitectura y niñez”
- > “Tekne, entre lo ancestral y el futuro
- > “Escuela de comunicación y realización audiovisual”
- > “Escultura alegórica al diálogo interreligioso”
- > “CD: El bebe trompeta y otros seres extraordinarios”
- > “Festivales Konex de Música”



Durante 2017 aumentamos un 78% la cantidad de seguidores de nuestra cuenta de Twitter y 16% los de Facebook. Además, las reproducciones de nuestro canal de YouTube aumentaron un 45%.

4.7.4 Campañas publicitarias

Campañas de concientización



Se realizaron charlas en el municipio de San Martín, en conjunto con el ENARGAS, para la difusión de la promoción del uso seguro del gas y la prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono.

Asimismo, se hizo difusión de campañas de bien público en medios de comunicación radiales a través de avisos sobre prevención de accidentes y consejos de uso responsable y seguro del gas natural.

En la misma línea de concientizar sobre el consumo eficiente y, profundizamos en 2017 nuestra presencia en las Redes Sociales difundiendo de manera constante consejos para la prevención de accidentes y cuidado del medio ambiente. Las comunicaciones dentro de nuestros canales sociales se estructuraron bajo los siguientes pilares:

- > Consejos de uso responsable.
- > GNF Shop
- > Comunicación de programas de Responsabilidad Social
- > Trivia Familia Natural.
- > Recetas de cocina responsable.



Redes sociales

	2017	2016	2015
Facebook (fans)	95.739	82.440	73.499
Twitter (seguidores)	4.595	2.570	1.559
Youtube (reproducciones)	703.400	483.358	22.612



Todos los mensajes se planificaron de acuerdo con los objetivos propuestos, a fin de poder generar mayor caudal de seguidores, así como también garantizar una pronta respuesta a las interacciones surgidas en dichos canales, convirtiéndose en un fuerte canal de consulta y derivación de reclamos.

Como hecho destacado hemos abierto la cuenta de Instagram Gas Natural Fenosa_ AR que nos permite difundir de una manera más visual los diferentes programas, proyectos y planes de la compañía.

Por otro lado, desde hace más de veinte años, acompañamos diferentes publicaciones culturales, sociales y ambientales, mostrando el compromiso constante de la compañía en estos temas.

Desembolso en auspicios

	2017	2016 ⁽ⁱ⁾	2015
Ambientales	\$1.120.530	\$1.180.530	\$711.350
Sociales	⁽ⁱⁱⁱ⁾	\$193.524	\$228.630
Culturales	\$2.071.000 ⁽ⁱⁱ⁾	\$1.130.821	\$669.500

ⁱ Del total, \$272.474 corresponden a auspicios de patrocinios y donaciones. El resto corresponde a pauta publicitaria con el fin de difundir el uso responsable del gas y auspicios culturales a través de ley de mecenazgo.

ⁱⁱ Corresponde a auspicios culturales a través de ley de mecenazgo.

ⁱⁱⁱ No se han realizado auspicios sociales durante 2017.

4.7.5 Compromiso institucional

Participamos activamente en asociaciones empresariales y mantenemos vínculos estrechos con órganos de gobiernos, ONGs, Fundaciones y asociaciones de consumidores, algunas de las cuales se mencionan a continuación:

- ACDE acde.org.ar
- ADECUA www.adecua.org.ar
- ADIGAS www.adigas.com.ar
- Aime Nendive
- ALPI www.alpi.org.ar
- AMCHAM www.amchamar.com.ar
- Asociación Civil De Todos para Todos www.detodosparatodos.org.ar
- Asociación Civil Gregorio Mendel gregoriomendel.org
- Asociación Civil Pequeños Pasos www.pequenospasos.com.ar
- Asociación Conduciendo a Conciencia www.conduciendoaconciencia.org
- Asociación Cristiana de Jóvenes www.ymca.org.ar
- Asociación de Profesionales HGNPE (Hospital Pedro de Elizalde) www.apelizalde.org
- CapacitaRSE cursosderse.com.ar
- Cáritas Argentina www.caritas.org.ar
- Casa Club Gualaguaychu www.facebook.com/Casa-Club-Gualeguay-ch%C3%BA-152703534855925
- CEADS www.ceads.org.ar
- CECRA www.cecra.com.ar
- Centro Argentino de Ingenieros www.cai.org.ar
- CIPPEC www.cippec.org
- Circulo Dircoms www.circulodircoms.com.ar
- Club del Petróleo www.clubdelpetroleo.com
- Collegium Musicum www.collegiummusicum.org.ar
- COMUNIA comunia.org.ar
- Consejo Profesional de Relaciones Públicas www.rrpp.org.ar
- Consejo Publicitario Argentino www.consejopublicitario.org
- Cooperativa La Juanita es-la.facebook.com/CooperativaLaJuanita
- Dirección Provincial de Capacitación - Promoción y Formación de Derechos. Ministerio de Desarrollo Social. Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur
- Espacio Sustentable espaciosustentable.com

Foro Ecuménico Social foroecumenico.com
Fundación Baccigalupo www.fundacionbaccigalupo.org
Fundación Banco de Bosques www.bancodebosques.org
Fundación Chicos Naturalistas www.chicosnaturalistas.org.ar
Fundación Debra www.debraargentina.org
Fundación Franciscana www.fundacionfranciscana.org
Fundación Garrahan www.fundaciongarrahan.org.ar
Fundación Global www.fundacionglobal.org.ar
Fundación KONEX www.fundacionkonex.org
Fundación Manos Abiertas www.manosabiertas.org.ar
Fundación Más fundacionmas.org
Fundación Mundo Sano www.mundosano.org
Fundación PROEM www.proem.org.ar
Fundación Reciduca www.fundacionreciduca.org.ar
Fundación Vivienda Digna viviendadigna.org.ar
FUNDALAM www.fundalam.org.ar
Fundamin www.fundamin.com.ar
IAPG www.iapg.org.ar
IARSE www.iarse.org
ICIED Asociación impulsosocial.org.ar
IDEA idea.org.ar
Instituto ACUARELA
Instituto Antonio Provolo www.institutoprovolo.edu.ar
Instituto Argentino de ejecutivos de finanzas www.iaef.org.ar
La casa del joven
Liga de Amas de Casa www.ligadeamasdecasa.org
Merendero Copa de Leche - Corazón Contento es-la.facebook.com/corazon.contento.967
Municipalidades de los 30 partidos de nuestra zona de concesión
Olimpiadas Especiales www.olimpiadaespecial.org.ar
ONG De La Nada www.delanada.org
PNUD www.ar.undp.org
Programa Tigre Educa www.tigre.gov.ar/tigre-educa
Proyecto Horizonte Asociación Civil www.facebook.com/proyectorizontebeccar
Red Pediátrica www.redpediatricaarg.com.ar
Siloé www.siloe.org.ar
Universidad de San Andrés (www.udesa.edu.ar)

Firma de convenios

Durante 2017, se firmaron los siguientes convenios con las siguientes Organizaciones de la Sociedad Civil y Organismos Gubernamentales:

- Para la promoción del consumo responsable del gas, se firmó un convenio con las dos asociaciones de defensa del consumidor más importantes del país: Asociación de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la Argentina; y Centro Educación Consumidor.
- Se firmó un convenio con el Banco Ciudad para la aplicación en conjunto del Programa Primera Exportación en la Ciudad de Buenos Aires.
- Se firmaron tres convenios con la Municipalidad de Morón:
 - Un convenio para llevar a cabo el Programa de Prevención de Daños.
 - Un convenio para llegar a más escuelas y así capacitar a los niños con el consumo responsable del Gas, Papel y Agua.
 - Un convenio para la aplicación en conjunto del Programa Primera Exportación en el Municipio.



4.8 Integridad y transparencia



La confianza de nuestros clientes, profesionales, proveedores y colaboradores externos, accionistas, inversores y financiadores, reguladores y otros agentes del mercado y grupos sociales se fundamenta en la integridad, entendida como la actuación ética, honesta, responsable y de buena fe de cada una de las personas que trabajan en y para el grupo.



Compromisos y principios de actuación responsable e íntegra



Rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de la actividad de la compañía y establecer medidas para evitarlos y combatirlos, desarrollando **canales internos** que permitan la comunicación de irregularidades, **respetando y protegiendo** el **anonimato** del comunicante.



Cumplir las **leyes y normas** nacionales e internacionales vigentes en los países en los que opera la compañía, 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** y la **comunicación responsable, veraz, eficaz, íntegra y puntual**, publicando periódicamente información financiera y no financiera que ponga en valor las actuaciones de la empresa y ofrezca una respuesta específica a las **necesidades de información** de los **grupos de interés** de la compañía.



Mantener, en todo momento, el **diálogo con los grupos de interés** a través de los **canales de comunicación** que sean más adecuados y accesibles.

Así cumplimos las **metas** que nos propusimos para 2017:

- **Difundir el Modelo de Prevención Penal, la Política Anticorrupción y el Código Ético de Gas Natural Fenosa a los colaboradores que tengan pendiente la realización de su curso de capacitación o al personal nuevo.** Se realizó una comunicación que alcanzó a todos los colaboradores de la empresa.
- **Implementar una calificación de proveedores estableciendo grados de criticidad y riesgos en cuanto a Compliance, medioambiente y responsabilidad social corporativa, entre otros criterios.** Se comenzó a trabajar con compras en el desarrollo de esta calificación.
- **Seguir colaborando con la “Campaña Fraudes” que lleva adelante el área de control y regularización de clientes para prevenir los fraudes contra las instalaciones de gas a través de la difusión de piezas de comunicación en medios gráficos, redes sociales, intranet, entre otros.** Se realizaron campañas de prensa destinadas a concientizar sobre los riesgos de cometer ilícitos.

Nuestros **desafíos** para 2018

- Continuar colaborando con las campañas “Llame antes de excavar” y “Campaña de fraudes” a través de la difusión de piezas de comunicación en medios gráficos, redes sociales, intranet, entre otros.

- Continuar difundiendo el Modelo de Prevención Penal, la Política Anticorrupción y el Código Ético de Gas Natural Fenosa a los colaboradores que tengan pendiente la realización de su curso de capacitación o al personal nuevo.
- Continuar con el desarrollo y la implementación de una calificación de proveedores estableciendo grados de criticidad y riesgos en cuanto a compliance, medioambiente y responsabilidad social corporativa, entre otros criterios.

4.8.1 La integridad como aspecto clave en el éxito del negocio



Gas Natural Fenosa tiene la firme convicción de que operar con integridad y transparencia contribuye de forma directa a conseguir nuestros objetivos y a gestionar el negocio de forma sostenible. No en vano, la ética y la honestidad, compromisos del máximo órgano de gobierno de la compañía, constituyen pilares fundamentales de la declaración de misión, visión y valores, de sus planes estratégicos, así como de la Política de Responsabilidad Corporativa.

La crisis de confianza en el sector energético requiere toda la atención de la compañía para contribuir en la mejora de la percepción de los grupos de interés en los mercados en los que opera, sobre las bases de los principios éticos de Gas Natural Fenosa, así como el compromiso en reforzar las mejores conductas y prácticas en nuevos entornos internacionales con oportunidades de crecimiento para la compañía, de manera que se contribuya al desarrollo y progreso social.

Gas Natural Fenosa hace frente a los retos en materia de integridad a través de un enfoque de gestión basado en diversas políticas, procedimientos y herramientas específicas, enmarcados en el Código Ético de la compañía.

Estos elementos persiguen asegurar que las actividades de la compañía y las de sus empleados y proveedores cumplen con las leyes y estándares aplicables en todos los países en los que lleva a cabo alguna actividad de negocio. Aspiran, además, a generar en todas las unidades y organizaciones un comportamiento impecable, basado en los valores éticos y compromisos formales de conducta, así como a prevenir y detectar cualquier incumplimiento en tiempo y forma.

Gas Natural Fenosa ha establecido diversos programas de integridad corporativa que garantizan el logro de los objetivos mencionados anteriormente.

Estos programas son:

- Modelo de gestión del Código Ético
- Modelo de prevención penal
- Políticas y planes antifraude y anticorrupción
- Políticas fiscales
- Política de Derechos Humanos

De ellos se derivan indicadores para la gestión, control y supervisión del comportamiento ético de la compañía, lo que permite medir la efectividad de los programas implantados y el desarrollo de nuevos planes de mejora adaptados a las necesidades específicas del negocio.

[205-2, ODS 16.5]

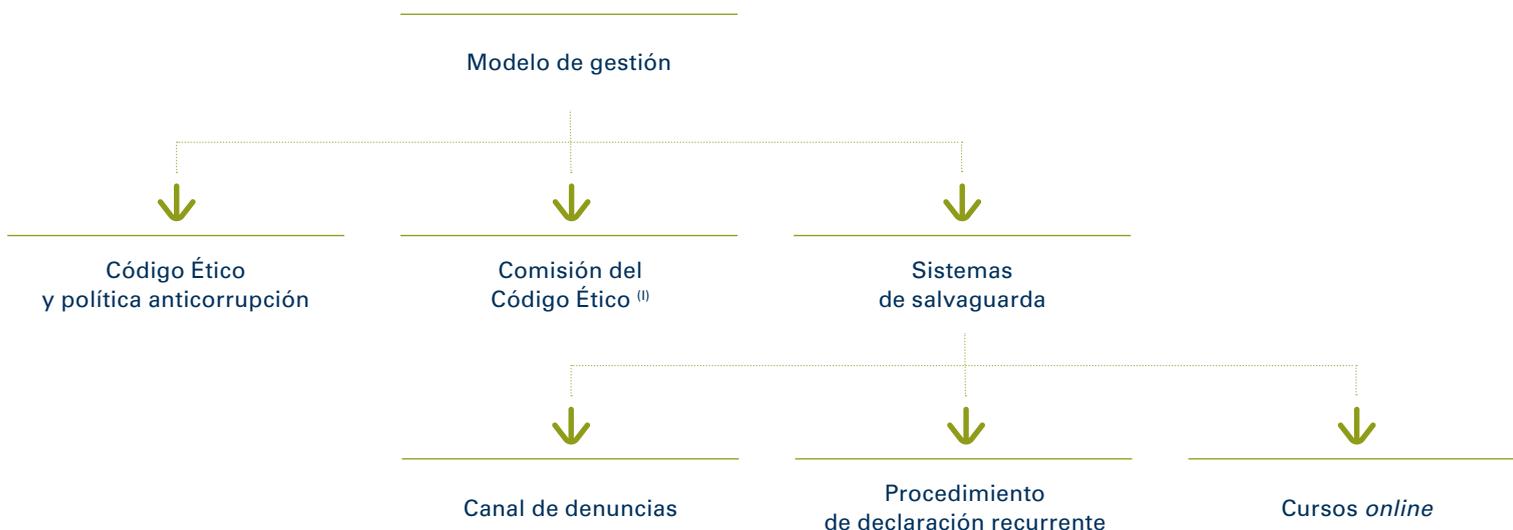
4.8.2 Modelo de gestión del Código Ético



El **Código Ético** de Gas Natural, formulado y aprobado por el Consejo de Administración, es el documento que establece las pautas que han de presidir el comportamiento ético de los administradores y empleados de nuestra compañía en su desempeño diario en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos

sus grupos de interés. Las pautas de actuación están relacionadas con la corrupción y el soborno, el respeto a las personas, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, la relación con empresas colaboradoras, la seguridad y la salud en el trabajo, y el respeto al medio ambiente, entre otras.

La compañía cuenta, además, con un **modelo de gestión del Código Ético y de la Política Anticorrupción**, liderado por la Dirección de Auditoría Interna, Compliance y Control Interno, cuyos objetivos son velar por su conocimiento, aplicación y cumplimiento.



- > **Los sistemas de salvaguarda:** constituyen los mecanismos de la compañía para velar por el cumplimiento del Código Ético.
- > **Canal de denuncias:** a través del cual todos los empleados y proveedores pueden dirigirse a la Comisión del Código Ético para realizar consultas o notificaciones de incumplimientos del Código de buena fe, de forma confidencial y sin temor a represalias.
- > **Procedimiento de declaración recurrente:** a través del cual todos los empleados declaran de forma recurrente que han leído, comprenden y cumplen el Código.
- > **Cursos online:** sobre los aspectos del Modelo de Prevención Penal incluidos en el Código Ético y la Política Anticorrupción, de obligado cumplimiento para todos los empleados.

1 Para conocer la función y responsabilidades de la Comisión del Código ético consultar la sección 3.2.3 del presente Informe.

Consultas y denuncias al Código Ético



Gas Natural Fenosa espera de todos sus empleados un alto nivel de compromiso en el cumplimiento de su Código Ético y la Política Anticorrupción. Por ello, se hace hincapié en transmitir la cultura de integridad de la compañía. Su incumplimiento se analiza de acuerdo con los procedimientos internos, la normativa legal y los convenios vigentes.

Durante 2017, la Comisión Local del Código de Ético en Argentina no recibió denuncias que pusieran en evidencia incidentes relativos a cuestiones de explotación laboral o infantil o con relación a los derechos de las comunidades locales y los derechos humanos.

El plan de trabajo de dicha Comisión en 2017 incluyó las siguientes actuaciones:

- > Se promovió en el ámbito del Comité de Reputación la temática y la importancia de incentivar a los equipos de trabajo en el cumplimiento del Código Ético.
- > Se fomentó el acceso al espacio del Código Ético y la Política Anticorrupción en el portal intranet "NaturalNet".
- > Desarrollamos "**Fraudes**", la campaña coordinada por el área de Control y Regulación de Clientes que busca prevenir los fraudes contra

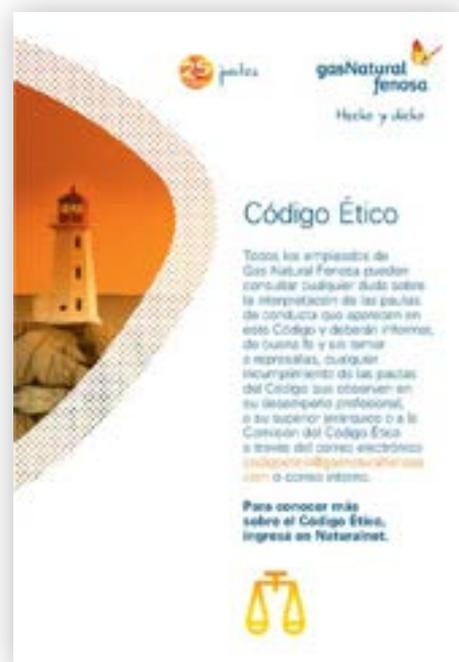
las instalaciones de gas a través de difusión de piezas de comunicación en medios gráficos, página web, redes sociales, intranet y FlashGas (boletín que se entrega con las facturas).

- > Se mantuvo la comunicación del plan de prevención, detección y eliminación de fraudes, concientizando a los usuarios sobre el riesgo de la conexión ilegal a la red gas o el tener vecinos que estén en esta situación.
- > Asimismo, continuamos realizando acciones de capacitación sobre el Código para establecer las pautas que han de presidir el comportamiento ético de todos los empleados en su desempeño diario.

A través de la Universidad Corporativa, se realizó el curso virtual de "Modelo de Prevención Penal, Política Anticorrupción y actualización Código Ético de Gas Natural Fenosa" del que participaron **180 colaboradores**, y un total de **656 desde su lanzamiento**.

A su vez, se envió una comunicación a todo el personal vía *mailing* recordando el Código y se utilizaron las Redes Sociales para continuar difundiendo la temática entre los clientes.

Entregamos una copia del Código Ético a todos los colaboradores ingresantes (efectivos, eventuales y pasantes), el cual deben firmar dando su notificación y consentimiento; e informamos a los proveedores, al momento de adjudicar una licitación, sobre la existencia del Código Ético.



Nuestro Código Ético puede consultarse en nuestra página web corporativa:

www.naturgy.com.ar



A su vez, contamos con un mail exclusivo para recibir denuncias de incumpliendo a nuestro código ético codigoetico@naturgy.com

[205-2, ODS 16.5]



Plan de prevención, detección y eliminación de fraudes

Concientizamos a nuestros clientes actuales y potenciales sobre los riesgos que conlleva alterar las instalaciones de gas y/o adulterar o de cualquier otra forma afectar un medidor, acciones que, además de constituir un delito, representan también un riesgo potencial para la comunidad en general. Asimismo, se recuerda que sólo personal autorizado puede actuar sobre los medidores y la red de gas y que se han iniciado las acciones legales pertinentes con motivo de los mencionados delitos.

Con relación a la detección de ilícitos, durante 2017 se pautaron avisos en medios zonales de La Matanza, Merlo, Moreno y Gral. San Martín, municipios identificados como más problemáticos en estos temas.

Además, se realizaron posteos en redes sociales, Facebook y Twitter con un link a un video que está permanentemente expuesto en nuestro canal de YouTube. Este mismo video fue difundido también en nuestras carteleras digitales para que todos los empleados y colaboradores de la compañía tengan acceso directo a esta información.

Finalmente, como acción permanente, colocamos un ploteo en todos los vehículos de la empresa con el teléfono para denunciar fraudes.

una Política Anticorrupción, que establece los principios que deben guiar la conducta de todos los empleados y administradores de las empresas del grupo con respecto a la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta en el seno de la organización.

El enfoque del programa anticorrupción de Gas Natural Fenosa abarca tres áreas clave:

- Establecimiento de una cultura antifraude y anticorrupción mediante la formación y concientización.
- Implantación de medidas proactivas para la evaluación del riesgo de fraude y corrupción, la monitorización y los controles.
- Desarrollo de medidas y planes de respuesta ante situaciones que constituyan fraude y corrupción. Estos planes y medidas contemplan la investigación de los episodios, la definición de soluciones y el establecimiento de medidas disciplinarias.

Respecto al programa, llevamos a cabo acciones recurrentes de formación con el objeto de divulgar su compromiso en la lucha contra la corrupción y asegurar que sus administradores, empleados y proveedores dispongan de la información adecuada y suficiente para actuar en esta materia. Además de los mencionados cursos de formación y la declaración recurrente de cumplimiento, en 2017 realizamos presentaciones en Consejos de Administración y Comités de Dirección del Modelo de Prevención Penal.

Asimismo, contamos con una **Política de Atenciones Empresariales** que busca regular las condiciones en las que administradores y empleados de Gas Natural Fenosa pueden aceptar u ofrecer atenciones empresariales de y

4.8.3 Modelo de prevención penal



Comité de Evaluación de *Compliance* fue designado por el Consejo de Administración como el órgano autónomo responsable de la toma de decisiones significativas en relación con la vigilancia y supervisión periódica del funcionamiento y cumplimiento del Modelo de Prevención Penal.

Este modelo contiene 21 delitos identificados sobre los que define impacto y probabilidad de ocurrencia, mecanismos para su control y minimización y responsabilidades en lo que respecta a su cumplimiento. Por sus características, es uno de los factores de diferenciación de la compañía en el ámbito de la integridad, permitiéndole prevenir la comisión de delitos que podrían causar problemas legales o de otra naturaleza.

Cada año, el modelo es evaluado por un tercero independiente y actualizado. En 2017, éste emitió un informe satisfactorio sobre su diseño y eficacia.

Durante 2017, se ha seguido con el curso de formación sobre el Modelo de Prevención Penal, Código Ético y Política Anticorrupción, con objeto de enfatizar en la relevancia de su cumplimiento, asegurar la ejecución de actividades preventivas de control y dar a conocer a todos los empleados el estado actual en estas materias.

4.8.4 Políticas y planes antifraude y anticorrupción



Si bien el fraude y la corrupción están contemplados en el sistema de prevención penal, la compañía ha trabajado en la mejora y actualización de la normativa interna y en la definición de protocolos y mecanismos específicos en esta materia. Es por eso que contamos

hacia contrapartes de negocio en el marco del desempeño de sus funciones profesionales, de manera que se asegure el efectivo cumplimiento de los principios de objetividad, imparcialidad y transparencia establecidos en el Código Ético y en la Política Anticorrupción. De esta forma, los administradores y empleados del grupo no podrán aceptar u ofrecer, directa o indirectamente, atenciones empresariales que tengan por objeto influir de manera impropia en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas, tanto con entidades públicas como privadas.

Además, en todas las operaciones de riesgo, la compañía realiza procesos de due diligence de forma sistemática, tanto en proveedores de alto riesgo, como en relaciones de la compañía con terceros (socios, *joint ventures*, etc.). El procedimiento de due diligence de contraparte tiene por objetivo asegurar que, de forma generalizada, se ejecuten los análisis y evaluaciones del riesgo reputacional y de corrupción de una forma eficiente y homogénea cuando intervengan terceros en las relaciones de negocio de las compañías que forman el grupo.

4.8.5 Política de Derechos Humanos



Nuestro compromiso con el respeto y la protección de los derechos humanos se expresa tanto en la Política de Responsabilidad Corporativa como en el Código Ético. Desde 2011, contamos con una Política de Derechos Humanos aprobada por el Comité de Dirección, el máximo órgano responsable de la compañía en materia de derechos humanos, que formaliza y establece de manera precisa cómo la compañía cree que tiene que incorporar este asunto en su gestión empresarial.

La política establece diez principios que han sido determinados a partir de los riesgos principales detectados en la compañía en materia de derechos humanos, y acepta los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos. Además, se centra en los principios que más afectan al negocio de la compañía. Durante 2014, se realizó un exhaustivo análisis de la política con el fin de asegurar su completo alineamiento con dichos principios rectores.



El 60% de los empleados, en un total de 749 horas, recibió formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones.

El desarrollo y aprobación de esta política es la respuesta de la compañía a las crecientes exigencias del entorno. Su cumplimiento está integrado horizontalmente en la compañía y es responsabilidad de cada una de las áreas de negocio.

El conocimiento y cumplimiento de la política se refuerza mediante el plan de comunicación y formación. Durante 2017, desarrollamos y pusimos a disposición de nuestros colaboradores el curso de formación virtual en Derechos Humanos, situado dentro del aula de Cultura y Responsabilidad de la plataforma de formación de compañía.

4.8.6 Incumplimiento y multas

Desarrollamos nuestra actividad en cumplimiento con la legislación vigente, en un marco de integridad y responsabilidad.

En 2017, no se registraron incidentes, multas ni sanciones significativas por:

- > Incumplimiento de la normativa ambiental.
- > Casos de discriminación.
- > Quejas relacionadas con los derechos humanos.
- > Litigios significativos con las comunidades locales y pueblos indígenas.
- > Casos de corrupción.
- > Incumplimiento de las leyes y la normativa en lo social y económico.
- > 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.
- > Reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.
- > Reclamaciones ambientales.



Hacemos pública nuestra Política de Derechos Humanos a través de la página web www.naturgy.com



Para mayor información sobre la evaluación de riesgos de incumplimiento de los Derechos Humanos realizada consultar el **Informe de Responsabilidad corporativa 2016 (sección 6.8.5)** disponible en www.naturgy.com

5

Sobre este Informe





- 5.1 Nuestro enfoque de materialidad
Pág. 120
- 5.2 Influencia e impacto en los grupos de interés
Pág. 121
- 5.3 Índice de contenidos GRI
Pág. 123
- 5.4 Informe de revisión independiente
Pág. 143

5.1 Nuestro enfoque de materialidad



En 2017 realizamos una revisión de nuestro análisis de materialidad para identificar aquellos asuntos estratégicos de naturaleza social, ambiental y económica que son de alto impacto para nuestro negocio e influyen en la toma de decisiones de nuestros grupos de interés.

Proceso de análisis de materialidad



Como resultado final de este proceso obtuvimos nuestra nueva matriz de materialidad cuya validación interna estuvo a cargo del Comité de Reputación Corporativa.

Matriz de Materialidad GNF



5.2 Influencia e impacto en los grupos de interés

La siguiente tabla presenta el listado de estándares temáticos de la guía GRI Standards utilizados en el presente informe para dar respuesta a cada uno de nuestros temas materiales. Asimismo, presentamos su impacto en nuestros grupos de interés.

Temas materiales	Estándares GRI	Grupos de Interés
Categoría: Medio ambiente		
Emisiones y cambio climático	GRI 305: Emisiones 2016	Sociedad
Eficiencia energética y consumo de energía	GRI 302: Energía 2016	Sociedad
Gestión de fugas, vertidos y residuos	GRI 306: Efluentes y residuos 2016	Sociedad
Gestión de Agua	GRI 303: Agua 2016	Sociedad
Biodiversidad	GRI 304: Biodiversidad 2016	Sociedad
Materiales utilizados, reciclados y reutilizados	GRI 301: Materiales 2016	Sociedad

Temas materiales	Estándares GRI	Grupos de Interés
Movilidad laboral	GRI 302: Energía 2016 GRI 305: Emisiones 2016	Sociedad
Evaluación de la cadena de suministros	GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016 GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	Proveedores
Cumplimiento socioeconómico y ambiental	GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016 GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	Sociedad
Categoría: Social		
Atención y satisfacción del cliente	GRI 102: Contenidos Generales 2016 GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	Clientes
Salud y seguridad de los consumidores y de la sociedad	GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016 GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	Clientes Sociedad
Acción social y desarrollo de las comunidades locales	GRI 413: Comunidades locales 2016	
Acceso a energía	GRI 413: Comunidades locales 2016	Comunidad
Reasentamientos involuntarios	Reasentamientos involuntarios	Comunidad
Empleabilidad y conciliación	GRI 202: Presencia en el mercado 2016 GRI 401: Empleo 2016 GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	Empleados
Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 GRI 406: No discriminación 2016	Empleados
Formación, educación y evaluación	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	Empleados
Gestión de las relaciones entre empresa - trabajador y comunicación interna	GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	Empleados
Seguridad y salud ocupacional	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	Empleados
Respeto por los derechos humanos	GRI 406: No discriminación 2016 GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016 GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	Sociedad
Categoría: Economía		
Cadena de suministro responsable	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	Proveedores
Ciberseguridad y seguridad de la información	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	Clientes
Privacidad de los clientes	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	Clientes
Tecnología e innovación	Integridad de los activos y seguridad de los procesos	Sociedad
Lucha contra la corrupción, integridad y transparencia	GRI 205: Anticorrupción 2016	Sociedad
Desempeño económico	GRI 201: Desempeño económico 2016 GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	Accionistas



5.3 Índice de contenidos GRI

A partir de la información publicada en este documento elaboramos el siguiente índice de Contenidos utilizando los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI). GRI desempeñó el servicio “SDG Mapping”.

Referencias

Contenidos resaltados en verde dan cumplimiento a los 21 criterios de COP Avanzada, del Pacto Global de Naciones Unidas. Incluir logo de Pacto Global y del ODS 5.

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 *SDG Compass*.

Al momento de publicar este Informe no se encuentra disponible el documento oficial que relaciona la Guía GRI Standards con la norma ISO 26.000

Índice de contenido GRI

Contenidos Básicos Generales

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 101: Fundamentos 2016					
Contenidos generales					
GRI 102: Contenidos generales 2016	Perfil de la organización				
	102-1 Nombre de la organización	18			
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	18, 133 (Nota 1)			
	102-3 Ubicación de la sede.	133 (Nota 2)			
	102-4 Ubicación de las operaciones	18			
	102-5 Propiedad y forma jurídica	18			
	102-6 Mercados servidos	18, 47, 51-52			
	102-7 Tamaño de la organización	19			
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	72			8.5
	102-9 Cadena de suministro	93-95			
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	133 (Nota 3)			
	102-11 Principio o enfoque de precaución	29-30, 34-35, 58-62			
	102-12 Iniciativas externas	8, 10, 56-57, 143			
	102-13 Afiliación a asociaciones	56-57, 110			
	Estrategia				
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	8-11,				
102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	4-6, 35-37, 40-41, 46-47, 54-55, 58-59, 70-71, 84-85, 92-93, 98-99, 112-113.				

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 102: Contenidos generales 2016	Ética e integridad				
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	34-37, 113-117			
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	37, 114-117			
	Gobernanza				
	102-18 Estructura de gobernanza	26-28, 36-37			
	102-19 Delegación de autoridad	36-37			
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	36-38			
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	36-39, 120-121			
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	26-28, 133 (Nota 4)			5.5
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	135 (Nota 5)			16.6
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	26			5.5
	102-25 Conflictos de intereses	27			16.6
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	26, 28			
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	28			
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	26			
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	27, 29-30			
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	26-27			
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	36			
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	135 (Nota 6)			
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	120-121, 135 (Nota 7)			
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	48-50			
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	27			
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	27			
	Participación de los grupos de interés				
	102-40 Lista de grupos de interés	39			
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	78			

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	34, 39				
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	38, 40-43, 48, 53, 55-56, 83, 97, 109				
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	38, 40-41, 48-50, 83				
	Prácticas para la elaboración de informes					
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	135 (Nota 8)				
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	121-122				
	102-47 Lista de temas materiales	120-121				
	102-48 Reexpresión de la información	136 (Nota 9)				
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	120-121				
	102-50 Período objeto del informe	143				
	102-51 Fecha del último informe	136 (Nota 10)				
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	136 (Nota 11)				
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	141				
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	143				
102-55 Índice de Contenidos del GRI	123-138					
102-56 Verificación externa	138-140					
Temas materiales						
Desempeño Económico						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122				
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21-22, 34-37, 54-55				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19, 95, 99				
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	19, 95, 99		OK		
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	136 (Nota 12)				
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	136 (Nota 13)				
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	136 (Nota 14)				
Presencia en el mercado						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122				
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 77-79				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19, 77-78				

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	77, 136 (Nota 15)		OK	5.1 8.5
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	136 (Nota 16)			8.5
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 47, 99-100			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	51-52, 99-109			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	51-52, 106-109, 111			
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	50, 100-106		OK	8.3
Prácticas de adquisición					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-35, 36-37, 93-95			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	93- 95			
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	94-95		OK	8.3
Anti-corrupción					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 26-28, 34-37, 112-113, 116-117			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	115, 117			
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	31			16.5
	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	113-117			16.5
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	115, 117		OK	16.5
Materiales					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 58			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	66-69			
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	67-69			
	301-2 Insumos reciclados utilizados	136 (Nota 17)			
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		136 (Nota 18)	OK	

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
Energía					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 58-59, 62-63			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	62-63			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	62-63		OK	7.3
	302-4 Reducción del consumo energético	62			7.3
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	63			7.3
Agua					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 58-59			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	62, 69			
GRI 303: Agua 2016	303-1 Extracción de agua por fuente	69		OK	
	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	69			6.4
	303-3 Agua reciclada y reutilizada	136 (Nota 19)			6.3 6.4
Biodiversidad					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 58-59			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60, 62			
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	60		OK	6.6
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	60			6.6
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	60			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	136 (Nota 20)			6.6
Emisiones					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 58-59, 60			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	62, 64, 65			

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	64, 65		OK	3.9
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	136 (Nota 21)			3.9
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	136 (Nota 22)			3.9
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	65			
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)			136 (Nota 23)	3.9
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	65			3.9
Efluentes y residuos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 58			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	67-69			
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	136-137 (Nota 24)			3.9 6.3 6.4 6.6
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	67-69		OK	3.9
	306-3 Derrames significativos	137 (Nota 25)			3.9 6.6
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	67-68			3.9
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	69, 137 (Nota 26)			6.6
Cumplimiento ambiental					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 58			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	117			
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	117		OK	
Evaluación ambiental de proveedores					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 92-94, 96			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	95- 96			
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	96		OK	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	93, 96-97			

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
Empleo					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 70-71			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	71- 76, 78-79			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	75, 76		OK	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	78-79			8.5
	401-3 Permiso parental	137 (Nota 27)			5.1 8.5
Relaciones trabajador-empresa					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 70-71			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	77			
GRI 402: Relaciones trabajador- empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	137 (Nota 28)		OK	8.8
Salud y seguridad en el trabajo					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 84-85, 90-91			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	86-91			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajadorempresa de salud y seguridad	90			8.8
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	88, 89		OK	3.9 8.8
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	137 (Nota 29)			3.9 8.8
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	90			8.8
Formación y enseñanza					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 70-71, 81-82			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81-82			

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	82			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	81-82			8.5
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	79, 81		OK	5.1 8.5
Diversidad e igualdad de oportunidades					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 70, 71, 74			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	71-74			
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	72,76		OK	5.1 5.5 8.5
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	137 (Nota 30)			5.1
No discriminación					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 112, 113, 177			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	115, 117			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	115, 117		OK	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	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 77-78, 92, 117			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	95-96			
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	77, 78		OK	8.8
Prácticas en materia de seguridad					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 95-96, 117			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	117			

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	137 (Nota 31)		OK	
Evaluación de derechos humanos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 112, 117			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	117			
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	117		OK	
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	117			
Comunidades locales					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 51-52, 99-109			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	99-109			
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	60- 62, 99-109			
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	60- 62, 137 (Nota 32)		OK	
Evaluación social de los proveedores					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 92-93			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	95-96			
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	94		OK	8.8
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	93, 96			8.8
Salud y seguridad de los clientes					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 48-50			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	100-101, 109-110, 117			
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	138 (Nota 33)			
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	117		OK	

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
Marketing y etiquetado					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 112			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	117			
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	138 (Nota 34)			
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	117		OK	
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	117			
Privacidad del cliente					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 112			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	117			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	117		OK	
Cumplimiento socioeconómico					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 112			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	117			
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	117		OK	
Reasentamientos involuntarios					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 112, 117			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	117			
	Enumere, cuantifique y describa los casos de reasentamiento involuntario necesarios para la actividad de la empresa	138 (Nota 35)		OK	
Integridad de los activos y seguridad de los procesos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	120-122			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	21, 34-37, 84, 88-89			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	88-89			
	Número de siniestros en materia de seguridad de los procesos y percances, por tipo de actividad	89, 138 (Nota 36)		OK	

Notas al índice de contenidos

Nota 1

Gas Natural Fenosa no comercializa productos prohibidos, que estén sujetos a cuestionamientos de grupos de interés o que sean de debate público.

Nota 2

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

Nota 3

Durante 2017, no hubo cambios significativos en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la compañía.

Nota 4

Se indican los principales antecedentes profesionales de los miembros del Directorio:

Horacio C. Cristiani

Nacido el 15 de julio de 1953. Ingeniero Electricista (1980); Programa de Desarrollo Directivo, Instituto Argentino de la Empresa, Universidad Austral (1997). Presidente de Gas Natural BAN (septiembre 2013 a la fecha) Country Manager de la Sociedad (2007 al 2013). Director Titular de Invergas S.A., Gas Natural SDG Argentina S.A., Natural Servicios S.A. y Natural Energy S.A. Posee contrato de trabajo con la Sociedad desde el 1° de noviembre de 1993.

Sergio Aranda Moreno

Nacido el 27 de enero de 1959. Ingeniero Superior Industrial por la E.T.S.I.I de Barcelona (España); Diplomado en Alta Dirección de Empresas por ESADE de Barcelona. Director General de Latinoamérica y miembro del Comité de

Dirección del Grupo Gas Natural desde octubre 2006. Miembro del órgano de administración de Gas Natural Engineering (España), CEG y CEG Rio (Brasil), Edemet y Edechi (Panamá), Gas Natural México, Sistemas de Administración y Servicios, Comercializadora Metrogas, Energía y Confort Administración de Personal, Gas Natural Servicios, Administradora de Servicios de Energía de México, Sociedad Administración y Servicios ECAP (México) y Gas Natural S.A. ESP (Colombia). Director Titular de Invergas S.A. y Gas Natural SDG Argentina S.A. No posee contrato de trabajo con la Sociedad.

Francisco Solbens Pons

Nacido el 10 de febrero de 1964. Diplomado en Ciencias Empresariales por la Universidad de Barcelona, MBA por IE, Executive Máster en Dirección Económico-Financiera por ESADE y Programa de Desarrollo Directivo por IAE (Universidad Austral de Buenos Aires). Director de Ingresos Regulados Latinoamérica de Gas Natural Fenosa. Miembro del órgano de administración en Gas Natural México, CEG Brasil y CEG Rio (Brasil). Director Suplente de Invergas, S.A. y Gas Natural SDG Argentina S.A. No posee contrato de trabajo con la Sociedad.

Calos Miravent Pi

Nacido el 11 de octubre de 1962. Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Dirección de Empresas por ESADE. Director de Promoción y Desarrollo Internacional (2015 – a la fecha). Director suplente de Invergas S.A. y Gas Natural SDG Argentina S.A. No posee contrato de trabajo con la Sociedad.

Sergio R. Tarallo

Nacido el 5 de septiembre de 1962. Contador (1985); Programa Dirección Financiera, IAE (1997); Programa de Desarrollo Directivo, Instituto Argentino

de la Empresa, Universidad Austral (2001). Gerente General de Gas Natural BAN (2014 a la fecha). Director Titular de Invergas S.A., Gas Natural SDG Argentina S.A., Natural Servicios S.A. y Natural Energy S.A. Consejero Suplente de la Cámara de Sociedades Anónimas. Posee contrato de trabajo con la Sociedad desde 19 de mayo de 1994.

Julio P. Naveyra

Nacido el 24 de marzo de 1941. Contador (1964). Director Titular de Autopistas del Oeste S.A.; Miembro Titular de la Comisión Fiscalizadora de S.A. La Nación; Sindico Suplente, Exxon-Mobil Business Support Center Argentina S.R.L y Mobil Argentina S.A., Ford Motor Argentina, Ford Credit S.A., Ford Plan Ovalo S.A. y de Exxon S.A.P.A. No posee contrato de trabajo con la Sociedad.

Francisco de Paula Lluch Rovira

Nacido el 22 de diciembre de 1948 en Barcelona (España). Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona, (1970). Inscrito en el Colegio de Abogados de Barcelona desde 1972. Actualmente es director titular de las sociedades argentinas Gas Natural BAN S.A. Invergas S.A. y Gas Natural SDG Argentina S.A. y miembro del órgano de administración de las sociedades brasileñas Companhia Distribuidora De Gas Do Rio De Janeiro y Cegrio S.A. No ha tenido nunca contrato de trabajo con la sociedad.

Santiago Colombres Garmendia

Nacido el 4 de abril de 1974. Abogado. Director titular de Gas Natural BAN S.A. No posee contrato de trabajo con la Sociedad.

Adolfo Donati

Nacido el 4 de marzo de 1953. Editor. Director de la Fundación Paseo Fangio. Director titular de Gas Natural BAN S.A. No posee contrato de trabajo con la sociedad.

Jorge Teich

Nacido el 27 de marzo de 1967. Contador Público (1998). Máster en Dirección de Finanzas (2001). Programa de Desarrollo Ejecutivo – Alta Dirección (2006). Director Económico Financiero (septiembre de 2013 a la fecha). Director titular de Invergas S.A y Gas Natural SDG Argentina S.A. Posee contrato de trabajo desde el 17 de octubre de 1994.

María Bettina Llapur

Nacida el 26 de diciembre de 1958. Abogada (1985) Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales (1994 a la fecha), Directora de Fundación Gas Natural Fenosa. Directora suplente de Invergas S.A. y Gas Natural SDG Argentina S.A. Posee contrato de trabajo con Gas Natural desde el 15 de julio de 1994.

Gustavo Adolfo Martínez

Nacido el 3 de febrero de 1958. Abogado. PDE - ESADE Business School. Diplomado Internacional en Management Estratégico por la Universidad de Belgrano. Economic, Technical Aspects and Tools of Public Utility Regulation - Michigan State University, Eli Broad Graduate of School Management – East Lansing, Michigan, U.S.A. Actualmente es Director de Compras, Prevención y Servicios Generales. Ocupa el cargo de director suplente de Invergas S.A., Gas Natural SDG Argentina S.A. y Natural Servicios S.A. Es Presidente de la Asociación de Abogados de la Industria del Gas (ADAIG). Posee contrato de trabajo con la sociedad desde el 19 de septiembre de 1994.

Gerardo Néstor Gómez

Nacido el 13 de junio de 1967. Ingeniero Químico Universidad de Buenos Aires (1993). Máster en Administración Estratégica Universidad de Belgrano (2001). Actualmente a cargo del área de Operaciones (marzo 2012 a la fecha). Posee contrato con la Sociedad desde el 1 de enero de 1994.

Martín Norberto Yañez

Nacido el 24 de marzo de 1967. Ingeniero Hidráulico. UNLP (1991). Máster en Administración Estratégica (candidate), Universidad de Belgrano (1997). Posgrado de especialización en Estructura Jurídico-Económica de la Regulación Energética. UBA (2009). Actualmente a cargo del área de Gestión de Red. Director suplente de Natural Servicios S.A. y Natural Energy S.A. Posee contrato de trabajo con la Sociedad desde el 3 de octubre de 1994.

Amadeo R. Vázquez

Nacido el 25 de enero de 1942. Licenciado en Derecho y Ciencias Políticas (1963); Curso de Administración de Empresas para Directores, Universidad Católica Argentina (1966). Director Independiente y Presidente del Comité de Auditoría de Tenaris S.A., Luxemburgo, (2003 a la fecha); Director Independiente y miembro del Comité de Auditoría de la Sociedad. No posee contrato de trabajo con la Sociedad.

Guillermo C. Ambrogi

Nacido el 17 de octubre de 1951. Abogado Universidad de Buenos Aires (1977). Magister en Derecho Empresarial Universidad Austral (1995). Socio titular del Estudio Jurídico Ambrogi & Asociados, Abogados. Presidente de la Cámara Española de Comercio de la República Argentina (desde 2006). Vicepresidente Primero de la Fundación Teatro Colon de Buenos Aires (desde 2015). Consejero del Consejo de Administración de la Fundación España. Síndico titular de Roca Argentina, SA. Gerente de Empresarios Agrupados SRL. Síndico titular de Invergas, SA. Director suplente de Gas Natural BAN SA.

A continuación, se indican los principales antecedentes profesionales de los miembros de la Comisión Fiscalizadora de Gas Natural y los Órganos de Administración y/o de Fiscalización de otras empresas a los cuales pertenecen en su caso:

Miguel A. M. Teson

Nacido el 21 de marzo de 1957. Abogado, Universidad de Buenos Aires (1982). Socio del Estudio O'Farrell. Director Titular y Presidente de Mariposa S.A., Director suplente de Bouncopy S.A., Síndico Titular de Energía Distribuida, S.A., Central Piedra Buena S.A., Invergas S.A., Gas Natural SDG Argentina, S.A. y Natural Servicios S.A., Síndico Suplente de Hidroeléctrica Diamante S.A., Hidroeléctrica los Nihuales y Administrador suplente en Ford Argentina S.C.A.

Uriel F. O'Farrell

Nacido el 12 de junio de 1953. Abogado. Socio del Estudio O'Farrell. Presidente de IX S.A. y en Bouncopy Del Plata S.A., Vicepresidente de CSI Leasing Argentina, Director Titular de Energía San Juan S.A., Director Suplente de Boston Merchant Buenos Aires S.A., y Grupo Concesionario del Oeste, Gerente General de ASB Technologies S.R.L. y de Boart&Wire S.R.L., Gerente de Consultores Legales S.R.L., Gerente Suplente de Salem Viale & Asociados S.R.L., Síndico Titular de Gas Natural SDG S.A., Natural Servicios S.A. Citelec S.A., Empresa de Distribución Eléctrica de Tucumán S.A., Hidroeléctrica Diamante S.A., Hidroeléctrica Los Nihuales S.A. Central Térmica Güemes S.A., Empresa Jujeña de Energía S.A., Agua Negra S.A., Compañía Eléctrica de Inversiones S.A., Empresa Jujeña de Sistemas Energéticos Dispersos S.A., Central Piedra Buena S.A., Norelec S.A., Energía Distribuida S.A., Síndico Suplente de Invergas S.A., Ford Credit Compañía Financiera S.A., Internacional Financial Investments S.A., Administrador Suplente de Ford Argentina S.C.A. y ExpertiseBrokers Asesores de Seguros S.A., Liquidador de Armco Argentina S.A., Secretario de Asociación de Transportistas de Energía Eléctrica de la República Argentina.

Raúl Alberto Garré

Nacido el 09 de mayo de 1951. Abogado y Contador Público Nacional (U.B.A.). Update en Marketing, Management Organizacional y Finanzas en Berkeley Business School de la Universidad de California. Mediador Matriculado (Universidad Maimonides). Actualmente es Sindico Titular de Telecom S.A., ARSAT S.A., Nucleoeléctrica ARG. S.A. y Gas Natural Ban S.A.

Fernando García Pullés

Nacido el 15 de abril de 1955. Abogado (1977), egresado con diploma de honor. Doctor en Ciencias Jurídicas (2004). Socio del Estudio O'Farrell. Es Profesor Titular Regular de Derecho Administrativo en la Universidad de Buenos Aires (designado por Concurso); Profesor Titular de Derecho Procesal Civil en la Pontificia Universidad Católica Argentina de Buenos Aires; Profesor Titular de Derecho Procesal Constitucional en la Maestría en Derecho Administrativo en la Universidad Austral y Profesor titular de Estado en Juicio en la Escuela del Cuerpo de Abogados del Estado de la Procuración del Tesoro de la Nación. Es Director del Programa de Investigaciones de Derecho Procesal Administrativo de la Universidad Católica Argentina, Miembro del Consejo de Posdoctorado de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, Miembro del Consejo Académico de la Especialización en Derecho Administrativo de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, Profesor en la Especialización de Derecho Administrativo de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, en la asignatura Derecho Administrativo Sancionador. Profesor a cargo de la asignatura "Derecho Procesal Administrativo" en la carrera de Especialización en Derecho Administrativo de la Universidad Nacional del Nordeste – Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas. Socio Fundador de la Asociación de Abogados de Derecho Público del

MERCOSUR y Vocal del Comité Ejecutivo de la Asociación Argentina de Derecho Administrativo.

Daniel Calatrava

Nacido el 24 de abril de 1954. Abogado (1977). Socio Administrador del Estudio O'Farrell (desde 2013). Fue autor y coautor de varios artículos de derecho y expositor en varios seminarios, que atañen a su área de práctica. Ha brindado jornada de capacitación en materia de Derecho Procesal Civil y Comercial invitado por autoridades judiciales del interior del país y en la Junta Federal de Cortes y Superiores Tribunales de Justicia de las provincias argentinas y Ciudad Autónoma de Buenos Aires (JUFEJUS). Colaborador en la redacción del proyecto de Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Misiones (2014). Gerente Suplente de Boart & Wire S.R.L., Sindico Suplente de Invergas S.A., de Gas Natural Argentina S.A. y de Natural Servicios S.A. secretario.

Gabriel E. M. Wilkinson

Nacido el 31 de agosto de 1956. Abogado (1980); graduado de la Academy of American & International Law, Estados Unidos (1995). A cargo del área de Servicios Jurídicos de la Sociedad (1996 a la fecha). Secretario del Directorio de Gas Natural BAN, S.A., Invergas S.A. y de Gas Natural SDG Argentina S.A. Secretario del Comité de Auditoria de Gas Natural BAN, S.A., Director suplente de Invergas S.A. y Gas Natural SDG S.A. Posee contrato de trabajo con la Sociedad desde el 26 de agosto de 1996.

Nota 5

El presidente del máximo órgano de gobierno no ocupa un cargo ejecutivo.

Nota 6

El Informe de Responsabilidad Corporativa 2017 fue aprobado por el Comité de Reputación Corporativa.

Nota 7

Nuestro sitio web corporativo cuenta con una dirección de correo electrónico (relacionesmercado@naturgy.com) destinada, principalmente, a recoger inquietudes de los usuarios en general que naveguen el portal. Se destaca la sección denominada "Inversionistas" que contiene informaciones diversas relacionadas con la Compañía, sus Estados Financieros anuales y trimestrales, así como un enlace que direcciona a la información de carácter público remitida a la Comisión Nacional de Valores. Las consultas e inquietudes recolectadas son gestionadas a través de las distintas áreas de la compañía, e informadas en reuniones de equipo y gerenciales, y luego comunicadas en las reuniones del Comité de Dirección.

Nota 8

En cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias vigentes, el Directorio presenta 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 a Gas Natural BAN S.A. para el ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre de 2017. Este Informe de Responsabilidad Corporativa 2017 abarca las operaciones de dicha empresa.

[202-1, 202-2, 303-3, 304-4, 305-2, 305-3, 305-6, 306-1
ODS 3.9, 5.1, 6.3, 6.4, 6.6, 8.5]

Nota 9

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.

Nota 10

El último Informe de Responsabilidad Corporativa publicado corresponde al año 2016.

Nota 11

El ciclo de presentación de Informes de RC es anual.

Nota 12

El gas natural es uno de los combustibles fósiles más limpios, por lo que su distribución no representa una actividad que contribuya significativamente al cambio climático. De acuerdo con el último Inventario de Gases Efecto Invernadero (GEI) de la Argentina (2da Comunicación Nacional de la República Argentina a la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático, año 2000), las emisiones de GEI del sector energía suman el 55% respecto del total del país. Dentro del sector energía, las emisiones provenientes de la Distribución y el Transporte de Gas Natural representa el 3% del total del sector. Desde un análisis de causa/efecto no se observa una afectación negativa a nuestra actividad, desde el punto de vista financiero, debido al cambio climático, por el contrario podrían aparecer nuevas oportunidades. Sin embargo, durante el año 2017 Gas Natural Fenosa realizó acciones en pos de disminuir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero que genera su actividad, descritas en la página 60.

Nota 13

En 2011 se comenzó a analizar el desarrollo de planes de pensión para los niveles más directivos de la compañía a implementarse en los próximos años. Actualmente, se suscribió una póliza para el Presidente, Gerente General y el Director de Recursos Humanos. Las obligaciones están cubiertas a través de un vehículo externo; la empresa aporta el 15% sobre la Retribución Fija Anual y el trabajador no aporta.

Nota 14

El desembolso de los fondos de la asistencia económica transitoria, establecida por la Resolución N° 312/2016 de fecha 28 de diciembre de 2016, se realizó el 31 de marzo de 2017 y los mismos se aplicaron en su totalidad para cancelar deuda con productores de gas.

Nota 15

En Gas Natural Fenosa contamos con una política salarial que respeta la igualdad de género en la definición de los niveles de remuneraciones de los empleados bajo mismas posiciones, si bien dentro de una misma Categoría pueden variar las remuneraciones, eso es de acuerdo a las diversas posiciones dentro de cada Categoría y no debido a diferencias de género.

Nota 16

El 100% de los altos directivos proceden de la comunidad local.

Nota 17

Gas Natural Fenosa no fabrica producto alguno y no utiliza insumos que sean reciclados para la prestación de sus servicios. Sin embargo, Gas Natural Fenosa Argentina recicla el 100 % de los residuos que genera de papel y cartón, aceite mineral usado, chatarra y tapitas de plástico de gaseosas y agua mineral.

Nota 18

Este contenido no aplica. Gas Natural Fenosa Argentina no manufactura productos que requieran de algún tipo de embalaje.

Nota 19

Gas Natura BAN no recicla ni reutiliza aguas residuales propias o procedentes de otra organización en sus procesos.

Nota 20

Ningún hábitat con especies incluidas en la lista roja de la IUCN y listados nacionales de conservación se encuentran dentro de las áreas afectadas por las operaciones de la compañía. Sin embargo, la evaluación por parte de la compañía se dificulta debido a cómo se dispone la información de los organismos nacionales actualmente en Argentina.

Nota 21

Durante 2017 las emisiones indirectas CO₂ en proceso fueron 2.395.608,77 kg CO₂ (indirecto) y en los centros de trabajo fueron de 1.303.655,36 kg CO₂ (indirecto).

Nota 22

Las emisiones totales durante 2017 por viajes en avión ascendió a 21.271,91 kg CO₂.

Nota 23

No aplica. Gas Natural Fenosa Argentina no produce, no importa y no exporta SAO.

Nota 24

Las aguas que se analizan son las que se corresponden con los vertidos originados por el proceso de licuación y vaporización del gas natural en PPS y las que surgen de las pruebas hidráulicas de las cañerías.

[306-1, 306-3, 306-5, 401-3, 402-1, 403-3, 405-2, ODS 3.9, 5.1, 6.3, 6.4, 6.6, 8.5, 8.8]

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).

Nota 25

No se registraron derrames accidentales significativos, tomando como parámetro aquellos escapes accidentales de sustancias peligrosas que puedan afectar la salud humana, la tierra, la vegetación y los cuerpos de agua superficial y subterránea

Nota 26

Ninguno de los procesos ni actividades de la compañía afecta significativamente las fuentes de agua protegidas o consideradas como reserva. Más allá de lo manifestado precedentemente, Gas Natural Fenosa Argentina a través de su Manual de Procedimientos Ambientales (MPA) y en lo que respecta al PE.04763. AR, establece los 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.

Nota 27

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

	2017	2016	2015
Cantidad de licencias otorgadas por maternidad	8	5	1
Cantidad de licencias otorgadas por paternidad	9	5	3
Índice de reincorporación al trabajo por licencia por maternidad	100%	100%	100%
Índice de reincorporación al trabajo por licencia por paternidad	100%	100%	100%

Nota 28

Los períodos mínimos de preaviso son los contemplados por la LCT 20.744. Para los cambios por rotación, los períodos 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.

Nota 29

Los trabajadores con riesgo de presentar enfermedades profesionales fueron informados, juntos con su riesgo, tiempos de exposición y lugar de actividad, a la aseguradora de riesgos de trabajo de acuerdo a lo establecido por la legislación vigente, luego de lo cual dicha aseguradora definió, a través de su área médica, los parámetros a ser estudiados en los trabajadores expuestos. Esos resultados fueron luego evaluados en conjunto con el Departamento de Salud, se informaron a los trabajadores expuestos y se evaluó si las medidas de prevención adoptadas son las adecuadas y si hay que realizar mejoras en ellas, como resultado de lo cual no han

surgido afectaciones a la salud de los trabajadores. Asistieron a estos exámenes el 94.18% del personal expuesto.

Nota 30

En Gas Natural Fenosa contamos con una política salarial que respeta la igualdad de género en la definición de los niveles de remuneraciones de los empleados, bajo mismas categorías profesionales. 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 lugares significativos de las operaciones.

Nota 31

Durante 2017, el área de Seguridad Patrimonial y Personal supervisó el cumplimiento de la capacitación del personal de vigilancia y seguridad en temas relacionados a seguridad, derechos humanos y conductas éticas. Se capacita al personal anualmente con cursos de concientización sobre Derechos Humanos y código ético. En 2017, la formación hacia el personal de Seguridad fue implementada al 100%.

Nota 32

Impactos sociales en la comunidad: las operaciones de distribución de gas no generaron impactos u aspectos negativos significativos en las comunidades. En 2017 no se abrieron o desafectaron centros propios. Además, no hemos realizado evaluaciones de cumplimiento, tipo auditoría ya que no fue considerado necesario. En este sentido, entendemos que, por nuestro tipo de operación, no existen impactos negativos significativos en la comunidad por la operatoria de nuestros centros.

Nota 33

El gas natural y la electricidad, productos comercializados por Gas Natural Fenosa, no están sujetos a procedimientos de evaluación de fases de ciclo de vida.

Nota 34

Adherimos a la legislación vigente, especialmente 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 disposiciones varias del ENARGAS pertinentes.

En referencia a la temática ambiental no existen procedimientos generales internos que hagan mención de la información y el etiquetado que deben poseer los productos y los servicios; sin embargo, dentro de los lineamientos del Manual de Procedimientos Ambientales (MPA) el PE.04761.AR (Gestión de Residuos) y el PE.04778.AR (Manejo y monitoreo de odorantes), establece en uno de sus apartados el etiquetado que deben poseer los contenedores de residuo y los de odorante fijos y móviles. Gas Natural Fenosa en su portal www.naturgy.com.ar publica los Procedimientos Ambientales que se encuentran vigentes y que son aplicables a su negocio.

Por otra parte, por nuestro tipo de operación (servicio público, distribución de gas natural por redes) utilizamos nuestro informe de Responsabilidad Social Corporativa con el fin de informar a nuestros clientes, proveedores, sociedad en general y demás públicos de interés sobre nuestra gestión económica, social y medioambiental.

Nota 35

Durante el período no hubo casos de reasentamiento involuntario necesarios para la actividad de la empresa. Debido a la naturaleza de la actividad de la compañía, que implica únicamente la distribución de gas, este indicador no es relevante para Gas Natural Fenosa en Argentina. No son necesarios los reasentamientos involuntarios de personas para la actividad de la compañía.

Nota 36

En el período 2017 no se registraron siniestros en materia de seguridad de los procesos que sean responsabilidad de la compañía.

5.4 Informe de revisión independiente

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.



Deloitte & Co. S.A.
Florida 234, 5º piso
C1005AAR
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 Responsabilidad Corporativa)

Señores de
Gas Natural 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 la Dirección de Gas Natural BAN S.A. para emitir un informe de aseguramiento limitado sobre la información contenida en el Informe de Responsabilidad Corporativa (IRC) 2017, correspondiente al período 1º de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, y a la auto declaración realizada por Gas Natural 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 (en adelante "Estándares GRI 2016") "de conformidad" esencial.

2. Responsabilidad Gas Natural BAN S.A. en relación con la información objeto del encargo.

La Dirección de Gas Natural BAN S.A. es responsable de:

- El contenido del IRC adjunto, 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 IRC, siendo el criterio adoptado por la Sociedad los definidos en los Estándares GRI 2016;
- 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 IRC adjunto.

3. Responsabilidad de los contadores públicos.

Nuestra responsabilidad consiste en llevar a cabo nuestro encargo de emitir un informe de aseguramiento limitado e independiente, de conformidad con las normas de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas en su Resolución Técnica N° 37. 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 seguridad limitada e independiente sobre el IRC con el alcance detallado en el presente informe.

La verificación externa la planteamos como una Revisión Limitada, basada en la *International Standard on Assurance Engagement 3000* (ISAE-3000) de la *International Auditing and Assurance Standard Board* (IAASB), la cual establece una serie de procedimientos a los auditores para emitir su opinión sobre aspectos distintos de la información financiera, conjuntamente con la *Norma Accountability 1000 Assurance Standard* (AA1000AS).

En un encargo de aseguramiento limitado se obtiene evidencia, en función de pruebas sobre bases selectivas, de la evidencia relacionada con la información de sustentabilidad alcanzada por nuestro informe. También se incluye una evaluación de las estimaciones, e indagaciones a

Deloitte & Co. S.A. Registro de Soc. Com. OFECGABA TP1 Folio 3

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembros de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembros, y sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembros 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 1 Little New Street, London, EC4A, 3TR, United Kingdom.

las personas responsables de la preparación de la información presentada, y otros procedimientos similares, que tienen un alcance menor en comparación con una auditoría y, por consiguiente, no permite obtener seguridad de que hemos tomado conocimiento de todos los temas significativos que podrían identificarse en un trabajo de auditoría o de seguridad razonable

Para obtener aseguramiento limitado sobre la información identificada como "OK" en la columna verificación externa de la sección 5.3 "Índice de contenidos GRI" incluida en el Informe adjunto, 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 2016;
- 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 seguridad limitada. 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 sustentabilidad seleccionada y revisada.

Conclusión

Sobre la base del trabajo descrito en el presente informe, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que el IRC correspondiente al período 1° de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos de los Estándares GRI 2016; ni que la información e indicadores de desempeño incluidos en dicho documento contenga elementos incorrectos significativos con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 13 de agosto de 2018.

DELOITTE & Co. S.A.

(Registro de Sociedades Comerciales
C.P.C.E.C.A.B.A. - T° 1 - F° 3)



Martín M. Carmuega

Contador Público (UBA)
C.P.C.E.C.A.B.A. - T°264 - F°198

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 miembros, y sus entidades relacionadas (DTN), y cada una de sus firmas miembros 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 31271860, con domicilio legal en 1 Little New Street, London, EC4A, 3TR, United Kingdom.

Consultas e información adicional

Además del presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2017, nuestra compañía publica su Memoria y Balance de Estados Contables, ambos disponibles en nuestro sitio web

www.naturgy.com.ar.

El Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo se puede consultar en el sitio web corporativo

www.naturgy.com.ar.

Para más información contactar a:

comunicacion-rrii@naturgy.com

Edición

Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales de Gas Natural Fenosa

www.naturgy.com.ar

Facilitadores externos

ReporteSocial

www.reportesocial.com

Diseño gráfico

Marcela Lombardi

www.mlombardi.com.ar

Lineamientos y alcance de este Informe



Este Informe de Responsabilidad Corporativa abarca todas las actividades llevadas a cabo por Gas Natural BAN S.A. en Argentina durante 2017. Además, incluye información de años anteriores para facilitar la comparabilidad y ofrecer al lector la evolución temporal de los datos expuestos en el documento.

La estructura del presente informe está alineada a nuestros Principios de actuación que forman parte de nuestra Política de Responsabilidad Corporativa. Utilizamos los asuntos identificados en el análisis de materialidad como punto de partida en el proceso de elaboración del informe y en la determinación de su contenido específico.

En este proceso hemos utilizado los siguientes estándares internacionales:

Global Reporting Initiative

Para la realización de este documento realizamos la migración de la guía GRI G4 a la nueva guía de estándares GRI lanzada en 2016. Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.

AA1000SES

Cumplimos con el estándar de relacionamiento y diálogo con los grupos de interés AA1000SES (AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard), siguiendo los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta propuestos por el mismo.

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Presentamos nuestra Comunicación de Progreso (CoP), reportando nuestro compromiso y los avances alcanzados para cumplir con los 10 Principios de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Una vez más, cumplimos con los criterios propuestos por el Pacto Mundial para el Nivel CoP Avanzada.

Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social

Adoptamos las recomendaciones de la Norma ISO26000 sobre la publicación de informes como aspecto valioso de las actividades de responsabilidad social de una organización. Gas Natural Fenosa ha usado la Norma ISO26000 como guía para integrar la responsabilidad social en nuestros valores y prácticas.

Objetivos de Desarrollo Sostenible- SDG Compass

Presentamos en este Reporte los resultados de la aplicación de la herramienta SDG Compass, desarrollada juntamente con Pacto Global, GRI y WBCSD.



www.naturgy.com.ar