

# Informe de Sostenibilidad

## 2022

I N F O R M E

C<sub>3</sub>

O<sub>1</sub>

M<sub>3</sub> E<sub>1</sub>



S<sub>1</sub>

O<sub>1</sub>

S<sub>1</sub>

T<sub>1</sub>

E<sub>1</sub>

N<sub>1</sub>

I<sub>1</sub>

B<sub>3</sub>

L<sub>1</sub>

E<sub>1</sub>

P<sub>3</sub>

R<sub>1</sub>

O<sub>1</sub>

M<sub>3</sub>

C<sub>3</sub>

S<sub>1</sub>

O<sub>1</sub>



S<sub>1</sub>

E<sub>1</sub>

R<sub>1</sub>

V<sub>4</sub>

I<sub>1</sub>

C<sub>3</sub>

I<sub>1</sub>

O<sub>1</sub>



Repensar el futuro de la energía es garantizar energía para el futuro. En **Naturgy** sabemos que, afrontar los retos que hoy se presentan, significa abordar cuestiones esenciales como el cambio climático, la transición energética, la sostenibilidad y la transformación de la experiencia del cliente con una actitud abierta e innovadora, identificando oportunidades, nuevos modelos de negocio y desarrollando soluciones que contribuyan al desarrollo y bienestar de la sociedad.



Mensaje  
de Directivos  
de Naturgy

04



Naturgy

08



## **uno**

Compromiso con la sostenibilidad

16

## **dos**

Riesgos y oportunidades. Nuestra gestión del riesgo

28

## **tres**

Excelencia en el servicio

38

## **cuatro**

Compromiso con los resultados

50

## **cinco**

Gestión responsable del medio ambiente

60

## **seis**

Interés por las personas

80

## **siete**

Seguridad y salud

94

## **ocho**

Cadena de suministro responsable

106

## **nueve**

Compromiso Social

118

## **diez**

Integridad y transparencia

126

## **once**

Sección técnica del Informe

146

Lineamientos y alcance de este Informe

179

## Carta del Gerente General

Estimados lectores,

tengo el agrado de presentarles el decimonoveno Informe de Sostenibilidad de Naturgy BAN S.A. En él abordamos los principales avances del período en relación con la sustentabilidad y priorizamos aquellos temas de mayor relevancia tanto para nuestros grupos de interés, como para la comunidad en general.

Un importante logro del año 2022 fue haber continuado avanzando en la concreción de nuestro Plan Estratégico 2021-2025, que se enmarca en nuestro compromiso con el medioambiente, la sociedad y la gobernanza (ASG). Cada una de nuestras acciones intenta contribuir con alguno de los pilares que establecimos: Crecer, Poner el foco, Continuar incorporando aspectos ASG y Cambiar la cultura. Situar a la sostenibilidad como eje de nuestra estrategia implica reducir el impacto ambiental y aumentar el compromiso con todos nuestros stakeholders.

Hemos continuado trabajando para cumplir nuestro objetivo principal, que es cumplir las expectativas de nuestros clientes, a la vez que aseguramos el bienestar de nuestros colaboradores. En este aspecto, anualmente se desarrollan Talleres de Salud para el personal y sus familias, que también se abren a la comunidad. Se trata de actividades relativas a Primeros auxilios y RCP, buena alimentación y ejercicio físico, prevención de enfermedades de la mujer, y prevención de riesgo cardiovascular. Promovemos la realización de los controles periódicos obligatorios y exámenes voluntarios para todos los colaboradores. Asimismo, monitoreamos de manera continua, las enfermedades prevalentes enfatizando en quienes tengan mayor riesgo, además de dar respuesta a la demanda espontánea de diversas consultas de salud.

Pusimos en servicio dos nuevas plantas reguladoras de alimentación en la localidad de San Antonio de Areco: Planta reguladora San Antonio de Areco 1, ubicada en un predio propio de la distribuidora, y Planta reguladora San Antonio de Areco 2 ubicada en plazoleta Eva Perón en espacio público cedido por el municipio. Asimismo, anunciamos la construcción de una nueva obra de infraestructura en Areco, que en conjunto con las anteriores permitirán garantizar el abastecimiento, crecimiento y fiabilidad del sistema de Alta Presión de la localidad, además de consolidar el actual servicio a los clientes existentes.

Hace ya algunos años comenzamos un proceso de digitalización para mejorar las interacciones con los usuarios, lo que nos lleva a implementar continuamente mejoras para brindar mayores facilidades y comodidades en todos los trámites y operaciones comerciales.

Un ejemplo de nuestros avances en esta dirección es el manejo de los medios de pago, habiéndose incrementado notablemente los lugares para realizar operaciones, así, pasamos de 16 centros de cobro presencial a más de 1.500 puntos de cobro en toda nuestra área de cobertura, gracias a acuerdos alcanzados con distintas entidades financieras y cámaras de comercio. Además, durante la pandemia, implementamos los monederos digitales, un medio de pago virtual e incentivamos la adhesión a la factura digital, medida que tiene un enorme impacto positivo en el medioambiente por el ahorro de papel y combustibles de traslados. Actualmente, más de 700.000 usuarios reciben su factura por mail. También crecieron en este tiempo las consultas a través de nuestras redes sociales, el canal telefónico y la Oficina Virtual, que es nuestro portal de autogestión.

También modernizamos nuestros canales de contactos. En lo referido a la atención telefónica y utilizando Inteligencia Artificial (IA) incorporamos un agente cognitivo denominado "Cognitive Contact Center" (CCC) en las opciones de atención telefónica personalizada que interactúa con nuestros clientes respondiendo de forma clara, precisa y fácilmente accesible.

En cuanto a los canales de contacto digitales, hemos puesto a disposición de los clientes una nueva versión de la Oficina Virtual (OV), sitio “full responsive”, con mejoras que integran todas las necesidades de interacción de los clientes para con esta Distribuidora, pudiendo materializar una nueva OV moderna, “amigable” y, sobre todo, completa. Este canal de contacto cuenta además con su versión “mobile”.

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

Por último, destaco que seguimos utilizando estándares internacionales que guían nuestros compromisos, estrategias e iniciativas en relación con la sustentabilidad: los Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos por las Naciones Unidas, las metas intermedias con agenda 2030 aprobadas por la Iniciativa Science Based Targets (SBTi) y los nuevos estándares globales para la elaboración de reportes de sustentabilidad GRI (Global Reporting Initiative).

Quiero agradecer especialmente al Grupo de Sustentabilidad, los responsables de sistematizar los logros compartidos; a todos nuestros colaboradores, a los accionistas y a la comunidad en general.

Muchas gracias.



**Gerardo Gómez**  
Gerente General

## Carta de la Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales

Estimados lectores,

les presento por este medio el nuevo informe de sostenibilidad de Naturgy BAN S.A.. En él encontrarán nuestros principales impactos en la economía, las personas y el ambiente durante 2022, año en el que continuamos fortaleciendo el sistema para medir la gestión sustentable de nuestra actividad. Como resultado, hoy contamos con indicadores sólidos y comparables que permiten medir el éxito de nuestros esfuerzos en la creación de valor compartido con nuestros grupos de interés.

En Naturgy BAN S.A., consideramos que no solo debemos brindar un servicio, sino también crear herramientas inclusivas para construir una sociedad plena, justa y próspera, entendiendo que esto se logra haciendo coincidir los intereses de la comunidad, las empresas, el sector público y el tercer sector. Por ello todos los años promovemos un diálogo con los grupos de interés y fomentamos interacciones que favorezcan la sinergia de la que, creemos, surgen en definitiva las soluciones. En particular en 2022, utilizamos el focus group para identificar y analizar los temas de sustentabilidad más relevantes para Naturgy BAN S.A. y sus grupos de interés. Así, pudimos incorporar sus perspectivas en el proceso de revisión del Análisis de Materialidad de 2022, proceso alineado con la casa matriz y las mejores prácticas recomendadas por estándares internacionales.

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

A lo largo del año mantuvimos todos los programas de RSE, retornando ya completamente a la presencialidad en todos. También continuamos capacitando a alumnos y docentes a través del portal [cuidemosnuestrosrecursos.com](http://cuidemosnuestrosrecursos.com). Las capacitaciones se centran en la eficiencia energética y el uso responsable y eficiente del gas, la electricidad, el agua y el papel. Además, dictamos talleres sobre las 3R (Reducir, Reutilizar y Reciclar), huerta y compost. Durante 2022, capacitamos a más de 1.500 alumnos y docentes.

Este año también continuamos con nuestro programa Sembrando Futuro, que tiene como objetivo capacitar a jóvenes y otros interesados en el cuidado medioambiental. Se desarrollaron actividades presenciales en reservas naturales, limpieza de costas, plantaciones y cursos de huertas orgánicas, en distintos territorios de nuestra área de servicio. Gracias a estas actividades, se plantaron 67 árboles nativos y se recolectaron 501 kg. de residuos.

El programa Energía del Sabor capacitó en el oficio gastronómico a grupos vulnerables para favorecer su inserción laboral. Algunos cursos estuvieron orientados a personal de comedores comunitarios y los realizamos junto a la Fundación Peregrina, el comedor Unidos por la Sociedad de La Cava, la Asociación Civil Siloé y el Centro Comunitario Acá Sí, de Cascallares, Moreno. Por otro lado, dictamos un programa especial para mujeres víctimas de violencia de género, que se llevó a cabo junto a Siloé y la Secretaría de Mujeres, Género y Diversidades de Moreno. Además, se llevó adelante un módulo de gastronomía con salida laboral para jóvenes con discapacidad, junto a la Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA) de Morón (Seccional Zona Oeste). También, dentro de Energía del Sabor, se realizaron cursos cortos especializados de un mes de duración sobre Pastelería, Mesas Dulces y Candy Bar, en San Martín y Escobar.

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

Deseo muy especialmente realizar un especial agradecimiento a todas las ONG y organismos públicos con los que hemos trabajado que han hecho posible la concreción de nuestros programas, y así mismo también un agradecimiento especial al Grupo de Sustentabilidad de Naturgy BAN por su esfuerzo y dedicación para realizar el presente informe.

Muchas gracias.



**Bettina Llapur**

Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales

# Naturgy

## Grupo Naturgy de un vistazo

### Propósito y estrategia

**Transforming together**, el propósito de Naturgy, fue formulado durante 2021 en un contexto económico y social distinto al de hoy si bien, casi dos años más tarde, mantiene su vigencia y parece más necesario que nunca.

En 2022, la compañía ha hecho frente a una amenaza a la paz mundial, sin precedentes en los últimos 50 años, que ha desatado una crisis en los mercados energéticos con severas consecuencias económicas todavía sin atisbos de finalizar. Aunque afecta de forma asimétrica a las distintas regiones, con Europa como continente más perjudicado, el aumento de la inflación como consecuencia de los precios de las materias primas, la ralentización económica y la subida de tipos de interés tiene una gran repercusión en familias y empresas.

Todo esto se une a la necesidad, cada vez más urgente, de avanzar en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, para poder cumplir con el Acuerdo de París y limitar lo máximo posible el calentamiento global, de tal forma que se minimicen los impactos sobre las personas y la naturaleza.

La transición energética se presenta por tanto como una herramienta clave para reducir la dependencia energética y de recursos, acelerar la lucha contra el cambio climático y, si se realiza de forma inclusiva y justa, procurar el progreso social y el bienestar de las personas.

El Grupo Naturgy considera que los principios que deben gobernar esa transición energética están reflejados en sus valores de compañía: innovar para un futuro mejor (*Forward Vision*), trabajar con excelencia (*Excellence Driven*) desde el lado más humano (*People Oriented*), y con el objetivo último de contribuir a una sociedad más sostenible (*One Planet*).

Para llevar a cabo este propósito y contribuir a la transformación social, la compañía tiene definido un Plan Estratégico 2021-2025 asentado sobre cinco pilares: la búsqueda de crecimiento orgánico, el foco en las actividades de renovables y redes, la mejora continua de procesos (incluidos especialmente los procesos de relación con clientes), la plena integración de criterios Ambientales Sociales y de Gobernanza (ASG) en la estrategia y la gestión, y la transformación cultural que haga posible todo lo anterior.



¿Quiénes somos?	<b>Nuestro modelo de negocio</b>	Naturgy Energy Group, S.A. y sus filiales constituye un grupo dedicado a la generación, distribución y comercialización de energía y servicios presente en más de 20 países, suministra gas y electricidad a 16 millones de clientes y tiene una potencia instalada de 16,2 GW y un mix diversificado de generación de electricidad.
¿Cómo somos?	<b>Nuestros valores</b>	<b>Forward Vision:</b> innovando para un futuro mejor. <b>People Oriented:</b> transformando desde el lado más humano. <b>Excellence Driven:</b> trabajando con excelencia. <b>One Planet:</b> por una sociedad más sostenible.
¿Qué queremos conseguir?	<b>Nuestro propósito</b>	<b>Transforming together:</b> la transformación del mundo a través de la energía, abordando el reto de la transición energética y las demandas de la sociedad y los clientes. Naturgy quiere hacerlo junto a sus empleados, clientes, accionistas y colaboradores.
¿Cómo lo vamos a conseguir?	<b>Nuestra estrategia</b>	<b>Crecer:</b> llevar a cabo un crecimiento orgánico consistente con la transición energética y desplegar una rotación oportunista de los activos para acelerar la transformación. <b>Poner el foco:</b> en las actividades de renovables y redes de aquellas geografías y marcos regulatorios estables y reducir la volatilidad en los compromisos de aprovisionamiento. <b>Ser una compañía best in class:</b> llevar a cabo procesos de mejora continua, aumentando la huella digital y reinventando la relación con los clientes. <b>Continuar incorporando aspectos ASG:</b> arraigados en la esencia de la compañía, alineados con los ODS y guiados por metas tangibles para cumplir con los compromisos. <b>Cambiar la cultura:</b> impulsar la pasión en los empleados a través de valores fundamentales y estar alineados con los diferentes grupos de interés.

## Modelo de negocio

El Grupo Naturgy trabaja desde hace más de 175 años en el sector de la energía gracias a un modelo de negocio que ha sabido adoptar los cambios sociales, tecnológicos y económicos acontecidos en el mundo. Su éxito ante los retos y las oportunidades del entorno es consecuencia de una gestión empresarial resiliente a los distintos contextos de la historia y a una cultura transformadora que impulsa el día a día de las personas.

La compañía es consciente del reto global que plantea la lucha contra el cambio climático y por ello, ha transformado y reorientado su negocio hacia la transición energética a través de una estrategia basada en la innovación y un modelo de negocio sostenible que contribuye a los retos sociales y ambientales que enfrenta la humanidad.

## Estructura organizativa y negocios en los que opera

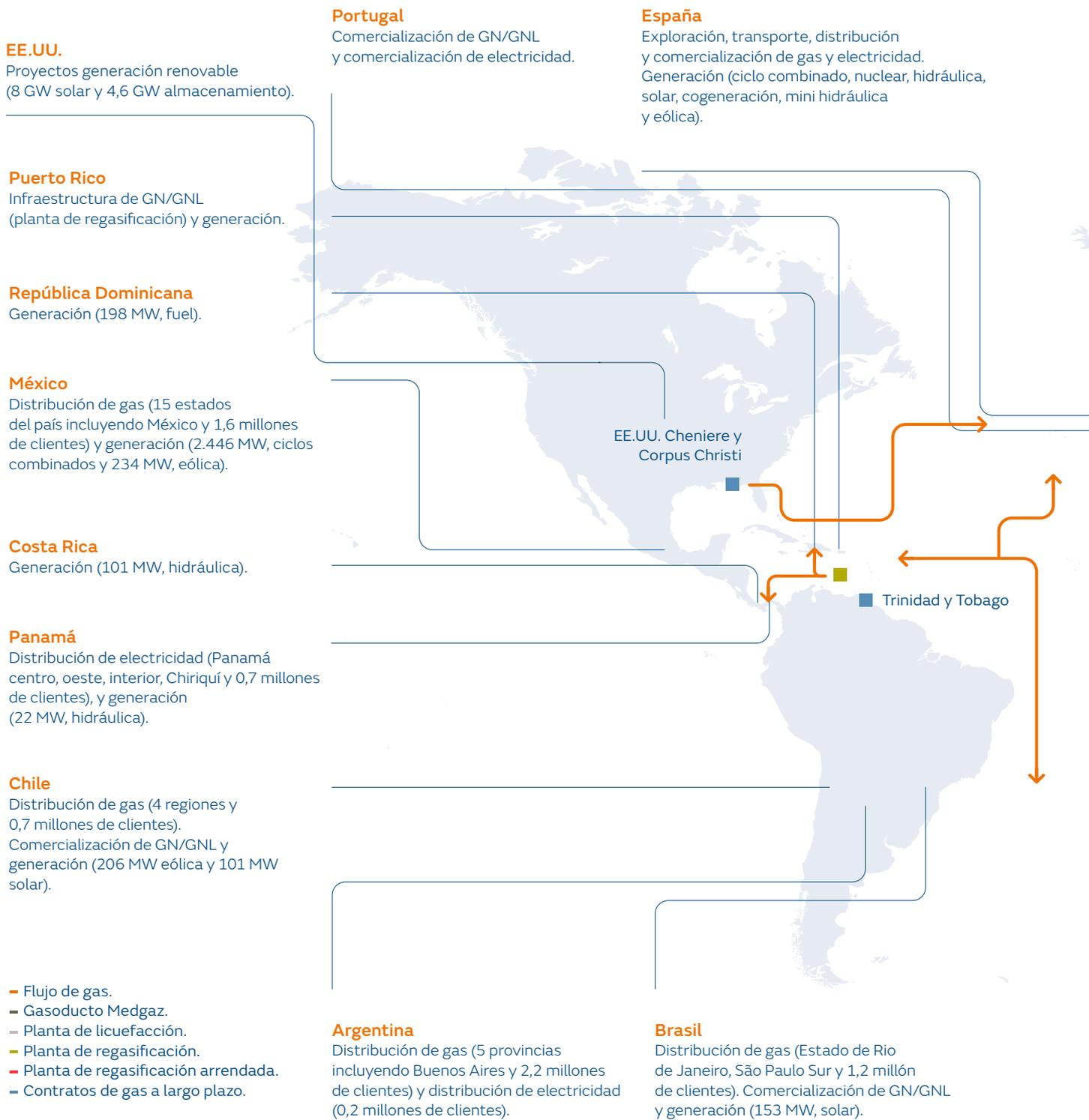
Naturgy Energy Group, S.A. se constituyó en 1843 y tiene su domicilio social en Avenida de América, número 38, de Madrid.

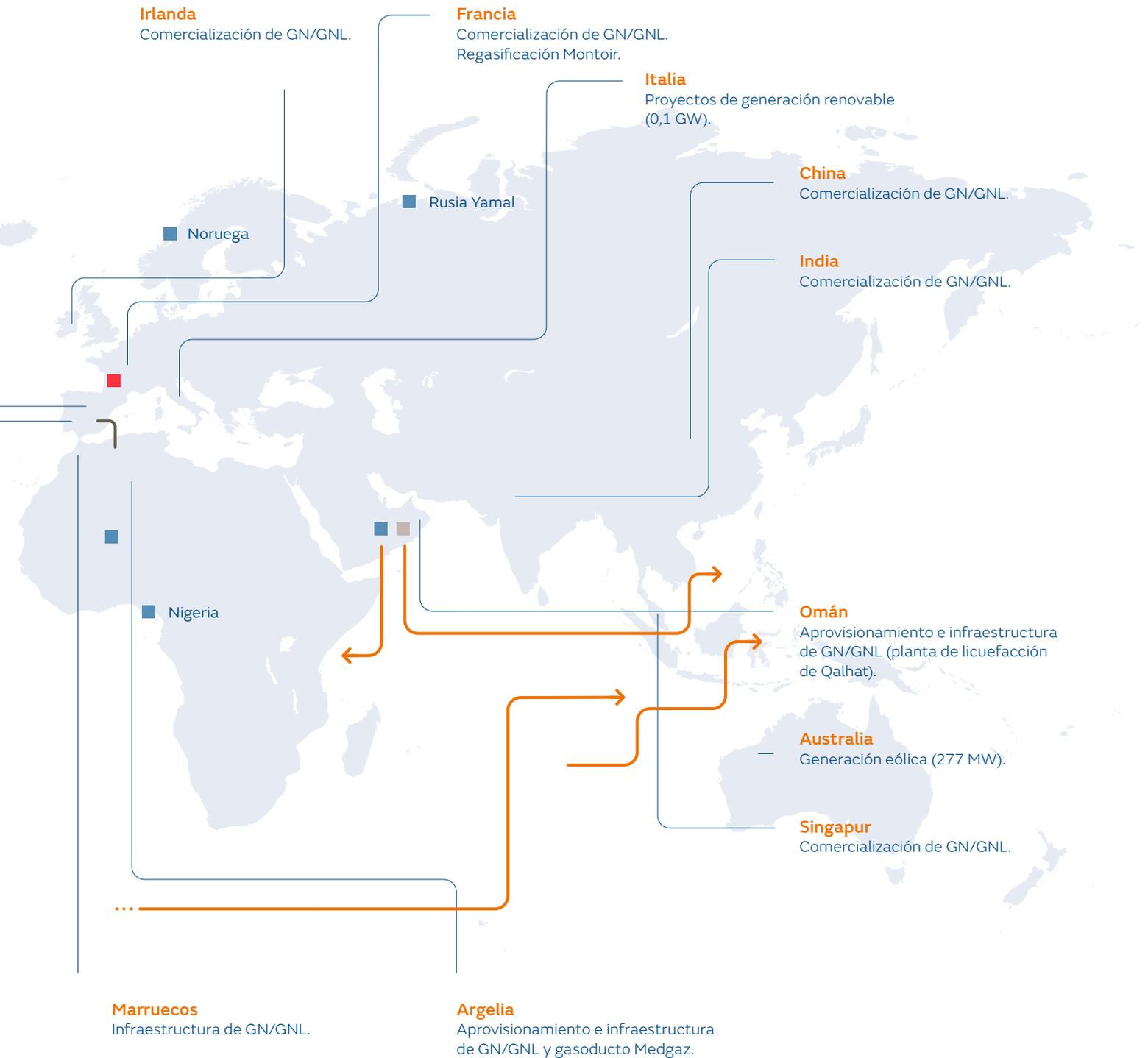
Naturgy Energy Group, S.A. y sus filiales es un grupo dedicado a la generación, distribución y comercialización de energía y servicios. El modelo de negocio del grupo, centrado en la creación de valor para todos los grupos de interés, está comprometido con el desarrollo sostenible de la sociedad, garantizando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

Naturgy está presente en más de 20 países, suministra gas y electricidad a 16 millones de clientes y tiene una potencia instalada de 16,2 GW y un mix diversificado de generación de electricidad. La compañía opera en los mercados regulados y liberalizados de gas y electricidad, tanto a nivel nacional como internacional, principalmente en los siguientes ámbitos:

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

## Presencia geográfica





La actividad en la Infraestructura de GN en Marruecos finalizó en octubre de 2021.

## Naturgy en Argentina

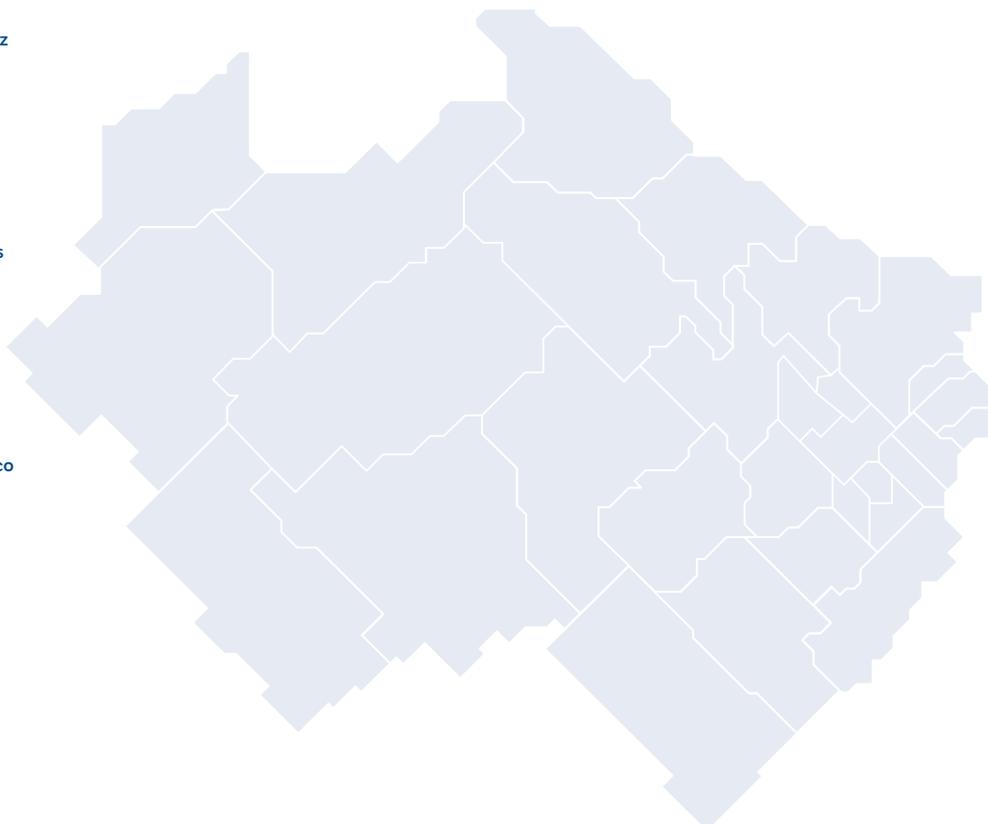
En Argentina, prestamos el servicio público de distribución de gas natural por redes en las Zonas Norte y Oeste de la provincia de Buenos Aires desde 1992, por un plazo de 35 años prorrogable por 10 más.

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

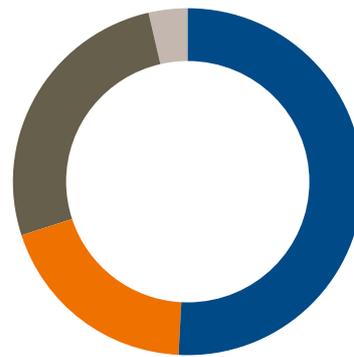
Contamos con 1.631.149 clientes residenciales, 47.515 comerciales, 907 industriales y la extensión de las redes de gas natural asciende a 27.000 kilómetros.

Somos la segunda distribuidora más grande del país por número de clientes y, actualmente, participamos en un 15,57% del total de ventas del mercado residencial y comercial, proveyendo servicios a 5,5 millones de personas.

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



## Nuestra composición accionaria



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

100% controladas por Naturgy Energy Group de España



## Festejamos 30 años de la presencia de Naturgy en Argentina

En 1992 se inició el proyecto de Naturgy BAN en Argentina, en el que trabajadores argentinos y españoles con un alto nivel de profesionalidad posibilitaron incrementar el número de hogares gasificados, industrias, comercios y estaciones de GNC. Se extendió también miles de kilómetros de red en los 30 partidos de la zona norte y oeste del conurbano bonaerense donde brindamos nuestro servicio.

30 años en los que hubo importantes inversiones para cumplir con objetivos ambiciosos. Estamos orgullosos de la transformación y la modernización logradas. Ampliamos en más de 80% la red y la cantidad de clientes cumpliendo los parámetros que ordenan los pactos firmados por Argentina y las políticas de la propia compañía.

Buena parte de los nuevos servicios fueron dirigidos a zonas donde aún no había prestación, a hogares y familias de bajos recursos así como a potenciar la capacidad productiva de las industrias de la región.

El impacto positivo de su intensa acción de Responsabilidad Corporativa, erigió a la compañía en actor preponderante de esas comunidades, lo cual se refleja en las numerosas y calificadas distinciones recibidas.

Mucho del éxito alcanzado, tanto en calidad de servicio como en reputación, responde al elevado nivel y dedicación de los recursos humanos de la compañía, el técnico, el comercial, el institucional, que asumieron y adaptaron al carácter local una cultura corporativa que viene forjándose desde mediados del siglo XVIII.

De cara al futuro, queremos continuar ampliando nuestras redes, incorporando más familias a la red y también seguir desarrollando más y mejores herramientas tecnológicas de atención al cliente para facilitarles a los usuarios, tanto el acceso como todos los trámites y consultas vinculadas al servicio.

## Nuevas plantas reguladoras de presión de la localidad de San Antonio de Areco

En 2022, pusimos en servicio dos nuevas plantas reguladoras de alimentación a la localidad de San Antonio de Areco en reemplazo de las existentes: “Planta reguladora San Antonio de Areco 1 (SAA1)”, ubicada sobre la Ruta Provincial N° 41 en un predio propio, y “Planta reguladora San Antonio de Areco 2 (SAA2)” ubicada en plazoleta Eva Perón en espacio público cedido por el Municipio. Asimismo, se anunció la construcción de una nueva obra de infraestructura que en conjunto permitirán garantizar el abastecimiento, crecimiento y fiabilidad del sistema de Alta Presión de la localidad, además de consolidar el actual servicio a los clientes existentes. Estas obras posibilitarán aumentar la capacidad de regulación asegurando un servicio de calidad, ajustándola a la demanda actual del área de influencia.



## Principales magnitudes de Naturgy (i)

	2022	2021
<b>Empleados</b>		
Cantidad de empleados	419	451
Inversión en personal (millones de pesos) (ii)	4.448	2.545
<b>Clientes</b>		
Clientes	1.680.280	1.679.701
Variación anual neta	579	(2.437)
Incremento neto acumulado desde el inicio de las operaciones	768.267	767.688
<b>Explotación</b>		
Ventas de gas (millones de m <sup>3</sup> )	1.983,80	1.909,00
Servicio de transporte y/o distribución (millones de m <sup>3</sup> )	4.099,20	3.510,70
Total ventas (millones de m <sup>3</sup> )	6.083,00	5.419,70
Extensión total de la red (miles de kilómetros)	27,39	27,18
<b>Operaciones realizadas desde la toma de posesión:</b>		
Nuevas cañerías (kilómetros)	12.130	11.920
Renovación de cañerías (kilómetros)	632,92	632,44
Capacidad promedio de transporte contratada en firme (millones de m <sup>3</sup> /día)	16,86	16,86
<b>Financiero (iii)</b>		
Ingresos por ventas y servicios (millones de pesos)	66.087,7	75.392,2
Ganancia del ejercicio (millones de pesos)	6.237,3	4.693,4
Inversión en bienes de uso (millones de pesos)	4.438,2	3.989,9
Inversión en bienes de uso acumulada desde el inicio de las operaciones (millones de dólares)	808,3	783,0
Solvencia (patrimonio neto/pasivo total)	2,05	1,16
Total pasivo (millones de pesos)	14.536,5	20.180,1
Patrimonio neto (millones de pesos)	29.824,1	23.586,9
<b>Monto total de impuestos a cargo de Naturgy (en millones de pesos) (iv)</b>		
Impuestos pagados en moneda local	5.727,1	4.190,7
Impuestos a cuenta y cargos de terceros (v)	3.639	2.296,4
<b>Impuestos a cargo de Naturgy especificados por tipo:</b>		
TSH (Tasa de Seguridad e Higiene)	303	189,1
Ingresos Brutos	293	174
Impuesto Ganancia Mínima Presunta / Impuesto a las ganancias	512,9	538,1

(i) Datos a diciembre de 2022 y 2021.

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

(iii) Los importes financieros están expresados en pesos del 31 de diciembre de 2022.

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

(v) Incluye impuestos trasladables a clientes y retenciones a terceros.

## Premios y reconocimientos

- Mejor empresa de servicios públicos en el Ranking Merco de Empresas más responsables y con mejor Gobierno Corporativo.
- Distinción de Merco como la empresa de servicios públicos con mejor reputación corporativa, ocupando el puesto 90 en el ranking general.
- Mejor empresa de servicios públicos en el Ranking Merco Talento de Empresas.
- Premio APSAL por el programa “Energía del Sabor”.
- Premio APSAL por el programa “Cuidemos Nuestros Recursos”.
- Premio APSAL por el programa “Emprendedores Sociales”.
- Mención Especial “Empresa Amiga de la Cultura” por el apoyo al programa de Participación Cultural Mecenazgo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- El Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS) nos distinguió por los programas de responsabilidad corporativa, su amplio vínculo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y su difusión en el ámbito empresarial argentino.
- El Foro Ecuménico Social reconoció al Informe de Responsabilidad Corporativa de Naturgy como el Mejor Reporte Social de Empresas.
- El Foro Ecuménico Social distinguió a Naturgy en la categoría Mejor Reporte Global.
- El Foro Ecuménico Social premió al programa “Emprendedores Sociales” de Naturgy.
- BritCham otorgó una Mención Especial para el programa Energía del Sabor, de Naturgy.
- Finalista en Premios DIRCOMS. Los ganadores se conocerán en marzo de 2023.

# uno

## Compromiso con la sostenibilidad

### 1.1 ASG en el centro de nuestra visión

18

### 1.2 Compromisos asumidos

19

### 1.3 Plan de Sostenibilidad

20

### 1.4 Nuestros grupos de interés

23

### 1.5 Gestión y medición de la reputación corporativa

27





G E S T I O N  
C O M P R O M I S I O N

## 1.1 ASG en el centro de nuestra visión

Para llevar a cabo nuestro propósito y contribuir a la transformación social, desde el Grupo Naturgy se define un Plan Estratégico 2021-2025 asentado sobre cinco pilares: la búsqueda de crecimiento orgánico, el foco en las actividades de renovables y redes, la mejora continua de procesos (incluidos especialmente los procesos de relación con clientes), la plena integración de criterios Ambientales Sociales y de Gobernanza (ASG) en la estrategia y la gestión, y la transformación cultural que haga posible todo lo anterior.

El Plan Estratégico y el Plan de Sostenibilidad que emana de este reflejan los compromisos de Naturgy con el medioambiente, la sociedad y la gobernanza (ASG). Situar en nuestra hoja de ruta la sostenibilidad como eje vertebrador de nuestra estrategia nos permite reducir el impacto medioambiental, aumentar la implicación y compromiso de todos nuestros stakeholders y avalarnos como compañía comprometida con la transición energética.

Entendemos nuestra contribución a la transición energética bajo un enfoque donde confluyen tres realidades complementarias y mutuamente influyentes: Clima, Naturaleza y Personas.

A la hora de abordar la transición energética es imprescindible entender los efectos que el cambio climático tiene en la pérdida de biodiversidad y la relevancia que la creación de capital natural positivo tiene en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. No obstante, los cambios económicos y sociales derivados de la transición energética ya sea por pérdida de empleos, cambios en las condiciones de vida en territorios donde se desarrollan nuevos proyectos de tecnología renovable o las posibles consecuencias que esta transición puede tener sobre el precio de la energía, hacen que cualquier solución que se adopte para abordar las problemáticas de clima y naturaleza deben tener en cuenta a las personas y su dignidad de forma que este cambio profundo contribuya a la creación de riqueza para que la transición sea justa y no sea causa de mayores desigualdades.

Nuestros principales objetivos a nivel global recogidos en el Plan de Sostenibilidad a 2025 en ASG son los siguientes:

### (A) Medio Ambiente

#### 0 emisiones netas 2050

- Reducir las emisiones totales de CO<sub>2</sub> eq en un 24% (2025 vs 2017). Reducción del 24% en 2022 vs 2017.
- Proteger la biodiversidad, alcanzando una cifra de más de 350 proyectos para preservar los ecosistemas. 345 iniciativas realizadas en 2022.

### (S) Social

#### Paridad de género en 2030

- Potenciar la diversidad, alcanzando más de un 40% de mujeres en cargos directivos. 33,7% en 2022.
- Extender las políticas ASG en la cadena de suministro hasta un 95%. Alcanzado el 82,7% en 2022.

### (G) Gobernanza

#### Retribución del equipo directivo alineada con ASG

- Establecer una retribución del 10% alineada con objetivos ASG. Implantado en 2021.
- Implantar las recomendaciones y metodología de riesgo de cambio climático y Taxonomía UE para mantener posiciones de liderazgo en los índices de sostenibilidad. Cubierto el 90% en 2022.

## 1.2 Compromisos asumidos

### Propósito sostenible de Naturgy

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

### Política de Responsabilidad Corporativa

Nuestra Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy establece el compromiso con la creación de valor a largo plazo y la gestión sostenible a través de un marco común de actuación, que guía el comportamiento socialmente responsable de la compañía. Además de aplicar a todas las empresas del grupo, se fomenta el conocimiento y la aplicación de dicha política por aquellas personas o empresas que trabajan con la compañía y que influyen en la reputación de la misma. Los compromisos definidos son transversales y están presentes en todo nuestro proceso de negocio, basado en la generación de riqueza económica, social y ambiental.

### Compromisos 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**

## 1.3 Plan de Sostenibilidad

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

### Contribución a los ODS

Como compañía energética, tenemos la capacidad de realizar una contribución clave a la transformación social y el desarrollo sostenible de las comunidades en las que operamos a través de nuestra oferta de servicios. En concreto, y en relación con la agenda de desarrollo sostenible en estos momentos vigente (la Agenda 2030 y los Objetivos de desarrollo Sostenible de Naciones Unidas), contribuimos directa y positivamente a la consecución global de los 17 objetivos y de manera más directa a:



Garantizar el acceso universal a una energía asequible, confiable y moderna, aumentar el uso de energías renovables y fomentar la eficiencia energética. En 2022, Naturgy incrementó su potencia instalada en energías renovables en un 6% y trabaja activamente en ofrecer a la sociedad y sus clientes formas alternativas de energía respetuosa con el medioambiente como el gas renovable.



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

Las soluciones y medidas encaminadas a mejorar la eficiencia energética de los clientes de Naturgy han permitido alcanzar un ahorro en los consumos de gas y electricidad equivalente a 1,6 TWh.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos. En 2022, Naturgy redujo sus emisiones totales de Gases de Efecto Invernadero un 24% respecto del año base 2017.

No obstante, somos conscientes de que nuestra capacidad para contribuir al desarrollo sostenible también radica en la forma en la que se gestiona internamente. Es decir, no solo se trata de lo que hacemos como compañía, sino también de cómo lo hacemos. Así por ejemplo, entendemos:

- Que trabajar por la integración social de colectivos vulnerables contribuye a la reducción de la pobreza, potencia el crecimiento económico y reduce las desigualdades sociales.
- Que garantizar la inclusividad en la compañía contribuye a una sociedad más diversa e igualitaria.
- Que la digitalización de nuestros servicios contribuye a la innovación y al desarrollo de infraestructuras.
- Que la gobernanza, la gestión de riesgos y las normas de cumplimiento afectan a la estabilidad social de las comunidades en las que operamos.

Por ello, hemos definido un conjunto de compromisos internos formalizados en la Política de Responsabilidad Corporativa que emanan de los valores que definen a nuestra organización. A continuación, se enumeran las palancas del Plan de Sostenibilidad, su alineación con nuestros valores, los compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa y los principales ODS a los que contribuirán, tanto de manera directa como indirecta:

Palanca	Nuestros valores	ODS	Nuestros compromisos
<b>Integridad y Confianza</b>	Excellence Driven	    	Integridad y transparencia Cadena de suministro responsable
	Forward Vision One Planet	        	Gestión responsable del medio ambiente
<b>Experiencia de cliente</b>	Excellence Driven	    	Excelencia en el servicio
<b>Compromiso y talento</b>	Forward Vision	    	Interés por las personas Seguridad y salud
	People Oriented		
<b>Innovación y desarrollo de nuevos negocios</b>	Excellence Driven	       	Compromiso con los resultados Excelencia en el servicio
	People Oriented Excellence Driven	       	Compromiso social Cadena de suministro responsable Integridad y transparencia

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

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

## Grupo de Sustentabilidad

Contamos con un Grupo de Sustentabilidad integrado por los principales referentes en temas de sostenibilidad en las principales áreas de nuestra compañía. Sus integrantes tienen la tarea de identificar, mejorar y sistematizar nuestro desempeño ASG, que hace al cumplimiento de nuestra Política de Responsabilidad Corporativa. Este equipo recibe anualmente instancias de formación sobre las últimas tendencias y lineamientos de sostenibilidad para profundizar su conocimiento en la materia, debatir posibles canales de acción a seguir, a mejorar y replantear el trabajo del año. Además, este grupo tiene la responsabilidad de acompañar el proceso de auditoría del Informe de Sostenibilidad. En 2022, se reunió dos veces.

Área	Referente
Personas - RH	Soledad Moussou Guido Campanero
Compras	Lorena Fernández
Gestor Sistema de Distribución - Medio Ambiente, Prevención	Daniel Cassano Julián de Las Heras Christian Garrido
Comercial	Leo Do Pazo
Operaciones	Marcela Ceballos
Administración y Seguimiento Operativo	Fernando Martínez Gentile
Controlling	Stefanía Segovia
Regulación	Carlos Nana
Comunicación	José Luis Vega
Servicios Jurídicos	Gabriela Vidoz
Servicios al cliente	Maxi Keller Cecilia Arvanitidis
Auditoría	Esteban Ferreyra
Coordinación	Adrián Venturi

## 1.4 Nuestros grupos de interés

Como parte de nuestra gestión de la sostenibilidad, en Naturgy incorporamos sistemáticamente la visión de los grupos de interés en la toma de decisiones de la compañía, mediante el establecimiento de canales de relación bidireccional y de divulgación. Crear relaciones de confianza basadas en la transparencia, y de creación de valor compartido resulta clave para el desarrollo de ventajas competitivas para Naturgy y para contribuir al desarrollo de las comunidades en las que operamos. La gestión de grupos de interés, por lo tanto, es una fuente de oportunidades y posibles riesgos para la compañía.

En términos generales, la gestión de grupos de interés se establece en la Política de Responsabilidad Corporativa, que incluye nuestros compromisos con los diferentes públicos para la búsqueda de un beneficio mutuo, y asumimos la obligación de establecer canales de diálogo. En particular, la relación de Naturgy con las comunidades locales también se aborda en la Política de Derechos Humanos de la compañía, que contempla el compromiso con la mejora de las condiciones de vida.

Periódicamente, Naturgy revisa la identificación y priorización de grupos a escala corporativa. Como resultado de este ejercicio, actualmente Naturgy tiene identificados a los siguientes grupos de interés, para los cuales ha desarrollado canales de relación y divulgación adaptados a sus características y necesidades:

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



---

## Accionistas

### Departamento de Relaciones con el Inversor.

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

### Reuniones con accionistas y asambleas.

**Correo electrónico** [relacionesconelmercado@naturgy.com.ar](mailto:relacionesconelmercado@naturgy.com.ar) permite atender consultas e inquietudes de los interesados.

**Web corporativa apartado “Información para accionistas e inversores”** .

---

## Clientes

### Centros de Atención presencial (CDA) .

**FonoGas:** servicio de atención al cliente.

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

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

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

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

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

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

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

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

**Aplicación NaturgyPIC.**

---

## Empleados

### Casilla de mail

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

**Reuniones de áreas:** reuniones informativas y de intercambio.

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

**Comunicados emitidos por la Dirección de Recursos Humanos**

---

## Sociedad

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

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

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

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

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

---

---

## Proveedores

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

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

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

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

**Casilla** [canalproveedores@naturgy.com](mailto:canalproveedores@naturgy.com) se encuentra publicada en el pliego, en el pedido y en nuestra página web.

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

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

**Con los gasistas matriculados:** la aplicación NaturgyPIC.

---

## Ambiente

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

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

---

En el marco de esta estrategia de relacionamiento con grupos de interés, hemos llevado a cabo diversos diálogos desde 2007 con referentes clave para dialogar sobre nuestro desempeño en materia de sustentabilidad y mejorar nuestros Informes de Sostenibilidad. Para garantizar la transparencia de estos espacios de intercambio, nos basamos en el estándar de relacionamiento y diálogo con los grupos de interés AA1000SES (AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard).

Durante 2022, utilizamos los resultados del diálogo anterior para continuar profundizando la adopción de estándares internacionales de rendición de cuentas, especialmente en la migración a los nuevos Estándares GRI y el uso por primera vez del estándar sectorial de Petróleo y Gas.

## Impactos significativas identificados en diálogos con grupos de interés

### Impactos significativos de la empresa en la economía

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

### Impactos significativos de la empresa en las personas

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

### Impactos significativos de la empresa en el ambiente

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

### Compromiso institucional y alianzas de trabajo para lograr objetivos

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

Colaboramos activamente con las siguientes entidades:

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

## 1.5. Gestión y medición de la reputación corporativa

Llevamos a cabo una medición de la reputación corporativa de la compañía a partir de la evaluación de la percepción de nuestros grupos de interés sobre nuestro desempeño. Realizamos este análisis a través de la empresa MERCO y un estudio de referencia a nivel internacional que cuenta con una evaluación global que integra la percepción de nueve grupos de opinadores con incidencia en el mundo empresarial. Estos son: analistas financieros, periodistas de información económica, gobierno, ONGs, sindicatos, asociaciones de consumidores, influencers/social media managers, catedráticos del área de empresa y agencias de comunicación.



**En la edición 2022 obtuvimos una valoración de 3.960 puntos y ocupamos el puesto 90° del ranking global. Logramos ser la mejor empresa de Servicios Públicos dentro del ranking.**

Distinción en el Ranking Merco de **Empresas más responsables y con mejor Gobierno Corporativo** ubicó a la empresa como la mejor de Servicios Públicos.

Distinción como la empresa de servicios públicos con **mejor reputación corporativa**, ocupando el puesto 90° en el ranking general de Merco Talento.

# dos

## Riesgos y oportunidades. Nuestra gestión del riesgo

2.1 Modelo de gestión del riesgo en Naturgy

30

2.2 Órganos de gestión de riesgos

31

2.3 Una gestión integrada

32

R I E S G O

O<sub>1</sub>

P<sub>3</sub>

O<sub>1</sub>

R<sub>1</sub>

T<sub>1</sub>

U<sub>1</sub>

N<sub>1</sub>

I<sub>1</sub>

D<sub>2</sub>

A<sub>1</sub>

D<sub>2</sub>



## 2.1 Modelo de gestión del riesgo en Naturgy

El modelo de gestión de riesgos de Naturgy a nivel corporativo busca garantizar la previsibilidad del desempeño de la compañía dentro de un rango acotado y asumible. El modelo cuantifica la variabilidad del resultado y se asegura de que se adecue a los niveles objetivo estratégicamente definidos en todos los aspectos relevantes para sus grupos de interés.

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

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

- **Risk Governance & Management:** mecanismo de gobierno y gestión del riesgo para todas las tipologías de riesgos y para todos los negocios.
- **Risk Assessment:** metodología, procedimiento y proceso de identificación, evaluación y medición de los riesgos.
- **Risk Appetite:** definición de la tolerancia al riesgo a través de la fijación de límites para las categorías de riesgo más relevantes, por naturaleza del riesgo y por negocio en función de los objetivos.
- **Risk Reporting:** reporting y monitorización sistemáticos y periódicos del riesgo a diferentes niveles de gestión: Unidades de Negocios, Corporativas, Presidencia y Consejo.

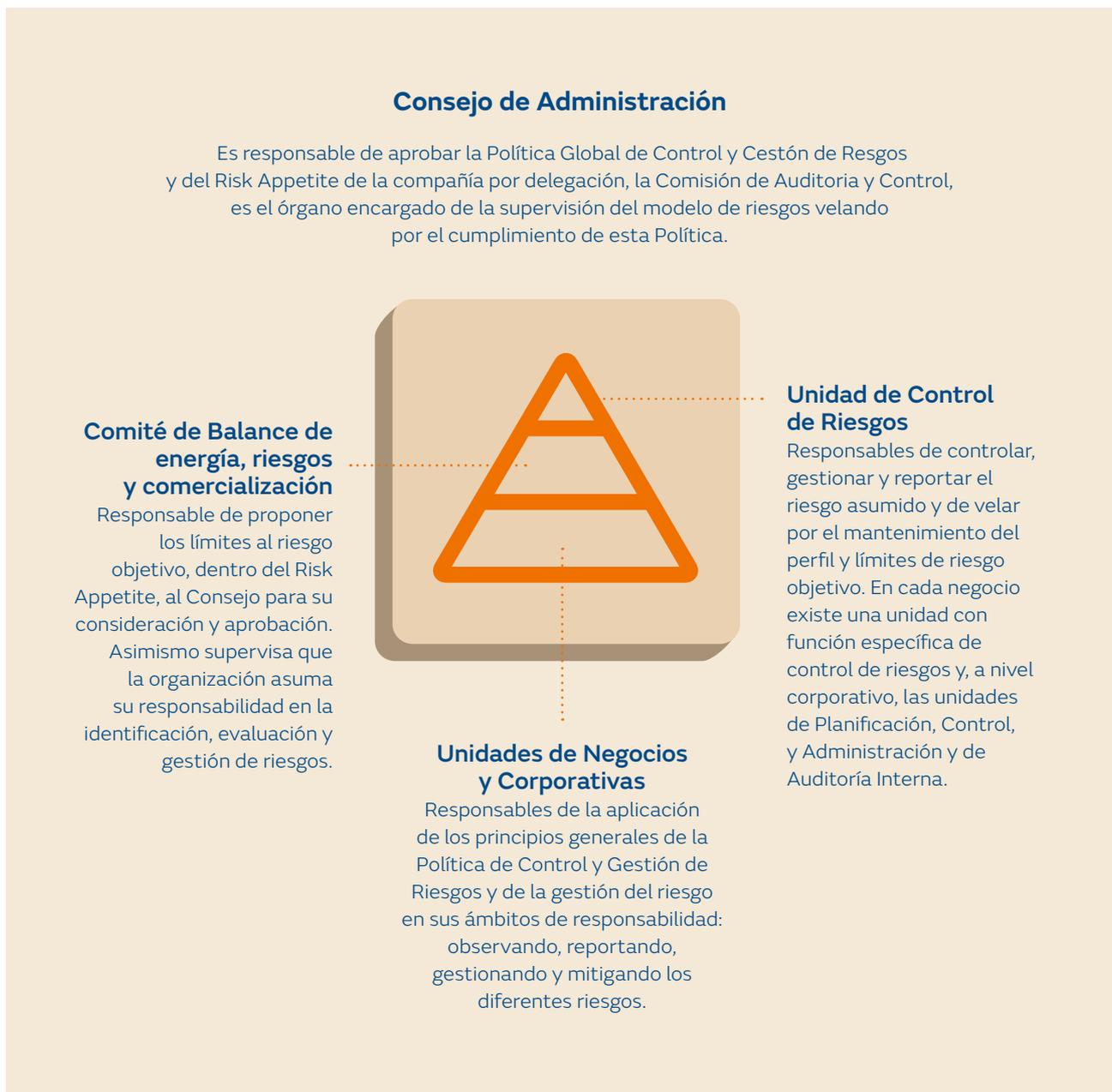


## 2.2 Órganos de gestión de riesgos

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

Para ello, contamos con diferentes órganos, con ámbitos de responsabilidad claramente identificados, lo que permite acotar la predictibilidad y asegurar la sostenibilidad en nuestro desempeño operativo y financiero.

### Estructura de gobierno de gestión de riesgos a nivel Grupo Naturgy



## 2.3 Una gestión integrada

El Grupo Naturgy analiza su perfil global de riesgo según el potencial impacto sobre sus estados financieros. Con ello, determina el máximo nivel aceptado de exposición al riesgo, así como los límites admisibles para su gestión.

Las herramientas que permiten a todas las compañías del Grupo una mejora continua en el proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo son:



### Política Global de Control y Gestión de Riesgos

Aprobada por el Consejo de Administración de Naturgy, por última vez, en noviembre de 2020. Su objeto es establecer los principios y pautas generales de comportamiento necesarios para garantizar la adecuada identificación, información, evaluación y gestión de la exposición al riesgo de Naturgy.

### Mapa Corporativo de Riesgos

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

### Otros mapas de riesgos

Promovidos por las Unidades de Negocio y Corporativas de Naturgy, discrecionalmente, acordes y alineados con una metodología común, que sirven de base al Mapa Corporativo de Riesgos.

### Sistema de Medición de Riesgos

Las métricas utilizadas para la evaluación del riesgo dependen de la naturaleza del mismo:

- Estocástica/probabilística: simulación probabilística de desviaciones de precios para un intervalo de confianza.
- Determinista/escenarios: impacto esperado del evento por su escenario de probabilidad.
- Mapas de calor: análisis cualitativo del riesgo por factor.

## Categorías de riesgos

En el Grupo Naturgy definimos en el Mapa de Riesgos cinco tipologías de riesgo: Económicos, Financieros, Operativos, Reputación/sostenibilidad y Estratégicos.

Las categorías para cada tipología de riesgo son:

Económicos	Financieros	Operativos	Reputacional/ Sostenibilidad	Estratégicos
Commodity	Crédito	Security	Reputacional	Alineamiento con transición energética
Tipo de cambio	Tipo de interés	Continuidad de negocio y gestión de crisis	Ambiental (A)	Exposición commodity largo plazo
Regulatorio	Fiscales	Fraude	Responsabilidad social (S)	Capital empleado por geografía
Volumen	Liquidez y solvencia	Ciberseguridad	Gobernanza (G)	Perfil riesgo negocios regulados
Margen/precio	Rating	Protección de datos	Compliance	Exposición a soft currency
Jurídico	Provisiones	Medioambiental	Personas	Exposición a negocios merchant
Operacional		Satisfacción del cliente	Cambio climático	
		Seguridad y salud		

Para las categorías de riesgo económico y financiero se aplica el tipo de modelo cuantitativo mientras que para las categorías de riesgo operativo y reputacional/sostenibilidad se aplica en general una evaluación mediante mapas de calor.

## Tipologías de riesgo económico y financiero

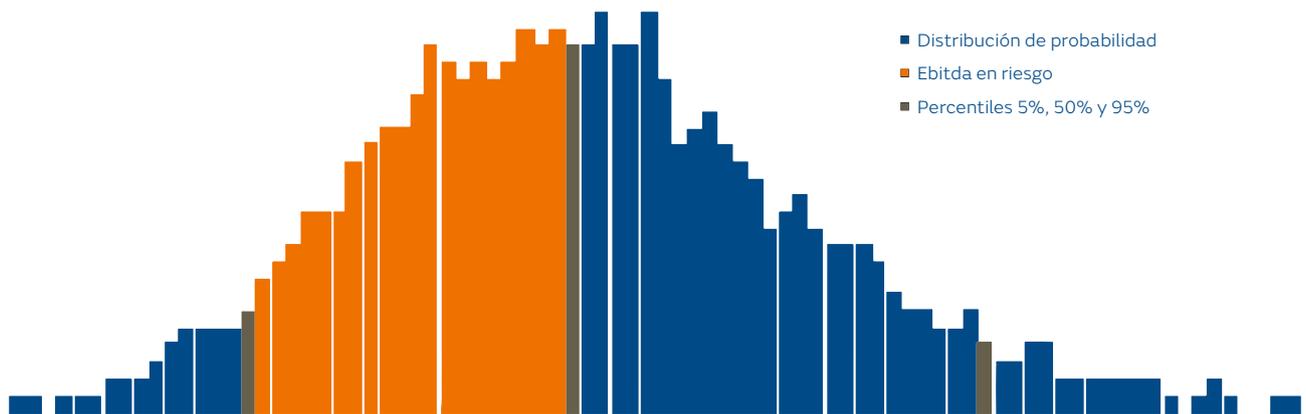
Factores de riesgo con impacto en resultados de los negocios y/o impacto en el flujo de caja y balance de la compañía, causados por volatilidad de factores exógenos, modificación de marcos regulatorios o variación de demanda con impacto en resultados a corto plazo y por volatilidad de variables financieras, impacto potencial de contrapartes, modificación de marcos fiscales o dotación de provisiones.

### Riesgo de commodity/tipo de cambio/tipo de interés

Medida aleatoria del riesgo de la compañía por la variabilidad de todos los precios de bienes energéticos y materias primas y financieros, como la cotización de las divisas en las que opera o los tipos de interés con los que opera la empresa:

El Riesgo o CFaR se calcula tomando la desviación más alta a un nivel de confianza predeterminado de cada una de las variables de mercado respecto del escenario de referencia.

## Representación gráfica de la distribución del ebitda anual del Grupo Naturgy, su valor esperado y riesgo asociado



### Riesgo de crédito

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

### Riesgo operacional

Riesgo asociado a los eventos fortuitos u accidentes con afectación a personas y accidentes, daños o indisponibilidades en los activos de explotación de la compañía, después de las coberturas del programa de seguros de Naturgy.

Las magnitudes fundamentales, en lo que respecta a su gestión, son el nivel de retención y el desglose de los costes totales asociados al riesgo: prima, pérdida esperada y pérdida inesperada.

### Riesgos regulatorio, volumen, margen/precio, jurídico y fiscal

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

## Tipologías de riesgo operativo y reputacional/sostenibilidad

### Riesgos medioambientales

Asociado a la posibilidad de que de forma natural o por acción humana se superen límites ambientales obligatorios fijados por el regulador y se dañen los ecosistemas o la biodiversidad.

El Grupo Naturgy ha identificado los riesgos ambientales en sus instalaciones utilizando como base la normativa de referencia –UNE 150008 en España–. Para su prevención, ha implantado un sistema integrado de gestión que recoge los procedimientos de control operacional y de gestión ambiental. Este sistema es auditado internamente y certificado y auditado anualmente por AENOR. Adicionalmente, el Grupo ha implantado planes de emergencia en instalaciones y almacenes con riesgo de accidente ambiental, incluyendo un plan de actuación, medios de contención y simulacros periódicos.

### Riesgos de security, continuidad de negocio y gestión de crisis, fraude, ciberseguridad, protección de datos, satisfacción del cliente, seguridad y salud, compliance y personas

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

### Riesgo reputacional y ASG

La consideración de factores ASG y criterios de sostenibilidad en la toma de decisiones ha tomado especial relevancia en los últimos años. Este riesgo contempla la incertidumbre en la evolución de la percepción de los grupos de interés respecto a la reputación de la compañía y de su capacidad para desarrollar negocios sostenibles desde un punto de vista medioambiental, social y de gobernabilidad

Potencial impacto en el negocio en caso de no gestionarse adecuadamente:

- Menor rentabilidad, tanto en términos de negocio como de inversión, a medio y largo plazo.
- Menor valor accionista.
- Menor desarrollo sostenible.
- Impacto social y ambiental negativo, junto con un retorno financiero también negativo.
- Empeoramiento de la competitividad.
- Peor valoración por analistas e inversores.
- Encarecimiento de la financiación.

Acciones de mitigación llevadas a cabo por el Grupo Naturgy:

- Promover las energías renovables, el gas renovable y el ahorro y la eficiencia energética como elementos clave hacia un modelo bajo en carbono.
- Ofrecer soluciones para las ciudades y el transporte terrestre y marítimo, que reduzcan las emisiones y mejoren la calidad del aire.
- Innovar en tecnologías y modelos de negocio que contribuyan a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
- Respalda las negociaciones internacionales de cambio climático y los mecanismos de mercado que impulsen el desarrollo de las tecnologías más adecuadas en cada etapa de la transición energética.

## Riesgos emergentes

De todos los potenciales riesgos emergentes, se considera que han tenido especial relevancia para la compañía en 2022 los siguientes:

### Riesgo de ciberseguridad o seguridad digital de la información

La ciberseguridad surge como consecuencia de un entorno cada vez más tecnológico y enfocado a una progresiva digitalización. El incremento de dispositivos conectados a la red ha obligado a las organizaciones a establecer nuevos mecanismos de defensa para evitar ataques a la seguridad de su información.

Potencial impacto en el negocio en caso de no gestionarse adecuadamente:

- Pérdida información por robo de archivos vitales para la operativa de los negocios.
- Suplantación de identidad.
- Pérdida de confianza.
- Pérdida de clientes.
- Daño reputacional.
- Paralización de la actividad.
- Pérdidas económicas.

### Riesgo de cambio climático

Es el derivado de la transición energética (cambios en la normativa, el mercado o las tecnologías) y de los impactos físicos del cambio climático (agudos y crónicos).

Con el objetivo de integrar la variable climática en la gestión de riesgos y oportunidades y en la planificación estratégica del Grupo, la identificación, medición y gestión de los riesgos y las oportunidades del cambio climático se realizan de acuerdo con las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

## Principales oportunidades e incertidumbres

En el Grupo Naturgy, la transición energética es considerada como una oportunidad para transformar el negocio y promover los cambios necesarios para alcanzar una economía baja en carbono. En este contexto y, en base al Plan Estratégico 2021-2025, las principales oportunidades con las que la compañía cuenta son:

- **Foco en áreas geográficas estables, de bajo riesgo y divisa fuerte**, que permitan capturar los crecimientos de demanda energética y maximizar las oportunidades de negocios en nuevos mercados.
- **Generación renovable**: incremento de la capacidad de generación renovable alineado con la transición energética global.
- **Operación y crecimiento en redes**, apalancado en marcos regulatorios sólidos con visibilidad a largo plazo y focalizado en la mejora continua, digitalización y automatización.
- **Desarrollos tecnológicos e innovación**: desarrollo de proyectos de innovación en hidrógeno y su *blending* en redes de gas, gas renovable, eficiencia energética, movilidad sostenible y transición justa.
- **Portfolio de aprovisionamiento de gas natural y GNL**: revisión y optimización continua de los contratos de aprovisionamiento, gestión continua de riesgos para garantizar flujos de caja predecibles y adecuación de la flota de buques de GNL poniendo en valor su flexibilidad.

Existen incertidumbres de naturaleza transversal, como el contexto macroeconómico y exposición geopolítica, que se materializan e impactan en muchos de los riesgos incluidos en las tipologías descritas en el punto anterior.

## **Incertidumbre del contexto macroeconómico**

El escenario macroeconómico global de los últimos años se ha visto profundamente alterado por la concatenación de dos acontecimientos de complejidad y profundidad sin precedentes. Inicialmente, la irrupción y evolución de la pandemia por la COVID-19 y, posteriormente, el aumento de las tensiones geopolíticas en Europa con la invasión de Rusia a Ucrania. Ambos acontecimientos han conducido a una crisis de alcance global, siendo uno de los sectores más afectados el sector energético, con incrementos relevantes en el precio del gas natural y el petróleo, en el primero, hasta niveles muy superiores a los previos a la guerra y con una volatilidad extrema de los precios diarios.

El Grupo monitoriza el estado y evolución de la situación actual generada, con el seguimiento constante de las variables macroeconómicas y de negocio, al objeto de gestionar los riesgos potenciales e implantar las medidas promovidas por las instituciones. A tal efecto, los análisis realizados evalúan los impactos indirectos del conflicto en la actividad empresarial, en la situación financiera y en el desempeño económico, con especial referencia al aumento generalizado de los precios de las materias primas y, si cabe, a la menor disponibilidad de suministros de materiales de las zonas afectadas por el conflicto.

En este sentido, el Grupo Naturgy ha tomado acciones dirigidas a mitigar los efectos del aumento de precios energéticos en sus clientes y en la sociedad en su conjunto. Por otro lado, respecto a los contratos de aprovisionamiento de gas, una parte importante de los que vencen a largo plazo ha entrado en el periodo de revisión ordinaria de precios y en cuyas negociaciones la compañía vela por el interés de sus accionistas, clientes y resto de grupos de interés.

# tres

## Excelencia en el servicio

3.1 El cliente en el centro de todas  
las decisiones

42

3.2 Calidad y fiabilidad del servicio

44

3.3 Atención y satisfacción del cliente

45

3.4 Productos y servicios adaptados  
a las necesidades del cliente

49





## ¿Qué significa para Naturgy?

### Riesgos y enfoque de gestión

El cliente es el centro de las operaciones de Naturgy y, junto con los empleados y accionistas, el grupo de interés más relevante. A través de un diálogo activo, proporcionamos un servicio ágil y eficiente que, además de cumplir con los requisitos legales y de rentabilidad, está alineado con nuestras necesidades.

Si la compañía no ofreciera productos y servicios de calidad, tuviera un servicio de atención al cliente inmejorable y fallara en la fluidez comunicativa con el cliente, sufriría el riesgo de que el cliente solicitara la finalización del contrato o presentara quejas. La inadaptación o falta de agilidad ante el contexto actual de descarbonización y digitalización del sector pueden ocasionar ineficiencias y pérdidas de cuota de mercado.

La pérdida de calidad en el servicio, como consecuencia, por ejemplo, de un mantenimiento deficiente de las operaciones, puede provocar el aumento de los cortes de suministro, pérdidas de eficiencia, sanciones económicas por parte del regulador y aumento de las quejas y denuncias por parte de los consumidores, al mismo tiempo que puede empeorar la imagen y reputación de la compañía ante la sociedad.



**¿Cuál es nuestro compromiso?**

- Trabajar para la mejora continua de la seguridad, facilidad y competitividad de todos los productos y servicios, ofreciendo el mayor nivel de calidad posible en función de las mejores técnicas disponibles.
- Estar al lado de los clientes en los momentos difíciles, aportando medidas que les ayuden a paliar situaciones coyunturales adversas de la transición energética.
- Promover una comunicación activa y bidireccional que permita entender las expectativas y opiniones de los clientes y adaptar las respuestas de Naturgy a sus necesidades.
- Facilitar la relación con los clientes a través de una operativa simple y eficiente.
- Proveer productos y servicios innovadores que promuevan la eficiencia energética y contribuyan a la sostenibilidad de la sociedad.
- Proporcionar una propuesta de valor diferencial al cliente mediante productos y servicios que se adapten a cada segmento y a sus necesidades.
- Aplicar la innovación tecnológica y las mejores técnicas disponibles como medio para mantener un suministro eficiente, seguro y sostenible.

Acciones propuestas 2022	Grado de cumplimiento	Acciones previstas 2023
Avanzar en el desarrollo de la verificación automática de red como continuación de la app PIC.	Se implementaron pruebas con diferentes sistemas como etapa inicial para automatizar la verificación en aquellos pedidos de gas donde la existencia de red cubra toda la cuadra. Se mantuvieron reuniones con el Sector SSPP e IBM, con el fin de avanzar con la herramienta.	Consolidar el desarrollo de la verificación automática de red.  Para Operaciones Domiciliarias, implementar y mejorar el portal del matriculado para presentaciones en formato digital para clientes existentes.
Continuar con la implementación de CCC incorporando nuevos motivos de contacto. Desarrollar el entorno virtual de Naturgy BAN con modalidad responsive.	Incorporamos casos de uso al agente cognitivo que representa el 65% de los principales motivos de contacto, implementamos la nueva Oficina Virtual para clientes residenciales y comerciales con modalidad responsive y validador de identidad al momento de la registración.	Desarrollar e incorporar la herramienta Naturgy PIC a Operaciones Domiciliarias.  Fomentar el producto de financiación del Banco Santander vía factura para la adecuación de instalaciones internas sobre clientes existentes.
Implementar el QR interoperable como nueva forma de pago para abonar facturas vigentes y facturas vencidas.	En el primer cuatrimestre de 2022 se implementó el QR interoperable en factura. Los clientes pueden cancelar los comprobantes con su dinero de diferentes billeteras virtuales, destacando como beneficio para los clientes seguridad en la operación, flexibilidad, practicidad e inmediatez.	Implementar en el Asistente Cognitivo de Atención 3 nuevos casos de contacto, abarcando de esta manera el 80% de los motivos de contacto de nuestros clientes.  Instalar el equipo back-up odorizador en cabecera de inyección, para retirar de servicio aproximadamente 7 equipos que actualmente se encuentran en servicio.  Implementar planillas digitales para reportes de intervención en plantas del sistema SCADA y loggers de presión.  Ampliar sistemas de movilidad en el contratista y personal propio para intervenciones de mantenimiento en instalaciones de clientes industriales.

### 3.1 El cliente en el centro de todas las decisiones

Bajo el compromiso de considerar al cliente como centro de nuestras operaciones, brindamos un servicio ágil y eficiente que cumple con los requisitos legales y de rentabilidad. Nos ocupamos por lograr una fluidez comunicativa para identificar sus necesidades y detectar situaciones que no cumplen con sus expectativas.

#### Cantidad de clientes

	2022	2021
<b>Ventas de gas</b>		
Clientes residenciales	1.631.149	1.629.881
Clientes comerciales	47.515	48.204
Clientes industriales (pymes)	907	881
Subdistribuidoras	3	3
<b>Subtotal</b>	<b>1.679.574</b>	<b>1.678.969</b>
<b>Servicios de transporte y/o distribución</b>		
Clientes industriales (pymes + grandes usuarios)	299	329
Clientes Gas Natural Comprimido (GNC)	394	393
<b>Otros servicios de transporte y/o distribución</b>	<b>13</b>	<b>10</b>
<b>Subtotal</b>	<b>706</b>	<b>732</b>
<b>Total de clientes</b>	<b>1.680.280</b>	<b>1.679.701</b>



**97%**  
de nuestros clientes  
son residenciales



**3%**  
de nuestros clientes  
son comerciales



**25.791**  
nuevos clientes  
en 2022  
(incluye Residenciales y comerciales,  
nuevos y espontáneos)

## Volúmenes vendidos por mercado (en millones de m<sup>3</sup>)

	2022	2021
Residencial	1.475,8	1548,4
Comercial	222,7	178,5
Industrial (PyMEs)	268,6	168,7
Subdistribuidoras	16,7	13,4
<b>Total de gas vendido</b>	<b>1983,8</b>	<b>1909,0</b>
Industrial (PyMEs y grandes usuarios)	793,8	831,6
Gas Natural Comprimido (GNC)	482,1	488,2
Otros servicios de transporte y/o distribución	2823,3	2190,9
<b>Total de servicios de transporte y/o distribución</b>	<b>4099,2</b>	<b>3510,7</b>
<b>Volúmenes totales vendidos</b>	<b>6083,0</b>	<b>5419,7</b>

## Otros indicadores de clientes 2022

<b>Tarifa media de gas al por menor (ARS / MMBTU y € / MMBTU)</b>	
Clientes residenciales	\$ 760,62 (€5,79)
Clientes comerciales	\$ 690,17 (€5,25)
Clientes industriales	\$ 1001,98 (€7,63)
Transferido a un tercero / Servicios únicamente de transporte	\$ 932,08 (€7,09)
<b>Factura mensual típica de gas para clientes residenciales (ARS - € / Factura)</b>	
50 MMBTU de gas suministrados por año	\$ 3.185 (€24)
100 MMBTU de gas suministrados por año	\$ 6.495 (€50)

## 3.2 Calidad y fiabilidad del servicio



El mantenimiento de nuestras instalaciones es esencial para alcanzar un nivel satisfactorio de calidad, seguridad y fiabilidad del servicio, permitiendo cumplir con los estándares más exigentes de la industria y con los requisitos reglamentarios en donde operamos.

Realizamos un conjunto de acciones de inspección y evaluación que ayudan a definir las correspondientes medidas preventivas y de mitigación para garantizar un suministro seguro y continuo, maximizando la vida útil de los activos.



**71.162**  
inspecciones realizadas

### Mantenimiento de redes

	2022	2021	2020
<b>Kilómetros de red reseguída (total)</b>	<b>20.062,61</b>	18.574,91	18.477,29
- Red reseguída de alta presión (km)	<b>1.865,59</b>	1.865,59	1.767,16
- Red reseguída de media presión (km)	<b>18.197,02</b>	16.709,32	16.710,13
- Red reseguída de baja presión (km)	<b>0</b>	0	0
<b>Kilómetros de renovación de red</b>	<b>0,47</b>	0,44	3,2

Durante 2022, se completó la variabilización de las tareas del servicio general del tipo P3<sup>1</sup> de atención de urgencias.

En cuanto al laboratorio de calidad de gas, avanzamos en la adquisición de un equipo cromatógrafo de línea para mejorar la determinación de la composición del gas y poder calorífico en la zona de Villa Lía, San Antonio de Areco. Esto tiene un impacto en la mejora en la determinación de los consumos. En 2022, hubo un total de 90.071 cortes de suministro de gas y el 60% de clientes fueron reconectados antes de los 30 días.

Por otra parte, logramos una disminución en el 30% de la adquisición de odorante para gas natural en el área de Calidad de Gas y redujimos un 40% el consumo de papel para la emisión de informes de resultados en laboratorio de Instrumentos Medición a partir de la digitalización de archivos.

(1) Servicios para usos no domésticos en donde el cliente no tiene una cantidad contractual mínima (no existe un contrato de servicio de gas). Las categorías correspondientes a usuarios P son: P1, P2 y P3.

### 3.3 Atención y satisfacción del cliente

Continuamos enfocando nuestros esfuerzos en mejorar la digitalización de nuestros canales de atención para ofrecer una comunicación más ágil, cómoda y segura.

Durante 2022, incorporamos casos de uso al Asistente Cognitivo de Atención Telefónica, que representan el 65% de los principales motivos de contacto. Esta tecnología nueva retuvo más del 45% de los llamados ingresados a la plataforma, superando las expectativas al inicio del proyecto. Se prevé que cuando el producto logre la madurez esperada logre retener el 55/60% de los llamados. Asimismo, en agosto de este año se implementó la nueva Oficina Virtual para clientes residenciales y comerciales con modalidad responsive y validador de identidad al momento de la registración. También tiene su versión APP para uso en celulares.



132.860

consultas recibidas a través de la Oficina Virtual

#### Canales de comunicación utilizados



Centros de Atención presencial



FonoGas - servicio de atención al cliente



Servicio de Atención de Urgencias



Oficina Virtual



Redes sociales



Mail

48,6%

clientes con envío de factura por mail

3.640.285

sesiones en paralelo en la Oficina Virtual

2.660.909

clientes navegaron en la Oficina virtual

132.860

consultas fueron ingresadas a través del formulario de reclamo

51.256

consultas a través de las redes sociales

21.458.496

interacciones a través de la Oficina Virtual.

279.854

usuarios registrados en la oficina virtual.

1.246.608

consultas por vía telefónica IVR

683.247

consultas por vía telefónica a través de un operador

336.468

llamadas atendidas por agente cognitivo

### Presencia en redes sociales



118.843



13.808



9.731

### Satisfacción de clientes

En 2022, logramos mejorar los resultados en la medición de la satisfacción de clientes: 87 % de satisfacción general de clientes, comparado a un 84% el año anterior. Las fortalezas del servicio identificadas fueron sobre Atención telefónica y Urgencias.

#### % de satisfacción del servicio

	2022	2021
<b>Índice general</b>	<b>87</b>	<b>84</b>
Facturación y cobro	86	80
Urgencias	76	81
Atención telefónica	82	84
Reclamaciones	63	55
Canales virtuales	86	69
Centros de Atención Presencial	86	No encuestados

### Fonogas

	2022	2021	2019
Llamados atendidos por operador	688.942	781.248	919.866
Llamados por sistema automático (IVR)	2.460.582	3.468.261	1.712.593
<b>Total llamadas</b>	<b>3.149.524</b>	<b>4.249.509</b>	<b>2.632.459</b>

## Servicio técnico y gestión de reclamos

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

**0,45 % de reclamaciones registradas sobre el total de contactos.**

### Gestión de reclamos

	Parámetros de ENARGAS en %	% de 2021	% de 2020	% de 2019
Reclamos por gestión de facturación cada mil clientes	11,834	<b>7,2546</b>	9,9164	10,3255
Reclamos por inconvenientes en el suministro cada mil clientes	15,328	<b>15,3633</b>	14,1096	17,5621
Reclamos por gestión de prestaciones cada mil clientes	0,758	<b>0,6359</b>	0,7111	1,6323
Demora en atención telefónica ≥ 40"	10	<b>18,96</b>	30,48	7,52
Demora en atención telefónica < 40"	90	<b>81,04</b>	69,52	92,48

	Nuevos Parámetros 2022 de ENARGAS en %	% de 2022
Reclamos por gestión de facturación cada mil clientes	12,12	<b>4,8698</b>
Reclamos por inconvenientes en el suministro cada mil clientes	14,76	<b>14,1493</b>
Reclamos por gestión de prestaciones cada mil clientes	0,96	<b>0,9961</b>
Demora en atención telefónica ≥ 40"	10	<b>9,02</b>
Demora en atención telefónica < 40"	90	<b>90,98</b>

### Servicio Urgencias

	2022	2021	2020
Tiempo de respuesta ante emergencia (%)	<b>98,11%</b>	97,90%	98,30%



## 3.4 Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente



Ponemos a disposición de nuestros clientes actuales y potenciales un modelo de servicio adaptado a las necesidades de todos y cada uno de ellos. Ofrecemos soluciones que se diseñan pensando en la disponibilidad, la comodidad y la facilidad, y teniendo al cliente siempre en el centro.

### App Naturgy Pic

A través de nuestra aplicación móvil, implementada en 2021, los clientes pueden darse de alta una solicitud de gas y los gasistas matriculados registrarse en la plataforma. A partir de la implementación de Naturgy PIC, se eliminó el ingreso de papel evitando así la utilización y manipulación de alrededor de 500.000 papeles.

- 2.838 gasistas matriculados registrados
- 43.220 pre-clientes registrados
- 54.887 solicitudes en diferentes estados
- El 100% del total de nuestros clientes de tarifa residencial (RE) y servicio general G (GP)<sup>2</sup> incorporados por PIC

### Factura online

Incorporamos a la facturación por mail de 90.000 clientes.

### Tarifa social

235.447 pólizas

### Acceso de la energía

A fines de 2022, lanzamos junto a Santander Consumer el programa “Reconectando Hogares” con el objetivo de brindar cada día una mejor calidad de servicio. El mismo está dirigido a aquellos clientes residenciales con el suministro de gas cortado por desperfectos técnicos y que requieren la intervención de un gasista matriculado para su reconexión.

Se trata de un programa al que tanto clientes como matriculados podrán adherirse de manera voluntaria para obtener y gestionar a través de la plataforma de Santander Consumer una línea de crédito, con una tasa nominal anual del 75% y que se puede pagar en hasta 48 cuotas mensuales que se incluirán en la factura de gas junto con el consumo. Para poder acceder al crédito, el cliente deberá tener entre 18 y 79 años, ser titular de la factura y tener un empleo formal o informal.

El funcionamiento del Programa es sencillo y se puede hacer todo en forma digital, sin armado de carpeta crediticia, ni firma física. Para esto el cliente deberá contactar a un gasista matriculado que se encuentre identificado en el listado de habilitados que estará publicado en la web de Naturgy y a su vez, adherido a esta campaña, el cual deberá acercarse al domicilio del usuario para presupuestar la obra. Si el cliente está de acuerdo, ambos se comunicarán con un call center para iniciar el proceso de *scoring online*, que no lleva más de 10 minutos. De ser otorgada la financiación, el gasista en ese momento ya puede iniciar la obra y realizar las adecuaciones necesarias en la instalación para poder solicitar la reconexión del servicio.

La obra le será abonada al gasista una vez que la distribuidora haya certificado los trabajos realizados y se le dé nuevamente el alta al cliente. Este último comenzará a abonar recién con la primera factura del servicio.

(2) Servicios para usos no domésticos en donde el cliente celebró un contrato de servicio de distribución y/o transporte de gas con una cantidad contractual mínima, la cual en ningún caso puede ser inferior a 1.000 m<sup>3</sup>/día durante un período no menor a un año.



# cuatro

## Compromiso con los resultados

4.1 Enfoque hacia una rentabilidad creciente y sostenida

52

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

56

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

57

4.4 Presencia en índices de inversión socialmente responsable

58

4.5 Ciberseguridad y seguridad de la información

59

I N V E R S I O N

R

E

U

L

T

A

D

O

S

2745



## ¿Qué significa para Naturgy?

### ¿Cuál es nuestro compromiso?

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

En Naturgy estamos comprometidos con un modelo de negocio sólido y sostenible. Trabajamos constantemente para encontrar el equilibrio entre las actividades reguladas y no reguladas y crear valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés, siempre siguiendo una estricta política financiera. Priorizamos siempre contemplar los intereses de nuestros accionistas e inversores, colaboradores, proveedores y la sociedad en general. Es por eso que nos enfocamos en gestionar adecuadamente los riesgos y mantener el perfil financiero y de negocio que pretendemos tener.



## 4.1 Enfoque hacia una rentabilidad creciente y sostenida

Somos conscientes de que, para desarrollar un negocio sólido de rentabilidad creciente y sostenida en el tiempo, es fundamental contar un modelo que garantice la sostenibilidad a largo plazo y la gestión adecuada de los riesgos que se nos presentan.

### Valor económico generado y distribuido en millones de pesos argentinos (Expresados en pesos al 31/12/22)

	2022	2021
<b>A. Valor económico directo generado (1+2+3)</b>	<b>68.346</b>	77.697
1. Ventas netas	66.088	75.392
2. Ingresos de la inversión financiera (*)	2.258	2.301
3. Venta de activos	0	3
<b>B. Valor económico distribuido (4+5+6+7+8+9)</b>	<b>63.456</b>	73.294
4. Pago a proveedores	48.443	58.120
5. Sueldos, jornales y cargas sociales	4.448	2.545
6. Pago a proveedores de capital (**)	0	97
7. Inversión en bienes de uso y otros activos	4.438	3.990
8. Inversión en la comunidad	5	9
<b>9. Impuestos (9.1 + 9.2 + 9.3)</b>	<b>5.912</b>	6.254
9.1 Impuesto a las ganancias	776	611
9.2 Impuestos directos	0	0
9.3 Impuestos tasas y contribuciones	5.136	5.643
<b>Valor económico retenido (A- B)</b>	<b>4.890</b>	4.403

(\*) Ingresos generados por los fondos comunes de inversión

(\*\*) Incluye el pago de intereses de los préstamos financieros

**A lo largo de 2022 analizamos y negociamos distintas alternativas de financiación con el objetivo de cubrir la necesidad de capital de trabajo en los momentos que sean necesarios. Adicionalmente, cabe destacar que, al cierre del ejercicio no contamos con deudas financieras ni deuda con productores.**

### Capitalización total en millones de pesos argentinos

	2022	2021
Capital Social	325,6	325,6
Ajuste integral del capital social	29670,0	29670,0
Deudas bancarias y financieras	0	0
Pasivos y patrimonio neto	44.360,6	43.767,0

## Marco regulatorio de la industria del gas

El Decreto de Necesidad y Urgencia N°1020 de 2020, dispuso el inicio de la renegociación de la Revisión Tarifaria Integral (RTI) vigente en el marco de lo establecido en el artículo 5° de la Ley N°27.541 y encomendó el proceso al Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) con amplias facultadas para ello.

La norma estableció un plazo máximo para la renegociación de dos años desde su entrada en vigencia y la suspensión hasta entonces de los acuerdos correspondientes a las respectivas RTI vigentes con los alcances que en cada caso determinen los Entes Reguladores. Al vencimiento del plazo de este Decreto, el Poder Ejecutivo Nacional (“PEN”) con fecha el 6 de diciembre de 2022 publicó el Decreto DNU N° 815/22, que prorroga la vigencia del Decreto N° 1020/20 por un año.

Lo mencionado en los citados decretos implica que el proceso de renegociación de las licencias desembocará en la suscripción de un Acta Acuerdo Definitiva sobre la RTI. Dicho acuerdo definitivo deberá formalizarse mediante actas acuerdo entre la Licenciataria, el titular del ENARGAS y del Ministerio de Economía, quienes los suscribirán “ad referéndum” del PEN. En caso de no arribar a un acuerdo, el Ente Regulador deberá dictar, “ad referéndum” del PEN, el nuevo régimen tarifario para el servicio público.

Asimismo, la norma reconoce la conveniencia de establecer en el marco de la renegociación un régimen tarifario de transición con foco en la necesaria prestación de servicio público de distribución de gas natural en condiciones de seguridad y garantizando el abastecimiento respectivo, así como la continuidad y accesibilidad de dichos servicios públicos esenciales.

### Mercado de Gas en Argentina

El 27 de diciembre de 2021, el ENARGAS notificó a la Sociedad la Resolución ENARGAS N°518/21 que convoca a la Audiencia Pública N° 102 con el objeto de poner a consideración la:

- La adecuación transitoria de la tarifa del servicio público de transporte de gas natural (DNU N° 1020/20);
- La adecuación transitoria de la tarifa del servicio público de distribución de gas por redes (Decreto N°1020/20).

En enero 2022 la Audiencia Pública se llevó a cabo y la Sociedad realizó oportunamente su petición de ajuste tarifario. Manteniendo el esquema del ajuste tarifario, mediante la nota N°2022-11303802-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, el ENARGAS remitió a todas las Licenciatarias el proyecto definitivo consolidado de Adenda al Acuerdo Transitorio, que disponía un ajuste tarifario con incrementos diferenciales por categoría, requiriéndole a la Sociedad que en el plazo de un día hábil administrativo respondiera afirmativamente si consentía, sin más observaciones ni condicionamientos, los términos del mismo.

En este contexto de premura y, ante la necesidad de contar con ingresos tarifarios adicionales para la normal prestación del servicio, la Sociedad suscribió la referida Adenda. Mediante Resolución N°64, el 23 de febrero de 2022 el ENARGAS aprobó los nuevos cuadros tarifarios vigentes a partir del 1° de marzo de 2022.

Mediante las Resoluciones Nos. 237/22 y 235/22 la Secretaría de Energía (“SE”) convocó a audiencias públicas para tratar la adecuación del precio del gas con respecto a el Punto de Ingreso al Sistema de Transporte (“PIST”) y el tratamiento de la segmentación tarifaria en la aplicación de subsidios. Dada la Resolución N°403/22 de la SE del 27 de mayo de 2022 se adecuaron los precios de gas en el PIST de los contratos celebrados en el marco del Plan Gas Ar y el ENARGAS dictó, en consecuencia, la Resolución N°213/22 que incorpora tales precios en los nuevos cuadros tarifarios vigentes a partir del 1° de junio de 2022. Estas disposiciones contemplan una bonificación del precio del gas natural sobre los consumos en exceso del bloque base de tarifa social y en las tarifas de Entidades de Bien Público.

## Naturgy BAN S.A. comunica a sus clientes

Cuadros tarifarios aprobados mediante la Resolución ENARGAS N° 326/2022 para clientes residenciales del servicio público de gas natural por redes Nivel 1 (s/Dec. N° 332/22 y Res SE N° 610/22), vigentes a partir de la fecha indicada en cada cuadro.



TARIFAS FINALES A USUARIOS RESIDENCIALES NIVEL 1 SIN IMPUESTOS A PARTIR DEL 31 DE AGOSTO DE 2022		
CATEGORÍA / SUBZONA	TIPO DE CARGO	BUENOS AIRES NORTE
RESIDENCIAL	CARGO FIJO POR FACTURA	CARGO POR M <sup>3</sup> DE CONSUMO
R1	394,794063	19,462415
R2 1*	417,868191	19,462415
R2 2*	487,382943	19,639284
R2 3*	545,165713	19,726930
R3 1*	718,416567	21,024848
R3 2*	833,787192	21,513602
R3 3*	1111,066528	21,533355
R3 4*	1803,290271	21,627617
COMPONENTES DEL CARGO POR M <sup>3</sup> DE CONSUMO		TIPO DE CARGO
PRECIO EN EL PUNTO DE INGRESO EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE (S/M <sup>3</sup> )		RESIDENCIALES
DIFERENCIAS DIARIAS ACUMULADAS (S/M <sup>3</sup> )		RESIDENCIALES
PRECIO INCLUIDO EN LOS CARGOS POR M <sup>3</sup> DE CONSUMO (S/M <sup>3</sup> )		RESIDENCIALES
COSTO DE GAS RETENIDO (S/M <sup>3</sup> )		RESIDENCIALES
COSTO DE TRANSPORTE (S/M <sup>3</sup> )		RESIDENCIALES

TARIFAS FINALES A USUARIOS RESIDENCIALES NIVEL 1 SIN IMPUESTOS A PARTIR DEL 31 DE OCTUBRE DE 2022		
CATEGORÍA / SUBZONA	TIPO DE CARGO	BUENOS AIRES NORTE
RESIDENCIAL	CARGO FIJO POR FACTURA	CARGO POR M <sup>3</sup> DE CONSUMO
R1	394,794063	25,154407
R2 1*	417,868191	25,154407
R2 2*	487,382943	25,331276
R2 3*	545,165713	25,418922
R3 1*	718,416567	26,716840
R3 2*	833,787192	27,205484
R3 3*	1111,066528	27,225347
R3 4*	1803,290271	27,319609
COMPONENTES DEL CARGO POR M <sup>3</sup> DE CONSUMO		TIPO DE CARGO
PRECIO EN EL PUNTO DE INGRESO EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE (S/M <sup>3</sup> )		RESIDENCIALES
DIFERENCIAS DIARIAS ACUMULADAS (S/M <sup>3</sup> )		RESIDENCIALES
PRECIO INCLUIDO EN LOS CARGOS POR M <sup>3</sup> DE CONSUMO (S/M <sup>3</sup> )		RESIDENCIALES
COSTO DE GAS RETENIDO (S/M <sup>3</sup> )		RESIDENCIALES
COSTO DE TRANSPORTE (S/M <sup>3</sup> )		RESIDENCIALES

TARIFAS FINALES A USUARIOS RESIDENCIALES NIVEL 1 SIN IMPUESTOS A PARTIR DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2022		
CATEGORÍA / SUBZONA	TIPO DE CARGO	BUENOS AIRES NORTE
RESIDENCIAL	CARGO FIJO POR FACTURA	CARGO POR M <sup>3</sup> DE CONSUMO
R1	394,794063	33,047139
R2 1*	417,868191	33,047139
R2 2*	487,382943	33,224008
R2 3*	545,165713	33,311554
R3 1*	718,416567	34,809572
R3 2*	833,787192	35,099226
R3 3*	1111,066528	35,118079
R3 4*	1803,290271	35,212341
COMPONENTES DEL CARGO POR M <sup>3</sup> DE CONSUMO		TIPO DE CARGO
PRECIO EN EL PUNTO DE INGRESO EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE (S/M <sup>3</sup> )		RESIDENCIALES
DIFERENCIAS DIARIAS ACUMULADAS (S/M <sup>3</sup> )		RESIDENCIALES
PRECIO INCLUIDO EN LOS CARGOS POR M <sup>3</sup> DE CONSUMO (S/M <sup>3</sup> )		RESIDENCIALES
COSTO DE GAS RETENIDO (S/M <sup>3</sup> )		RESIDENCIALES
COSTO DE TRANSPORTE (S/M <sup>3</sup> )		RESIDENCIALES

REGIMEN DE ZONA FRÍA (LEY 27637)			
TARIFAS DIFERENCIALES FINALES (70%) A USUARIOS RESIDENCIALES NIVEL 1 SIN IMPUESTOS A PARTIR DEL 31 DE AGOSTO DE 2022			
CATEGORÍA / SUBZONA	TIPO DE CARGO	BUENOS AIRES NORTE	INCIDENCIA DEL PRECIO DEL GAS SOBRE LOS CARGOS POR M <sup>3</sup> CONSUMIDO (%)
RESIDENCIAL	CARGO FIJO POR FACTURA	CARGO POR M <sup>3</sup> DE CONSUMO	
R1	276,355844	13,623691	75,10%
R2 1*	292,507734	13,623691	75,10%
R2 2*	341,168060	13,747499	74,42%
R2 3*	381,615999	13,800781	74,09%
R3 1*	502,891597	14,717394	69,52%
R3 2*	583,651034	15,059451	67,94%
R3 3*	777,746570	15,073349	67,87%
R3 4*	1262,303190	15,139332	67,58%

REGIMEN DE ZONA FRÍA (LEY 27637)			
TARIFAS DIFERENCIALES FINALES (70%) A USUARIOS RESIDENCIALES NIVEL 1 SIN IMPUESTOS A PARTIR DEL 31 DE OCTUBRE DE 2022			
CATEGORÍA / SUBZONA	TIPO DE CARGO	BUENOS AIRES NORTE	INCIDENCIA DEL PRECIO DEL GAS SOBRE LOS CARGOS POR M <sup>3</sup> CONSUMIDO (%)
RESIDENCIAL	CARGO FIJO POR FACTURA	CARGO POR M <sup>3</sup> DE CONSUMO	
R1	276,355844	17,608085	80,73%
R2 1*	292,507734	17,608085	80,73%
R2 2*	341,168060	17,731893	80,17%
R2 3*	381,615999	17,793715	79,89%
R3 1*	502,891597	18,701788	76,01%
R3 2*	583,651034	19,043846	74,64%
R3 3*	777,746570	19,057743	74,59%
R3 4*	1262,303190	19,123726	74,33%

REGIMEN DE ZONA FRÍA (LEY 27637)			
TARIFAS DIFERENCIALES FINALES (70%) A USUARIOS RESIDENCIALES NIVEL 1 SIN IMPUESTOS A PARTIR DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2022			
CATEGORÍA / SUBZONA	TIPO DE CARGO	BUENOS AIRES NORTE	INCIDENCIA DEL PRECIO DEL GAS SOBRE LOS CARGOS POR M <sup>3</sup> CONSUMIDO (%)
RESIDENCIAL	CARGO FIJO POR FACTURA	CARGO POR M <sup>3</sup> DE CONSUMO	
R1	276,355844	23,132997	85,33%
R2 1*	292,507734	23,132997	85,33%
R2 2*	341,168060	23,256806	84,88%
R2 3*	381,615999	23,318098	84,66%
R3 1*	502,891597	24,226700	81,48%
R3 2*	583,651034	24,568758	80,35%
R3 3*	777,746570	24,582655	80,30%
R3 4*	1262,303190	24,648639	80,09%

TARIFAS DIFERENCIALES FINALES (50%) A USUARIOS RESIDENCIALES NIVEL 1 SIN IMPUESTOS A PARTIR DEL 31 DE AGOSTO DE 2022			
CATEGORÍA / SUBZONA	TIPO DE CARGO	BUENOS AIRES NORTE	INCIDENCIA DEL PRECIO DEL GAS SOBRE LOS CARGOS POR M <sup>3</sup> CONSUMIDO (%)
RESIDENCIAL	CARGO FIJO POR FACTURA	CARGO POR M <sup>3</sup> DE CONSUMO	
R1	197,397032	9,731208	75,10%
R2 1*	208,934096	9,731208	75,10%
R2 2*	243,691472	9,819642	74,42%
R2 3*	272,582857	9,863415	74,09%
R3 1*	359,208284	10,512424	69,52%
R3 2*	416,893596	10,756751	67,94%
R3 3*	555,533264	10,766678	67,87%
R3 4*	901,645136	10,813809	67,58%

TARIFAS DIFERENCIALES FINALES (50%) A USUARIOS RESIDENCIALES NIVEL 1 SIN IMPUESTOS A PARTIR DEL 31 DE OCTUBRE DE 2022			
CATEGORÍA / SUBZONA	TIPO DE CARGO	BUENOS AIRES NORTE	INCIDENCIA DEL PRECIO DEL GAS SOBRE LOS CARGOS POR M <sup>3</sup> CONSUMIDO (%)
RESIDENCIAL	CARGO FIJO POR FACTURA	CARGO POR M <sup>3</sup> DE CONSUMO	
R1	197,397032	12,577204	80,73%
R2 1*	208,934096	12,577204	80,73%
R2 2*	243,691472	12,665638	80,17%
R2 3*	272,582857	12,709411	79,89%
R3 1*	359,208284	13,368420	76,01%
R3 2*	416,893596	13,602747	74,64%
R3 3*	555,533264	13,612674	74,59%
R3 4*	901,645136	13,659805	74,33%

TARIFAS DIFERENCIALES FINALES (50%) A USUARIOS RESIDENCIALES NIVEL 1 SIN IMPUESTOS A PARTIR DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2022			
CATEGORÍA / SUBZONA	TIPO DE CARGO	BUENOS AIRES NORTE	INCIDENCIA DEL PRECIO DEL GAS SOBRE LOS CARGOS POR M <sup>3</sup> CONSUMIDO (%)
RESIDENCIAL	CARGO FIJO POR FACTURA	CARGO POR M <sup>3</sup> DE CONSUMO	
R1	197,397032	16,523570	85,33%
R2 1*	208,934096	16,523570	85,33%
R2 2*	243,691472	16,612004	84,88%
R2 3*	272,582857	16,655777	84,66%
R3 1*	359,208284	17,304788	81,48%
R3 2*	416,893596	17,549113	80,35%
R3 3*	555,533264	17,559040	80,30%
R3 4*	901,645136	17,606171	80,09%

El 16 de junio de 2022, mediante el Decreto N°332/22 del PEN, se estableció un régimen de segmentación de subsidios, con el objeto de lograr valores de la energía razonables y susceptibles de ser aplicados con criterios de justicia y equidad distributiva, compuesto por tres niveles:

- Nivel 1 (Mayores Ingresos);
- Nivel 2 (Menores Ingresos);
- Nivel 3 (Ingresos Medios).

Ante esta división, se dispuso que los usuarios de Nivel 1 pagarán el costo pleno de los servicios públicos de energía eléctrica y gas natural en forma gradual y en tercios bimestrales.

De esta forma, el 29 de julio de 2022, la SE dictó la Resolución N°610 (B.O. 02/08/22), en la cual determinó nuevos precios de gas en el PIST, de aplicación a los usuarios Nivel 1, de conformidad con la gradualidad y ajuste temporal establecido en el Decreto N° 332/22. Luego, el 31 de agosto de 2022 el ENARGAS dictó la Resolución N°326 mediante la cual se incorporaron dichos precios a los cuadros tarifarios de la Sociedad.

Debido a que la variación del precio de gas genera un fuerte impacto en los costos del servicio, Naturgy BAN S.A. solicitó oportunamente a la SE, la consideración de los mayores costos asociados al componente gas, mediante la determinación de un precio diferencial para el denominado “gas no contabilizado”. Asimismo, Naturgy BAN S.A. solicitó al ENARGAS el reconocimiento de este mayor costo en las tarifas. Sin embargo, los referidos pedidos no fueron considerados, quedando desvirtuado el incremento en el margen de la Distribuidora otorgado.

El 6 de octubre de 2022 fue publicada la Resolución de la SE N°686 que continúa con la política de reordenamiento de subsidios implementada por el PEN, a través de la cual, se establecieron bloques de consumo subsidiados para los usuarios Nivel 3 por encima de los cuales los usuarios deberán abonar el costo de abastecimiento establecido en la Resolución SE N° 610/22.

Dada la situación de atraso tarifario y el próximo vencimiento del plazo de dos años establecido en el Decreto N°1020/20 para concluir la renegociación de la Revisión Tarifaria Integral ("RTI"), el 17 de noviembre de 2022 la Sociedad solicitó al ENARGAS la urgente adecuación tarifaria. En esta línea, mediante Decreto N°815 del PEN del 6 de diciembre de 2022, se prorrogó por un año el plazo establecido en el DNU N°1020/20 para la renegociación tarifaria y también la intervención del ENARGAS por idéntico plazo o hasta tanto entren en vigencia los nuevos cuadros tarifarios resultantes de los Acuerdos Definitivos de la RTI, lo que ocurra primero.

En virtud de dicho Decreto el ENARGAS convocó mediante Resolución N° 523 del 7 de diciembre de 2022 a audiencia pública para tratar:

- La adecuación transitoria del margen de distribución conforme el Decreto N° 1020/20 y el Decreto N° 815/22; (
- El traslado a tarifas del precio de gas comprado en los términos del Numeral 9.4.2. de las Reglas Básicas de la Licencia de Distribución;
- La consideración de las Diferencias Diarias Acumuladas ("DDA").

En la audiencia celebrada el 4 de enero de 2023 la Sociedad realizó su correspondiente pedido de ajuste del 189%. A la fecha de emisión de los presentes Estados Financieros, el ENARGAS no dictó los nuevos cuadros tarifarios.

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

En Naturgy consideramos que la comunicación con nuestros accionistas e inversores es fundamental, tanto para la agilidad del negocio como para su transparencia. Somos conscientes de que a través de los espacios de diálogo y el intercambio de ideas fortalecemos los lazos con nuestros grupos de interés, entre ellos accionistas e inversiones, creando relaciones sostenibles en el tiempo.

Durante 2022 mantuvimos la Asamblea de Accionistas y, previo a cada realización, llevamos a cabo reuniones con accionistas minoritarios para informarlos sobre la situación de nuestra Sociedad y comunicarles los planes a desarrollar.

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

Contamos con un correo electrónico para atender consultas e inquietudes de quienes estén interesados [relacionesconelmercado@naturgy.com.ar](mailto:relacionesconelmercado@naturgy.com.ar). Por último, actualizamos nuestra web constantemente con el objetivo de proporcionar información a nuestros accionistas: <https://www.naturgy.com.ar/accionistas-e-inversores/>

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

Asimismo, desde el año 2012, Naturgy ha mantenido reuniones con inversores enfocadas en evaluar las políticas ASG del grupo. A lo largo de 2022, Naturgy ha continuado con esta actividad, participando en reuniones y procesos de *engagement* con varios inversores, entre los que destacan Santander, BNP Paribas, Amundi o Axa IM.

Asimismo, desde 2017 y en línea con su compromiso con la sostenibilidad, Naturgy cuenta con un marco para la emisión de bonos verdes destinados a la financiación de energías renovables. En este marco, el 15 de noviembre de 2017, Naturgy formalizó una emisión de bonos verdes por un importe de 800 millones de euros y vencimiento en mayo de 2025. Esta emisión se fijó con un cupón anual del 0,875%. A cierre de diciembre 2022 todos los fondos de la emisión se habían invertido en los proyectos renovables previstos. El bono verde fue aprobado por la agencia de rating Oekom, obteniendo una valoración de B+.

En el mercado bancario, Naturgy ha firmado durante 2022 un total de créditos verdes de 586 M€, que se suman a los 5.537 M€ firmados hasta 2021.

Destacar que, con los créditos firmados en 2022, ya se ha superado el objetivo de financiación sostenible marcado para 2025, un ejemplo más del compromiso de la compañía con la sostenibilidad y la transición energética.

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

#### Indicadores ASG de la financiación sostenible

	2022	2021
Emisiones GEI directas: reducción de la media trianual (MtCO <sub>2</sub> eq)	14,0	14,2
Intensidad en CO <sub>2</sub> de la generación eléctrica: reducción de la media trianual (tCO <sub>2</sub> /GWh)	279	287
Consumo de agua: reducción de la media trianual (hm <sup>3</sup> )	18,0	18,4
Mujeres en puestos directivos (1) (%)	26,2	21,2

(1) El porcentaje de mujeres en posiciones directivas y gerenciales es del 33,7% (32,4% en 2021), en línea con el objetivo de alcanzar un 40% al 2025, del Plan de Sostenibilidad de Naturgy.

## 4.4 Presencia en índices de inversión socialmente responsable

Diversos analistas y agencias de rating evalúan periódicamente el desempeño de Naturgy en materia medioambiental, social y de buen gobierno. En la evaluación de sostenibilidad realizada por S&P Global en 2022, la compañía obtuvo una valoración de 87 puntos sobre 100. Si bien esta puntuación ha mejorado significativamente respecto de la obtenida en 2021 y representa la mejor puntuación alcanzada por la compañía en los últimos 5 años, no ha permitido a Naturgy formar parte de Dow Jones Sustainability Index. A pesar de esto, Naturgy considera esta circunstancia como una oportunidad para identificar potenciales áreas de mejora sobre las que ya está trabajando para retomar la posición de liderazgo que tradicionalmente ha mantenido en el índice.

No obstante, la compañía continúa situándose en posiciones de referencia en otros índices de sostenibilidad, evaluaciones de analistas y agencias de rating:

- Índice FTSE4GOOD, miembro de desde su creación en 2001.
- La agencia de rating MSCI, otorga la máxima valoración (AAA).
- Sustainalytics, en la que mantiene un perfil de riesgo bajo frente a las 712 utilities evaluadas.
- ISS ESG, se mantiene dentro del 10% de empresas del sector con mejor valoración.
- Moody's ESG solution, otorga una puntuación de 60 puntos sobre un máximo de 100 lo que sitúa a Naturgy en una categoría avanzada de desempeño.
- Euronext Vigeo, Naturgy continúa formando parte de este índice en sus variantes, Europe 120 y Euro 120, a partir de la evaluación realizada por la agencia Moody's ESG solution.
- Ecovadis, proveedor mundial de calificación de sostenibilidad empresarial, valoró con la medalla de platino el desempeño de Naturgy en materia social, medioambiental y de buen gobierno.
- CDP, Naturgy ha sido reconocida una edición más como empresa líder mundial por su acción frente al cambio climático.

La presencia en estos índices de sostenibilidad y la valoración positiva de los analistas y agencias de rating refrenda el esfuerzo realizado por la compañía en materia de responsabilidad corporativa y transparencia informativa e implica un reconocimiento externo de la buena evolución de sus actuaciones en esta materia.

## 4.5 Ciberseguridad y seguridad de la información

En Naturgy procuramos la seguridad y privacidad de nuestros clientes. Nuestro plan de ciberseguridad está orientado a fortalecer las defensas, minimizar la superficie de ataque y prepararse para el caso de que se materialice algún riesgo. En este sentido, trabajamos permanentemente en capacitar a los usuarios, monitoreando y realizando ajustes del entorno, tanto en *softwares* como en *hardwares*.

En esta línea, desde hace 3 años, contamos con el servicio de *Security Operations Center (SOC)* con el objetivo de prevenir, monitorear y supervisar los riesgos, vulnerabilidades y la conducción de las acciones correctivas en caso de presentarse una contingencia.

En 2022 llevamos a cabo iniciativas y proyectos con el objetivo de continuar en el camino de fortalecimiento de nuestra seguridad. Entre ellas destacamos:

- Instauración herramienta de gestión de cuentas de usuarios con altos privilegios de administración de infraestructura;
- Desarrollo de iniciativas de *Vendor Risk Management (VRM)* y *Security in Projects (SIP)* con el objetivo de minimizar los riesgos en el desarrollo de aplicaciones y en la gestión de proveedores;
- Desarrollo del *Business Continuity Plan (BCP)* y *Disaster Recovery Plan (DRP)*;
- Charlas de concientización con una audiencia superior a 500 personas y difusión de notas en el *newsletter* mensual de la Gerencia de Sistemas.

En cuanto a los procesos de contingencia, en 2022 desarrollamos procedimientos de recuperación de infraestructura y pruebas de recuperación del entorno SCADA y del propio sistema de backup. A su vez, iniciamos el proceso de desarrollo de los planes de continuidad de negocio tendiente a determinar y describir las tareas que son posibles de continuar realizando en el caso de una indisponibilidad temporaria de algún sistema de información.

# cinco

## Gestión responsable del medio ambiente

### 5.1 Gestión ambiental

63

### 5.2 Mitigación y adaptación al cambio climático

66

### 5.3 Uso responsable de los recursos

71

### 5.4 Capital natural y biodiversidad

77



A  
M E D I O  
B  
I  
G E S T I O N  
N  
T  
E



## ¿Qué significa para Naturgy?

### Riesgos y enfoque de gestión

En Naturgy, sólo se entiende la gestión empresarial ligada al compromiso con la sostenibilidad, materializado en objetivos concretos, ambiciosos y medibles en el Plan de Sostenibilidad de la compañía. Dicho plan, cuyas líneas maestras contribuyen a los ODS fijados por Naciones Unidas, es la columna vertebral del nuevo Plan Estratégico 2021-2025.

El cambio climático es el gran reto global del siglo XXI y para afrontarlo la transformación del sector energético es esencial. La transición energética se asume como una verdadera oportunidad para Naturgy, tal como se refleja en el nuevo plan. Muestra de ello es el compromiso de la compañía en alcanzar la neutralidad en carbono como muy tarde en 2050, reduciendo el total de las emisiones de GEI, alcance 1, 2 y 3, de acuerdo con las sendas 1,5°C - 2°C del Acuerdo de París, bajo los principios de una transición justa. De igual forma, la protección de la biodiversidad, como parte del problema del cambio climático, es otra de las prioridades estratégicas del nuevo plan.

### ¿Cuál es nuestro compromiso?

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

Desafío 2022	Grado de cumplimiento 2022	Acciones previstas 2023
Realizar un estudio de factibilidad en las instalaciones de la Planta Peak Shaving con el fin de llevar a cabo el reemplazo del actual motocompresor alimentado a gas por uno nuevo alimentado por energía eléctrica.	No logramos el reemplazo del motocompresor de la Planta Peak Shaving por el electrocompresor, ya que este hubiera disminuido sustancialmente el consumo directo de gas natural. Sin embargo, decidimos reemplazar el motor existente por otro de similares características pero de más bajas emisiones.	Reducir el consumo de materias primas asociadas al consumo de papel y fomentar la adhesión de más clientes al envío de factura electrónica, realizando campañas de adherencia.  Reducir las emisiones de gas natural a la atmósfera de manera que representen en el acumulado anual una disminución superior a 12.900 m³ a través del cambio a válvulas pilotadas para evitar el venteo a la atmósfera y recambio de 4 válvulas de ERP Centro San Martín y 2 válvulas obra Casco
Realizar la plantación de 70 árboles de especies nativas, priorizando las acciones en espacios naturales protegidos ubicados en nuestro ámbito de distribución.	Logramos plantar 117 árboles de especies nativas a través de las iniciativas de concientización y la plataforma Cuidemos nuestros recursos.	Realizar al menos 3 actividades que incluyan la plantación de árboles y otras 3 actividades destinadas a la limpieza de ríos y/o arroyos

## 5.1 Gestión ambiental

La gestión responsable del medio ambiente es un eje fundamental y transversal en la estrategia de nuestra compañía. Entendemos que la transición energética es una oportunidad única para transformar la compañía y contribuir de manera firme y sostenida a la descarbonización de la economía.

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

A través de nuestra Política Global de Medio Ambiente asumimos voluntaria y expresamente el compromiso de ser un actor clave en la transición energética hacia un modelo de economía circular, bajo en carbono y digital. Para ello, establecemos cuatro ejes ambientales estratégicos:

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

En esta línea, contamos con un sistema de gestión ambiental (SIG) certificado con la norma ISO 14001 que permite el desarrollo eficiente y seguro de procesos minimizando los impactos negativos en el entorno y potenciando los positivos. En 2022, elaboramos la matriz de riesgos ambientales en cumplimiento con las exigencias del SIG.

### Herramientas desarrolladas para la optimización de la gestión ambiental

Con el objetivo de agilizar y eficientizar los procesos dentro de nuestra gestión ambiental, en 2022, actualizamos la información existente dispuesta en la Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales, asociado a la codificación del documento, los responsables de los procesos, el ciclo de vida, la valoración de importancia de los impactos y el control de los aspectos ambientales. Además, realizamos la evaluación de los requisitos legales con alcance a los perímetros “Distribución Gas Argentina” y “Comercialización Argentina”.

También, llevamos a cabo la revisión documental anual 2022 del Manual de Procedimientos Ambientales y de los 21 procedimientos específicos que lo componen. Toda la información fue presentada a la Autoridad Regulatoria ENARGAS.

#### Auditorías

En materia de auditorías, durante 2022, las áreas de Aseguramiento de la Calidad y de Seguridad, Prevención y Medioambiente realizaron 535 inspecciones de control operacional con alcance a evaluar aspectos de calidad, prevención y medioambiente, entre las inspecciones realizadas se realizaron:

- 431 en acometidas con alcance a 3 empresas contratistas
- 74 en obras de redes de media presión con alcance a 17 empresas contratistas
- 18 en obras de redes de alta presión con alcance a 8 empresas contratistas
- 10 a centros de trabajo propios
- 2 al operador logístico (IFLOW)

A través de las inspecciones, logramos detectar 1 hallazgo ambiental derivado de una visita llevada a cabo en la Planta Peak Shaving, en la que se observó la presencia de bins que contenían residuos especiales ubicados en el predio de la planta, por fuera del depósito de almacenamiento destinado para tal fin. Dicha situación se originó como consecuencia de encontrarse el depósito limitado en su capacidad de almacenamiento, debido a inconvenientes generados con el cierre del contrato referido al retiro, tratamiento y disposición final de estos residuos. Esta situación fue subsanada una vez que se pudo coordinar con el operador de residuos especiales el retiro de los mismos.

Por otra parte, en 2022 ejecutamos la primera auditoría ambiental de una obra denominada “Nuevo gasoducto de gas natural refinería Campana - Pan American Energy” asociada a la elaboración de un Estudio de Impacto Ambiental. Como resultado de la misma, obtuvimos que el avance de obra realizado en 2022 se desarrolló en el marco de cumplimiento de las medidas de protección ambiental. Sin embargo, se observaron algunos desvíos asociados a la falta de bandejas antiderrames debajo de los grupos electrógeno, delimitación e identificación del sitio destinado al almacenamiento de residuos especiales y acondicionamiento de la pista por donde circuló la maquinaria pesada de la obra.

## Riesgos ambientales

En Naturgy trabajamos para poder identificar, registrar y analizar los sucesos ambientales ocurridos con el objetivo de definir, aplicar y difundir medidas preventivas para reducir los riesgos y daños sobre el medioambiente.

## Inversiones y gastos ambientales

### Inversiones ambientales

Tipología	Sub-tipología	Inversión (en pesos)
Prevención del cambio climático	Reducción y control de emisión GEI (CO2, metano, SF6, etc.)	514.656.600
Estudios y seguimiento ambiental	Estudios ambientales y seguimiento ambiental	954.826
Auditorías y herramientas especializadas	Gestión y auditorías ambientales	103.787
<b>Total en inversiones ambientales</b>		<b>515.715.213</b>

### Gastos ambientales

Tipología	Sub-tipología	Inversión (en pesos)
Prevención del cambio climático	Reducción y control de emisión GEI (CO2, metano, SF6, etc.)	108.168.200
Ecoeficiencia	Contaminación atmosférica no GEI: SO2, NOx, partículas	256.832,11
	Residuos	512.574,86
	Suelos y aguas subterráneas	403.181,62
Estudios y seguimiento ambiental	Estudios ambientales y seguimiento ambiental	207.968,06
Formación, comunicación y patrocinios ambientales	Formación ambiental	99.000
Auditorías y herramientas especializadas	Herramientas y sistemas ambientales	187.400
Impuestos, licencias, cánones, tasas y multas ambientales	Impuestos, licencias, cánones, tasas y multas ambientales	318.477,47
Otros	Otros	858.150,37
<b>Total en gastos ambientales</b>		<b>111.011.784</b>

## Capacitaciones ambientales

Entendemos que para generar un cambio de conciencia y cuidado del medio ambiente necesitamos sensibilizar e informar a nuestro personal acerca de la importancia del cuidado del ambiente y la preservación del entorno.

Es por ello que, en 2022 llevamos a cabo diversas actividades formativas con el objetivo de sensibilizar y así, contribuir al aumento del cuidado del ambiente y sus recursos

Actividad formativa	Descripción	Destinatarios
"Derrames de aceites y Gestión de Residuos"	Dos actividades formativas por Teams donde se desarrollaron conceptos dirigidos al conocimiento de los aspectos e impactos ambientales de los procesos, de las consideraciones necesarias para la prevención de un derrame y la actuación en caso de ocurrencia y la adecuada gestión de los residuos que surgen de la intervención de una incidencia.	45 personas entre el personal de Naturgy y contratado
"Control Operacional en Prevención y Medioambiente, Precusores de Lesiones Graves o Mortales (PLGF)"	Dos actividades formativas por Teams donde se desarrollaron conceptos para que el personal operativo disponga de herramientas que le permitan reconocer, corregir y prevenir condiciones y actos inseguros, especialmente aquellos que son PLGF, con el objeto de prevenir incidentes y accidentes laborales y/o medioambientales; además, se resaltó la importancia que reviste el control operacional en la mejora continua, tras abordar conceptos relacionados con el control documental en obra, la identificación de los PLGF y la verificación de cumplimiento de carácter legal.	59 personas entre personal de Naturgy y contratado



## 5.2 Mitigación y adaptación al cambio climático

Somos conscientes de que el cambio climático es un desafío ambiental a nivel global y nos comprometemos a ofrecer a nuestros clientes productos y servicios energéticos ecoeficientes que contribuyan a la mitigación del cambio climático, la disminución de las emisiones de GEI y a la transición energética.

Desde Naturgy promovemos líneas estratégicas de actuación en materia de clima para reducir las emisiones de GEI son:

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



## Medidas de adaptación al cambio climático

Las medidas adoptadas para contribuir en la adaptación al cambio climático están relacionadas con el mantenimiento que se realiza todos los años al sistema de compuertas que fuera diseñado oportunamente a efectos de proteger las instalaciones del Centro Operativo San Martín, principalmente en aquellas que presentan mayor vulnerabilidad frente a fuertes precipitaciones y anegación del predio por deficiencias en el drenaje pluvial.

Las actividades de mantenimiento se corresponden principalmente con la limpieza de las guías y el control que se realiza de los sellos, los accionamientos mecánicos para el ajuste de compuertas y el de los equipos de izaje para su posicionamiento; además de la limpieza regular que se realiza en las instalaciones que componen los desagües del predio. Más allá de lo señalado, en períodos anteriores fue necesario, además, realizar obras que permitieron elevar algunas instalaciones que se encontraban en riesgo como es el caso de la sala donde se encuentra ubicado el generador eléctrico de dicho establecimiento.

### 5.2.1 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de las emisiones

Como todos los años, llevamos a cabo la reducción de las presiones de la red de acuerdo con el perfil de consumo residencial, relacionado con la estacionalidad de las temperaturas: durante marzo, a través del Despacho de Gas, ejecutamos el aumento de las presiones de las ERP a valores acordes al período invernal para luego, en noviembre, reducir los valores acordes al período estival. A partir de esta gestión, logramos reducir el caudal de emisión de gas natural a la atmósfera generado por las fugas existentes en la red de distribución.

Continuamos realizando la localización de las fugas de gas a través de las tareas de reseguimiento de red y la reparación de las mismas. En 2022, llevamos a cabo el reseguimiento en zona comercial de 16.249,15 km de cañería de media presión, en zona no comercial de 1.947,87 km de cañería de media presión y en zona de alta presión de 1.865,59 km de cañería. Como consecuencia de estas tareas se detectaron 14.480 fugas que, sumado a las denuncias recibidas de los clientes, originaron la eliminación de 13.452 fugas, que dieron lugar a la renovación de 391 metros de cañería de red y de 11.558 acometidas. De estas últimas, el 80% (9.246 acometidas) fueron renovadas empleando el dispositivo obturador que evita la emisión de gas natural a la atmósfera.

Por otra parte, reemplazamos 20 cajas controladoras en las estaciones reguladoras de presión (ERP) denominadas San Antonio de Areco I, BTB II, Capitán Sarmiento I y Sakura por equipos más modernos de tipo pilotado que no disponen de venteo a la atmósfera. Con esta medida, se calcula que se alcanzó una reducción aproximada de gas natural venteado a la atmósfera del orden de los 30.542 m<sup>3</sup> desde que fueron instaladas.

Por último, cabe destacar que, la permanencia de la modalidad de home office como consecuencia de la post-pandemia realizada por el personal administrativo generó una disminución considerable en forma directa e indirecta de las emisiones de GEI asociadas a los desplazamientos del personal propio y externo.



**13.452**  
fugas reparadas

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

	2022	2021
<b>Emisiones de dióxido de carbono</b>		
Por consumo de gas natural (Kg CO <sub>2</sub> )	3.847.061,02	7.692.681,45
Por consumo de propano (Kg CO <sub>2</sub> )	20.232,15	49.146,34
Por consumo de diésel (Kg CO <sub>2</sub> )	17.546,08	25.837,22
<b>Emisiones totales de CO<sub>2</sub> en procesos (Kg CO<sub>2</sub>)</b>	<b>3.884.839,246</b>	<b>7.767.665,01</b>
Por consumo de gas natural en centros de trabajo (Kg CO <sub>2</sub> )	91.886,208	58.596,97
<b>Emisiones totales de CO<sub>2</sub> en centros de trabajo (Kg CO<sub>2</sub>)</b>	<b>91.886,208</b>	<b>58.596,97</b>
<b>Emisiones de metano</b>		
Por consumo de gas natural (kg CH <sub>4</sub> )	343,24	685,26
Por consumo de propano (kg CO <sub>2</sub> )	0	3,86
Por consumo de diésel (kg CH <sub>4</sub> )	2,37	3,49
<i>Emisiones totales de CH<sub>4</sub> en procesos (kg CH<sub>4</sub>)</i>	<b>345,61</b>	692,61
Por consumo de gas natural en centros de trabajo (kg CH <sub>4</sub> )	8,20	5,22
<b>Emisiones totales de CH<sub>4</sub> en centros de trabajo (kg CH<sub>4</sub>)</b>	<b>8,20</b>	5,22
Por distribución de gas en red (kg CH <sub>4</sub> )	21.268.769,27	12.218.044,33
<b>Por distribución de gas en red (Kg CO<sub>2</sub> eq)</b>	<b>595.525.539,56</b>	342.105.241,19
Por emisiones accidentales (kg CH <sub>4</sub> )	46.490,994	50.173,84
<b>Por emisiones accidentales (Kg CO<sub>2</sub> eq)</b>	<b>1.301.747,823</b>	1.404.867,52
Por emisiones por ventilación de planta satélite (kgCH <sub>4</sub> )	3.157,718	10.248,10
<b>Por emisiones por ventilación de planta satélite (kgCO<sub>2</sub> e)</b>	<b>88.416,09</b>	286.946,88
<b>Emisiones totales de CO<sub>2</sub> en procesos por emisiones accidentales y distribución de gas de CH<sub>4</sub> (Kg CO<sub>2</sub> eq)</b>	<b>596.925.380,562</b>	343.797.055,59
<b>Emisiones de Óxido Nitroso</b>		
Por consumo de gas natural (Kg N <sub>2</sub> O)	6,87	13,71
Por consumo de propano (kg CO <sub>2</sub> )	0	0,08
Por consumo de diésel (kg N <sub>2</sub> O)	0,14	0,21
<b>Emisiones totales de N<sub>2</sub>O en procesos (Kg N<sub>2</sub>O)</b>	<b>7,01</b>	13,99
<b>Emisiones totales de CO<sub>2</sub> en procesos por N<sub>2</sub>O (Kg CO<sub>2</sub> eq)</b>	<b>1.856,83</b>	3.707,77
Por consumo de gas natural en centros de trabajo (kg N <sub>2</sub> O)	0,16	0,10
<b>Emisiones totales de N<sub>2</sub>O en centros de trabajo (Kg N<sub>2</sub>O)</b>	<b>0,16</b>	0,10
<b>Emisiones totales de CO<sub>2</sub> en centros de trabajo por N<sub>2</sub>O (Kg CO<sub>2</sub> eq)</b>	<b>43,45</b>	27,66

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

	2022	2021
<b>Emisiones de CO<sub>2</sub></b>		
Por consumo de gas natural (kg CO <sub>2</sub> )	108.401,23	98.791,08
Por consumo de gasolina (kg CO <sub>2</sub> )	116.436,678	116.476,83
Por consumo de diésel/gasóleo (kg CO <sub>2</sub> )	434.224,056	441.931,27
<b>Emisiones totales de CO<sub>2</sub> por flota propia (kg CO<sub>2</sub>)</b>	<b>659.061,959</b>	<b>657.199,17</b>
<b>Emisiones de metano</b>		
Por consumo de gas natural (kg CH <sub>4</sub> )	96,002	161,92
Por consumo de gasolina (kg CH <sub>4</sub> )	12,648	42,02
Por consumo de diésel / gasóleo (kg CH <sub>4</sub> )	1,138	41,75
<b>Emisiones totales de CH<sub>4</sub> por flota propia (kg CH<sub>4</sub>)</b>	<b>109,787</b>	<b>245,69</b>
<b>Emisiones Óxido Nitroso</b>		
Por consumo de gas natural (kg N <sub>2</sub> O)	0	5,28
Por consumo de gasolina (kg N <sub>2</sub> O)	1,301	13,45
Por consumo de diésel / gasóleo (kg N <sub>2</sub> O)	19,339	11,93
<b>Emisiones totales de N<sub>2</sub>O por flota propia (kg N<sub>2</sub>O)</b>	<b>20,641</b>	<b>30,65</b>

## Emisiones Alcance 1

	2022	2021
<b>Emisiones totales directas de CO<sub>2</sub> (kg CO<sub>2</sub> eq.)</b>	<b>602.018.241,616</b>	<b>351.962.097,024</b>

## Emisiones Alcance 2 en kg CO2

	2022	2021
Centros de trabajo	488.526,787	528.081.957
Procesos	1.409.121,782	1.815.894,99
<b>Total</b>	<b>1.897.648,57</b>	<b>2.343.976,95</b>

## Otras emisiones indirectas de CO2 (Alcance 3) (KG CO2)

	2022	2021
<b>Centros de trabajo</b>		
Número de viajes en avión en trayectos medios (500-1.600km)	16	0
Número de viajes en avión en trayectos largos (>1.600km)	6 (i)	3
<b>Emisiones totales de CO2 por viajes en avión (kg CO2)</b>	<b>5.554,88</b>	<b>1.463,04</b>

(i) Los viajes en avión durante este período se incrementaron respecto al período anual anterior debido a que mejoró la situación sanitaria mundial de pandemia que fue crítica durante los años 2020 y 2021.

## Reducción de las necesidades energéticas de nuestros productos y servicios

Trabajamos en iniciativas para reducir las emisiones que generan contaminación atmosférica no GEI, entre ellas, SO<sub>2</sub> y NOx.

En 2022, llevamos a cabo un estudio de factibilidad de reemplazo del motocompresor que interviene en el proceso de licuefacción del GN en la Planta Peak Shaving por un electrocompresor junto a la empresa Siemens Argentina. El estudio arrojó resultados negativos. Como consecuencia, decidimos realizar el reemplazo del motor existente por otro de similares características pero de menores emisiones. La ejecución de estos trabajos se estima realizar durante el período anual 2023.

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

	2022	2021
<b>Centros de trabajo (i)</b>		
Emisiones de R22 (ii)	0,025	0,01

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

	2022	2021
<b>Proceso</b>		
Emisiones de NOx	0,581	1,16
Emisiones de CO	2,605	9,16
Emisiones de SO <sub>2</sub>	0,002	0,08
<b>Centros de trabajo</b>		
Emisiones de NOx	0,059 (iii)	0,04
Emisiones de SO <sub>2</sub>	0,119	0,08
Emisiones de CO	0,00	0,00

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

(ii) El mayor consumo de freón R-22 durante este período se debió a que las actividades de mantenimiento y de recarga de equipos de refrigeración se desarrollaron con normalidad respecto a períodos anteriores donde la situación de pandemia obligó a restringir estas prestaciones.

(iii) El incremento en las emisiones de NOx respecto al período anterior, debido a un mayor uso de los equipos alimentados a gas como consecuencia de la reapertura de los establecimientos de Naturgy BAN.

## 5.3 Uso responsable de los recursos

En Naturgy gestionamos nuestros recursos de forma responsable y eficiente. Trabajamos constantemente en la distribución eficiente de recursos críticos y la reducción de la generación de residuos.

### 5.3.1 Gestión eficiente del consumo energético

Como consecuencia de la nueva normalidad impuesta por la pandemia, observamos una disminución de la actividad y por consecuencia, de las acciones para disminuir el consumo energético en nuestras operaciones. Como consecuencia de las tareas en la modalidad home office, que estuvo desarrollando el personal con perfil administrativo durante todo el año, causó que aproximadamente 200 personas dejaran de desplazarse a las oficinas. Por otra parte, la mayoría de los procesos que generaban la movilidad de proveedores, clientes u otras personas asociadas a nuestra actividad, fueron modificados por procesos virtuales que evitan el desplazamiento físico de todas esas personas. Estas actuaciones que se vieron forzadas por la pandemia y en muchos sectores del negocio se continúan desarrollando al día de hoy, generan beneficios ambientales relacionados con un ahorro indirecto en el consumo de los combustibles.

#### Consumo de energía (i)

	Unidad de medida	2022	2021
<b>Consumo de gas natural</b>			
Proceso	GJ	76.191	152.109
Centros de trabajo (ii)	GJ	1.820	1.159
Flota propia	GJ	2.147	1.953
Consumo por pérdidas en la red de distribución	GJ	1.438.722	822.697
<b>Consumo de electricidad</b>			
Proceso (iii)	kWh (eq.)	4.517.864	5.173.490
Centros de trabajo (iv)	kWh (eq.)	1.566.293	1.504.507
<b>Consumo de propano</b>	litros	13.156	32.165
<b>Consumo de diésel</b>			
Proceso	GJ	236,79	348,68
Centros de trabajo - gasóleo en flota propia	GJ	5.859,974	5.963,98
<b>Consumo de gasolina en flota propia</b>	GJ	1.632,922	1.680,76

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

(ii) En el consumo de gas natural proceso/medios se estimaron 557 m<sup>3</sup> como consecuencia de la falta de facturación.

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

(iv) Consumo generado en los centros de trabajo de Naturgy asociado fundamentalmente a iluminación, PC's, fotocopiadoras e impresoras, termotanques, ascensores, compresores. Se debieron estimar 54.100 kWh como consecuencia de la falta de facturación.

### 5.3.2 Consumo responsable del agua

El consumo de agua de nuestros establecimientos proviene principalmente 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, del acuífero Puelche. El área donde se encuentra emplazada la planta no es considerada como una zona de estrés hídrico. Continuamos contando con un permiso de explotación de este recurso hídrico otorgado por la Autoridad del Agua. Adicionalmente, en 2022 presentamos la solicitud del Certificado de Prefactibilidad de la Planta Peak Shaving ante la Autoridad del Agua.

Con motivo de mantener un consumo responsable del agua que se utiliza en la planta, continuamos haciendo los estudios que garantizan el control del consumo total, así como el control de la depresión de la napa en los momentos de extracción del recurso del acuífero. La captación de agua en los centros de trabajo de características administrativas, se incrementó levemente; sin embargo, continúa siendo considerablemente menor a los consumos observados previo a la pandemia.

En esta línea, analizamos las aguas que se corresponden con los vertidos originados por el proceso de licuación y vaporización del gas natural, las de explotación del recurso hídrico subterráneo, las de la red freaticométrica y las que surgen de las pruebas hidráulicas de las cañerías, salvo que éstas últimas provengan de fuentes de agua potable (las tres primeras corresponden al ámbito de la PPS). Dentro del análisis realizado, nos aseguramos de que todas cumplan con los parámetros de vuelco que establece la Resolución AdA N° 336/03 (Anexo 01) y la Resolución AdA N° 335/08 (Anexo 5).

Con respecto a la construcción de pozos freaticométricos en 2022 no construimos nuevos pozos. Sin embargo, llevamos a cabo dos mediciones anuales de las aguas procedentes de los 4 freáticos que componen la red de la Planta Peak Shaving para luego proceder a su análisis fisicoquímico. Los resultados obtenidos fueron comparados con la Lista Holandesa de Valores de Calidad de Suelo y de Agua Subterránea versión 2009, documento que establece niveles guía para distintos contaminantes. De los compuestos analizados, la lista contempla Arsénico, Aceites y Grasas, GRO + DRO asimilables a aceite mineral. De los resultados obtenidos surge que el arsénico fue detectado con valores inferiores a 0,06 mg/l, no se detectó presencia de GRO + DRO en ninguno de los freáticos monitoreados y los resultados obtenidos de aceites y grasas se encuentran por debajo del límite de cuantificación del método analítico. De esta forma obtuvimos que, en todos los casos, los resultados obtenidos cumplen con el nivel de guía establecido en la mencionada lista.

Adicionalmente, los resultados obtenidos se compararon con los parámetros del Código Alimentario Argentino y de la Resolución N° 523/95 del Ministerio de Salud y Seguridad Social de la Nación, que define los valores admisibles para el agua potable. Los análisis realizados arrojaron parámetros que cumplen con los límites legales establecidos, con excepción de las Bacterias Coliformes Totales que arrojaron valores de entre 9 y 16 NMP / 100 ml y Arsénico del orden de los 0,027 a los 0,039 mg/l. Como consecuencia de los valores que se determinaron se procedieron a clorar los 2 pozos de captación que dispone la planta, a fin de eliminar la contaminación bacteriológica presente. Los análisis bacteriológicos realizados con posterioridad a esta operatoria arrojaron valores que cumplen con los límites legales establecidos.

## Captación de agua por fuentes (en megalitros)

	<b>2022</b>
<b>Proceso</b>	
Captación de agua subterránea renovable (i)	<b>20.636</b>
Captación de agua de la red de abastecimiento	<b>345,68</b>
Volumen total de agua captada y consumida (ii)	<b>20.981,68</b>
<b>Centros de trabajo</b>	
Captación de agua de la red de abastecimiento	<b>10.595,75</b>
Volumen total de agua captada y consumida	<b>10.595,75</b>

No se presentan datos comparativos con el año anterior ya que se modificó la unidad de medida. Para garantizar la integridad del recurso, realizamos monitoreos en los pozos de explotación en la red freaticométrica y, en 2022, los valores obtenidos fueron inferiores a 1000 mg/l de sólidos disueltos.

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

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

## Porcentaje de agua devuelta al medio sobre total de agua captada

	2022	2021
Procesos	90,15%	90,16%
Centros de trabajo	100%	100%

### Integridad de los cuerpos de agua

Las actividades que se desarrollan en los Centros de Trabajo y aquellas que surgen como consecuencia de los procesos operativos que desarrollamos no afectan significativamente la captación de ninguna fuente de agua subterránea renovable, no renovable ni la red de abastecimiento. Asimismo, priorizamos la utilización de cuerpos de agua que no representen riesgo para los ecosistemas o hábitats cercanos.

## Vertidos totales de aguas residuales (en megalitros)

	2022
<b>Proceso</b>	
Agua vertida a la red pública de saneamiento	345,68
Agua vertida para recarga de un acuífero	18.572,4
<b>Volumen total vertido</b>	<b>18.918,08</b>
<b>Centros de trabajo</b>	
Agua de terceros (red pública de saneamiento)	10.595,75 (i)
<b>Volumen total vertido</b>	<b>10.595,75</b>

(i) No se presentan datos comparativos con el año anterior ya que se modificó la unidad de medida

### 5.3.3 Responsabilidad en el uso y disposición de los materiales

Desarrollamos iniciativas de economía circular mediante la utilización eficiente de los recursos para reducir impactos ambientales. Además, llevamos a cabo acciones relacionadas a las 3R (reducir, reutilizar y reciclar) y buscamos concientizar y sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de reducir el volumen de nuestros residuos y favorecer una economía circular.

En 2022, se realizó la recuperación de medidores de gas en desuso o con problemas de funcionamiento que son retirados de la red, logrando reparar 8.500 unidades para ser reutilizados. Adicionalmente, a través del Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI), se realizó la revalidación de 37.212 metros de cañería de polietileno que se hallaba vencida, permitiendo su uso y evitando de esta forma que la misma sea desechada. Por último, la adhesión de aproximadamente 85.000 clientes a la factura digital originó un ahorro de papel en lo que va de este período del orden de los 2.765 kg al igual que una disminución considerable en la cantidad de bolsas plásticas que protegen la factura de papel.

## Materiales utilizados (toneladas métricas)

	2022	2021
<b>Proceso</b>		
Odorante	18,57	28,38
Aceite lubricante / hidráulico (*)	3,2	3,82
Desinfectantes	0,005	0,04
Pinturas y solventes	0,043	0,066
Detergente	0,63	0,71
Nitrógeno (N )	90,98	144,19
Carbón calcinado	16	15,51
Propano	6,84	16,73
Butano	5,77	14,26
<b>Total materiales</b>	<b>142,038</b>	<b>223,71</b>
<b>Centros de trabajo</b>		
Papel	1,59 (i)	0,83
Tóner y cartuchos de tinta	0,05 (ii)	0,02
Hipoclorito de sodio (NaClO)	1,93 (ii)	0,31
Detergente	0,98 (ii)	0,14
Tubos fluorescentes y lámparas de bajo consumo	0,06 (iii)	0,03
<b>Total materiales</b>	<b>4,61</b>	<b>1,33</b>

(i) El aumento en el consumo de papel se debe a que en 2022 se consideró además del papel generado por nuestras oficinas (1,59 Tn), los que surgen de los servicios contratados que realizan la impresión de las facturas de nuestros clientes (57,45 Tn). El seguimiento de dicho indicador permite desarrollar acciones destinadas a incentivar la adhesión de los clientes a la factura digital. A pesar de lo mencionado y debido a los trabajos de digitalización realizados en los sectores durante la pandemia, se logró disminuir considerablemente el consumo de papel de las oficinas (2019: 10,5 Tn / 2022: 1,59 Tn).

(ii) El aumento se corresponde con la reapertura de la mayoría de los establecimientos, una vez superados los altos índices de contagio generados por la pandemia.

(iii) Las actividades de mantenimiento asociadas a la instalación de tubos led se incrementaron respecto al período anterior por la reapertura de la mayoría de los establecimientos, una vez superados los altos índices de contagio generados por la pandemia.

### Gestión de residuos

Durante 2022, 67.862 medidores de gas en desuso fueron desechados y vendidos como chatarra, que se reutiliza como material de fundición, además de la reutilización que se le da a algunos de sus componentes. Adicionalmente, realizamos el retiro de la chatarra que fuera acopiada durante el año, proveniente de los materiales en desuso y la desafectación de instalaciones de la operación, con la finalidad de que estos sean reciclados. Debido a la baja actividad de índole administrativa desarrollada en los centros de trabajo durante el año, no se ha realizado reciclado de papel, por su bajo consumo. Tampoco se realizó reciclado de los aceites provenientes de las actividades de mantenimiento de la operación.

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

	Residuos generados	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación
<b>Proceso</b>			
Chatarra (1)	5,14	5,14	0,00
Residuos asimilables a urbanos (2)	31,02	0,00	31,02
<b>Total de residuos no especiales gestionados y tratados</b>	<b>36,16</b>	<b>5,14</b>	<b>31,02</b>
<b>Centros de trabajo</b>			
Residuos asimilables a urbanos (2)	3,49	0,00	3,49
<b>Total de residuos no especiales gestionados y tratados</b>	<b>3,49</b>	<b>0,00</b>	<b>3,49</b>

(1) Residuo sometido a un proceso de reciclado.

(2) Destinado a vertedero.

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

	Residuos generados	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación
<b>Proceso</b>			
Hidrocarburo más agua (1)	10,58	0,00	10,58
Tubos fluorescentes (2)	0,02	0,00	0,02
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos (1)	0,67	0,00	0,67
Tierras contaminadas con hidrocarburos (2)	0,85	0,00	0,85
<b>Total de residuos no especiales gestionados y tratados</b>	<b>12,116</b>		<b>12,116</b>
<b>Centros de trabajo</b>			
Residuos biosanitarios (2)	0,081	0,00	0,081
<b>Cantidad total de residuos no especiales gestionados y tratados</b>	<b>0,081</b>	<b>0,00</b>	<b>0,081</b>

(1) Destinados a incineración

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

## Gestión de derrames

En 2022, por medio de la plataforma del Canal de Denuncias del Código Ético, recibimos una denuncia anónima sobre un vertido de aceite usado que tuvo lugar en el terreno, dentro del predio de la Planta Peak Shaving. La denuncia se encuentra actualmente en etapa de instrucción. Una vez en conocimiento de la situación a fines de diciembre del 2022, procedimos a cargar la incidencia en el Prosafty con el N°2022-003747. De la averiguación del suceso se estimó que una cantidad de 20 litros de aceite que se encontraba emulsionado en agua fue derramada sobre dos superficies de suelo natural de aproximadamente 25 m<sup>2</sup> y 4 m<sup>2</sup>. Actualmente nos encontramos en proceso de realizar los muestreos de las zonas afectadas a fin de poder determinar el grado de contaminación existente y proceder con las acciones de remediación pertinentes.

Como consecuencia de la denuncia recibida, solicitamos a las autoridades de la planta Peak Shaving como medida correctiva inmediata, desestimar la metodología que fuera empleada para la separación de las fases inmiscibles de aceite y agua, que dieron lugar a este incidente. Además, complementamos esta medida con 2 actividades formativas por Teams destinadas al personal operativo, denominada “Derrames de aceites y Gestión de Residuos”, a las que concurrieron 45 personas entre personal de Naturgy y contratado<sup>3</sup>.



(3) Para más información sobre la capacitación “Derrames de aceites y Gestión de Residuos” ver el apartado de “Capacitaciones ambientales” más adelante.

## 5.4 Capital natural y biodiversidad

A través de nuestra Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales identificamos y evaluamos los aspectos e impactos que se originan como consecuencia de las actividades y los procesos de nuestro negocio.

Contamos con un Manual de Procedimientos Ambientales que establece criterios para gestionar los impactos que pueden generar las actividades operativas sobre la biodiversidad que se encuentra localizada en nuestra área de distribución. Además, hace foco en la protección de los espacios naturales protegidos que pueden ser alcanzados por el emplazamiento de nuevas instalaciones de distribución.

Ante cada proyecto, nuestra área de Medioambiente de Naturgy BAN S.A., evalúa la necesidad de cumplir con el Manual de Procedimientos Ambientales del negocio o exigir mayores estudios, ya sea un Estudio de Impacto Ambiental (EIA) o una Evaluación Ambiental (EA). Además, el Responsable de Medioambiente a partir de estas evaluaciones y de considerarlo necesario, establece los lineamientos de protección específicos que deben considerar las áreas operativas, previo al desarrollo de los proyectos, durante la ejecución de los mismos las áreas operativas de Naturgy BAN S.A. son las que ejercen el control operacional bajo los lineamientos normativos y los específicos definidos por el área de medioambiente.

En 2022, llevamos a cabo evaluaciones ambientales sobre 10 proyectos constructivos desarrollados en el ámbito de la Reserva Ecológica y Área Protegida Parque Leloir en el Municipio de Ituzaingó. La iniciativa está asociada a las redes de distribución de gas natural e instalaciones y construcciones complementarias que se desarrollan en el ámbito de un área considerada protegida (plantas reguladoras de presión, válvulas de bloqueo y cámaras de válvulas, plantas de medición u odorización, instalación de equipos para protección catódica, mojones, carteles, etc.) y tiene por objeto evitar, minimizar, restaurar y compensar biodiversidad en el caso que sea necesario.

La Reserva Ecológica y Área Protegida de Parque Leloir se encuentra protegida debido a la existencia de diversas especies arbóreas: Araucarias, Ceibos, Coníferas en general, Eucaliptos, Robles y demás especies que determinen las autoridades competentes en ocasión de los censos arbóreos que se realicen. Las actuaciones realizadas bajo las evaluaciones ambientales se corresponden con una instalación aproximada de 606 metros lineales de cañería de polietileno, considerando el alcance de todos los proyectos constructivos que fueron evaluados, equivalente a 606 m<sup>2</sup>.

La evaluación tiene por objeto analizar ambientalmente si los proyectos, por las características constructivas que presentan, asociadas al entorno protectorio donde se emplazarán, pueden quedar alcanzados por la elaboración de una declaración jurada que justifique la utilización del Manual de Procedimientos Ambientales para obras menores o se debe elaborar un Estudio de Impacto Ambiental. El análisis ambiental "in situ" de los 10 proyectos constructivos determinó que los mismos pueden quedar alcanzados por el Manual de Procedimientos Ambientales de Naturgy BAN S.A.

Adicionalmente, desarrollamos actividades en el ámbito del Parque Municipal Ribera Norte (Reserva Ecológica de San Isidro) y en la Reserva Ecológica Vicente López. Las mismas se correspondieron con tareas de limpieza de residuos plásticos en la que se recogieron 252 kilos y la plantación de 40 árboles nativos en la que participaron vecinos, invitados, guardaparques y la Fundación Manos Verdes.

## Formación y concientización en biodiversidad



+500

personas formadas a través de iniciativas de concientización (talleres y reforestaciones)



1.520

personas formadas a través de la plataforma Cuidemos Nuestros Recursos

A través del Programa Sembrando Futuro que se viene desarrollando todos los años, realizamos 11 iniciativas orientadas al cuidado del medioambiente relacionadas a la formación y concientización y a la restauración y compensación de la biodiversidad. Las temáticas abordadas fueron la protección de los árboles como reguladores del clima, el problema que generan los residuos plásticos, el uso responsable del agua y la energía y la revalorización de residuos, entre otros.

Actividad formativa	Descripción	Destinatarios
Charla en vivo por Instagram en alusión al "Día Mundial del Árbol".	En una charla de 40 minutos se abordaron conceptos sobre la importancia de los árboles para el clima, la importancia de la plantación de árboles nativos y el compromiso de Naturgy Argentina con el programa mencionado.	159 personas participaron del vivo 297 vistas en la grabación, llegando a 615 cuentas
Jornada de concientización de acción climática en el Paseo de la Costa del Municipio de Vte. López	La iniciativa contempló la ejecución de acciones de limpieza en la costa del río de la Plata, seguido con una plantación de árboles nativos y la realización de una obra de LAND ART junto a la artista y activista ambiental Magui Rocatagliata. El evento terminó con una charla de concientización de la empresa "Reaccionar" sobre el problema de los plásticos y el reciclaje de plásticos del tipo 6 y un sorteo de productos ecológicos entre los participantes, donde la empresa ECOFactory donó una compostera.	56 participantes de las actividades 25 árboles nativos plantados 252 kg de residuos recolectados del área ribereña
Jornada de concientización de acción climática en el Arroyo El Claro del Municipio de Tigre	Con la participación de diferentes organizaciones, empleados municipales, voluntarios y el equipo de la Fundación Manos Verde, plantamos árboles de las especies Ceibo y Espinillo elegidos específicamente por el municipio para formar el Biocorredor El Arroyo Claro.	43 inscriptos 30 participantes de las actividades 15 árboles nativos plantados 90 kg de residuos recolectados en el área ribereña del Arroyo El Claro
Curso de Compostaje y Huerta para estudiantes y profesores del Instituto de Gastronomía de Morón (IDGM) organizado por Fundación Manos Verdes	El curso tuvo como finalidad proporcionar herramientas y contenidos necesarios para desarrollar tareas de compostaje y el armado de huertas. Participaron integrantes de la ONG sobre Puentes. La actividad concluyó con el armado de una huerta en el patio del IDGM. Los contenidos brindados fueron compartidos con los docentes y estudiantes del IDGM para que puedan seguir capacitando nuevos integrantes del Instituto.	16 participantes de las clases regulares 12 participantes que obtuvieron la certificación tras la finalización del curso

Jornada de concientización en la Escuela N° 11 de la localidad de Don Torcuato del municipio de Tigre	Destinada a estudiantes de 2do, 3ro y 4to año de manera simultánea. Se desarrollaron contenidos sobre el uso responsable de la energía y su relación con el cambio climático. Luego en la instancia práctica se plantearon 3 propuestas diferentes para reflexionar sobre la utilización de los recursos naturales y su impacto ambiental. Para finalizar se realizó la plantación de árboles de la especie Ceibo de 1,7 metros de altura. En la actividad participaron profesionales del equipo de Ambiente y Espacio Público del Municipio de Tigre, los alumnos y los profesores del colegio.	90 alumnos participantes 5 profesores 2 árboles plantados
Jornada de educación ambiental en la Escuela N° 46 de la localidad de Gral. Pacheco en el municipio de Tigre	Destinada al cuidado de la energía, donde se desarrolló una práctica denominada "El mural de clima", para luego finalizar con una reflexión sobre nuestros hábitos de consumo y estilos de vida y la plantación de especies nativas (2 árboles de sen del campo, 2 árboles de ablution y 2 arbustivas de las especies lantana y salvia).	70 alumnos participantes 3 profesores y plantaciones realizadas 4 árboles 2 arbustos
Jornada de educación ambiental en la Escuela N°13 del municipio de Moreno	Destinada a la concientización de alumnos de 13 y 15 años sobre el uso responsable del agua y la problemática de la contaminación ambiental en el entorno de la escuela. Se brindaron conceptos sobre los recursos naturales haciendo hincapié en el agua y su cuidado como fuente vital para la vida. Se trabajó con los alumnos a través de la formación de 5 islas de observación en las que se fueron presentando distintas características o beneficios, así como enfermedades asociadas a este recurso. La iniciativa tuvo por objeto resignificar los contenidos trabajados durante el año en el eje de estudio "El agua como recurso".	30 alumnos participantes 3 profesores
Jornada de concientización y educación ambiental en la Escuela de Educación Secundaria N°23 de la localidad El Talar del municipio de Tigre	Destinada a los alumnos de 3er año, comenzó con un módulo teórico en el que se expusieron datos estadísticos sobre el uso de la energía a nivel mundial y en relación a la Argentina, se discutió con los alumnos nuestros hábitos de consumo y el impacto ambiental que se generaba y se desarrolló una práctica denominada "El mural de clima" donde los alumnos constituidos en varios grupos interrelacionaron las causas y las consecuencias asociadas al cambio climático. Para finalizar se realizó una plantación de árboles nativos de la especie Ceibo de gran tamaño.	60 alumnos participantes 3 profesores y plantaciones realizadas 4 árboles
Curso de Compostaje y Huerta para integrantes y referentes del Centro de Participación Comunitaria Acá Si de la Asociación Civil Instituto Siloé del municipio de Moreno.	El mismo tiene por objeto brindar educación ambiental a jóvenes, adultos y referentes del Centro, para que puedan disponer de las herramientas y los contenidos necesarios para desarrollar tareas de compostaje y el armado de una huerta agroecológica en el predio.	42 participantes (21 por encuentro)
Jornada de acción climática en la Reserva Natural de San Isidro	Actividad de limpieza de residuos y se plantarán 15 árboles junto a vecinos, organizaciones e invitados. Se brindará una charla introductoria con el fin de destacar la importancia en el uso responsable y sustentable de los recursos naturales.	33 participantes esperados
Jornada de concientización ambiental en el Centro de Mujeres de la localidad de José León Suarez del municipio de San Martín	Destinada a mujeres que trabajan con la basura. El objetivo del taller es transmitir conocimientos sobre la importancia y las oportunidades que surgen a través de emprendimientos que revalorizan los diferentes tipos de residuos y generan ingresos económicos con productos de valor agregado.	15 participantes (12 mujeres, 1 coordinadora del Centro, 2 disertantes)

Adicionalmente al Programa Sembrando Futuro, como consecuencia de la pandemia, migramos la actividad de capacitación en materia de eficiencia energética a un formato digital a través del portal [www.cuidemosnuestrosrecursos.com](http://www.cuidemosnuestrosrecursos.com), donde alumnos y docentes pudieron capacitarse en el consumo responsable de los recursos, en las categorías de energía, agua y papel a través de actividades virtuales y presenciales. Durante 2022, participaron 1.520 personas (docentes, alumnos y público general) de manera presencial, obtuvimos 2.544 vistas a través de los posteos digitales en redes sociales y logramos que 57.686 veces se muestre el contenido en la sección de noticias de un usuario. Además, a través de las actividades plantamos 65 árboles nativos, 2 plantas arbustivas y recolectamos 501 kg de residuos.



# seis

## Interés por las personas

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

84

6.2 Relaciones laborales

87

6.3 Flexibilidad y apoyo al entorno familiar

89

6.4 Gestión del talento y modelo de liderazgo

91



## ¿Qué significa para Naturgy?

### Riesgos y enfoque de gestión

En Naturgy, consideramos fundamental promover un entorno de trabajo de calidad y seguro, priorizando el desarrollo personal y profesional de los empleados. Asimismo, promovemos un entorno de trabajo basado en el respeto, el diálogo, la valoración de la diversidad y, por supuesto, de un comportamiento responsable. En este sentido nuestro Código Ético, de obligado cumplimiento en toda la compañía, establece las pautas que presiden el actuar ético de los empleados en su desempeño diario y, específicamente, en lo que respecta a las relaciones e interacciones con todos los grupos de interés de la empresa.

En este marco, uno de los principales riesgos relacionados con cuestiones relativas al personal, es el de sufrir cualquier tipo de discriminación o desigualdad, por razones de género, raza, edad, perfil profesional, u otras. En este sentido, nuestro compromiso con los empleados se refuerza con:

Específicamente en materia de diversidad de género, afrontamos el reto de equilibrar la presencia de hombres y mujeres en la estructura directiva y gerencial de la empresa, partiendo de la situación actual hasta superar en el 2025 el 40 %.

En el ámbito de diversidad generacional, nos planteamos gestionar el riesgo de envejecimiento natural de la plantilla. Frente a este escenario proyectado, apostaremos por una estrategia de talento intergeneracional, con énfasis en el talento joven y con el objetivo de equilibrar los tramos generacionales, respondiendo al perfil generacional de la sociedad en la que Naturgy opera.

Mediante la estrategia de gestión del talento diverso, incorporamos además la redefinición de una propuesta de valor más atractiva y sintonizada con las nuevas generaciones y el plan industrial de la compañía, a través de un employee journey más flexible, rotacional y experiencial.

Asimismo, contamos con una oferta formativa que integra temáticas de diversidad e inclusión a través de módulos de sensibilización, programas de formación especializada y de desarrollo, que dotan a nuestros profesionales del conocimiento y herramientas para desenvolverse en un contexto dinámico e inclusivo.

### ¿Cuál es nuestro compromiso?

- Aplicar las mejores prácticas en la identificación, captación y fidelización del talento necesario para el desarrollo de los negocios, asegurando los principios de equidad y no discriminación por causa alguna (discapacidad, edad, género, raza, trayectoria profesional previa, etc.).
- Favorecer el desarrollo profesional de las personas dentro del modelo de gestión del talento, asegurando la puesta a disposición, para todos los profesionales, de los medios, programas y herramientas necesarias para potenciar sus habilidades y competencias.
- Promover un entorno de trabajo motivador que asegure el reconocimiento interno de la cultura del esfuerzo, la autonomía necesaria para poder crear, desarrollar e innovar, y un marco de compensación total en concordancia.
- Promover la implantación efectiva de mecanismos de flexibilidad que faciliten el equilibrio entre vida profesional y personal y favorezcan el desarrollo humano y social de las personas.

- Fomentar la diversidad y la igualdad de oportunidades en un entorno de respeto, escucha y diálogo permanente, prestando especial atención a la inclusión de la discapacidad y haciendo extensible este compromiso a los proveedores y empresas colaboradoras.
- Promover una interlocución constante entre la compañía y los representantes sociales que permita la retroalimentación para la toma de decisiones.

Desafío 2022	Grado de cumplimiento 2022	Acciones previstas 2023
Impulsar la participación en la plataforma Success Factors en cada parte del proceso: selección individual de cursos a tomar, asistencia a cursos presenciales/ Teams, finalización de las formaciones virtuales sugeridas	Enfatizamos la participación en la plataforma con el envío sistemático de comunicaciones a todo el personal	Afianzar HappyForceMe como nueva herramienta complementaria de la app
Impulsar la participación en los programas corporativos	Replicamos los lineamientos corporativos en el ámbito local y procuramos su seguimiento	Acompañar a nivel local la implementación de Evaluación 360, Reporte Feedback y Objetivo de Desarrollo Anual, a través de la app desarrollada localmente para tal fin. Seguimiento e impulso a los colaboradores participantes
Favorecer la participación en Happy Force, su implementación local y seguimiento diario	Relanzamos Happy Force en febrero y junio, y realizamos 2 talleres dirigidos a todo el personal. Además, emitimos comunicaciones periódicas con las novedades del programa	Consolidar las competencias del nuevo modelo de liderazgo Naturgy, a través de comunicaciones, formaciones e impulsos puntuales a los colaboradores
Impulsar sus Programas de Liderazgo corporativos desde el ámbito local (Tercer energía, MoLiNa, TLA)	Promovimos la participación de los empleados en <i>webinars</i> de capacitación y la formación en competencias implicadas en el modelo de liderazgo Naturgy	

Creemos que el compromiso con nuestro personal está directamente relacionado con la calidad de nuestro trabajo. Por eso y porque tenemos un interés genuino en el desarrollo personal y profesional de los empleados, promovemos el diálogo, el respeto y la diversidad a los fines de propiciar un buen ambiente de trabajo. Asimismo fomentamos el compromiso responsable de todos los actores involucrados en Naturgy y hacemos un especial hincapié en las interacciones con los grupos de interés.

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

Consideramos fundamental la promoción de un entorno de trabajo de calidad, basado en el respeto, la diversidad y el desarrollo personal y profesional. Por eso, en Naturgy contamos con un Código ético que reúne las pautas que regulan nuestro comportamiento diario y nuestras relaciones e interacciones con los grupos de interés de la compañía.

### Auditorías

Durante 2022, diversos procesos de la Gestión de Personas –Formación, Selección y Servicio Médico– fueron auditados de manera interna (SIG) y externa (SIG y SIGOS). No recibimos observaciones ni oportunidades de mejora.

**El área de formación atendió 3 auditorías internas y externas, de manera adecuada y sin no conformidades.**

### Promoción del personal

Publicamos búsquedas internas a través del correo Selección, que desarrollamos para tal fin. También ofrecemos acciones formativas accesibles para el personal, mediante Universidad Corporativa, donde cada empleado pudo seleccionar los cursos a completar, tanto para su formación técnica como en habilidades y competencias para su desarrollo futuro.

### Indicadores de empleados

	2022	2021
Inversión en personal (millones de pesos) (i)	4.448	2.545
Índice de permanencia	21,17	21,05
Edad media de la plantilla	50,12	47,77

### Altas y tasa de contratación por grupo etario y sexo 2022 (i)

	Altas 2022			Tasa de contratación 2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<30	3	0	3	0,72 %	0,00 %	0,72 %
30-50	4	0	4	0,95 %	0,00 %	0,95 %
>50	0	0	0	0,00 %	0,00 %	0,00 %
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>1,67%</b>	<b>0,00%</b>	<b>1,67%</b>

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

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

	Bajas 2022			Tasa de rotación 2022			Bajas 2021			Tasa de rotación 2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<30	3	3	6	0,72 %	0,72 %	1,43 %	2	2	4	7,14 %	22,22 %	10,81 %
30-50	3	4	7	0,72 %	0,95 %	1,67 %	2	1	3	1,50 %	1,67 %	1,55 %
>50	25	2	27	5,97 %	0,48 %	6,44 %	8	1	9	4,55 %	2,22 %	4,07 %
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>9</b>	<b>40</b>	<b>7,40 %</b>	<b>2,15 %</b>	<b>9,55 %</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>3,56 %</b>	<b>3,51 %</b>	<b>3,55 %</b>

(i) La tasa de rotación se calcula con el cociente bajas/dotación. Se utiliza la nómina del personal al cierre del periodo.

## Diversidad e igualdad

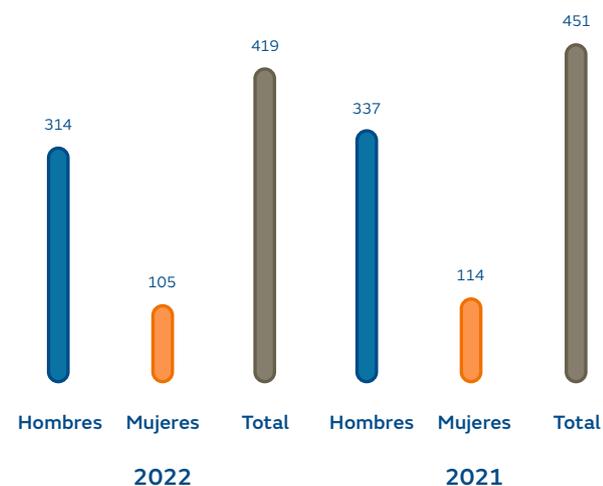
En Naturgy tenemos la firme convicción de que para que haya igualdad, debemos procurar la diversidad. Por eso, promovemos un entorno respetuoso y de diálogo abierto, base para procurar oportunidades para todos .

En pos de promover una comunidad diversa y reducir la brecha de género, privilegiamos la incorporación de mujeres para las posiciones de jóvenes profesionales y pasantes, así como también se sigue esa línea para las búsquedas efectivas.

Por otra parte, la compañía cuenta con 6 empleados con discapacidad.

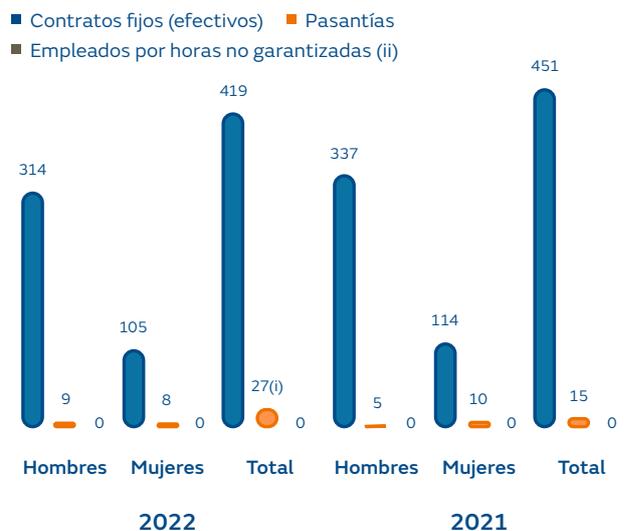
	Género	Edad
Pasantes	Mujeres: 10 Hombres: 9	Entre 19-30 años
Práctica Jóvenes Profesionales	Mujeres: 8 Hombres: 0	Entre 20-30 años

## Colaboradores por género (i)



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

## Perfil de colaboradores

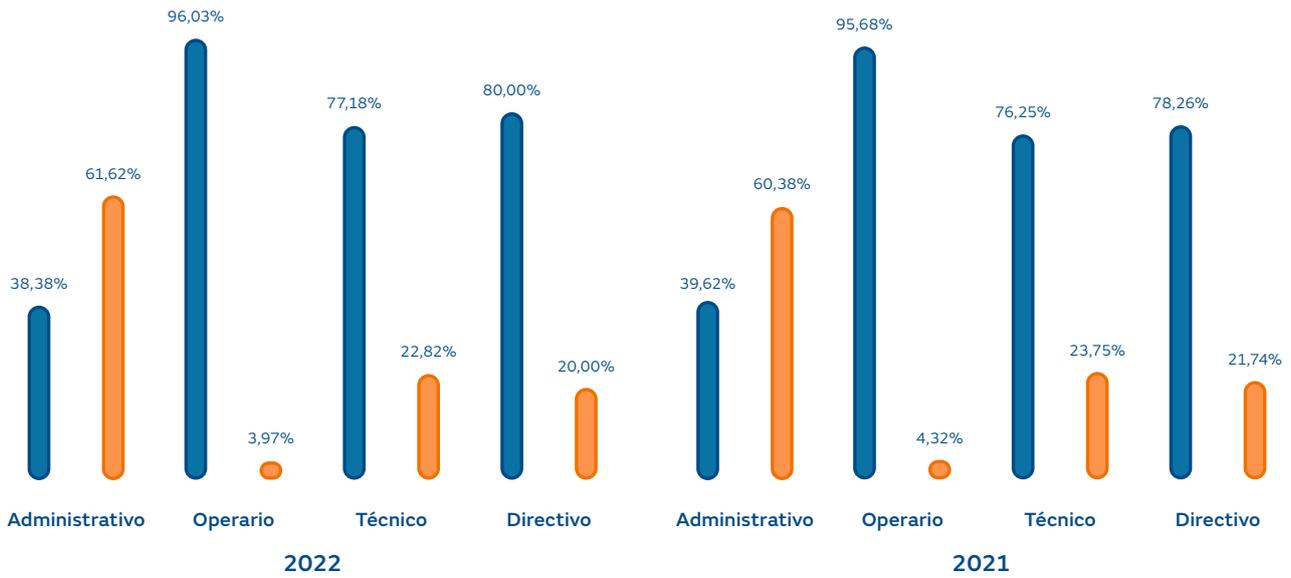


(i) Incluye pasantes y jóvenes profesionales.

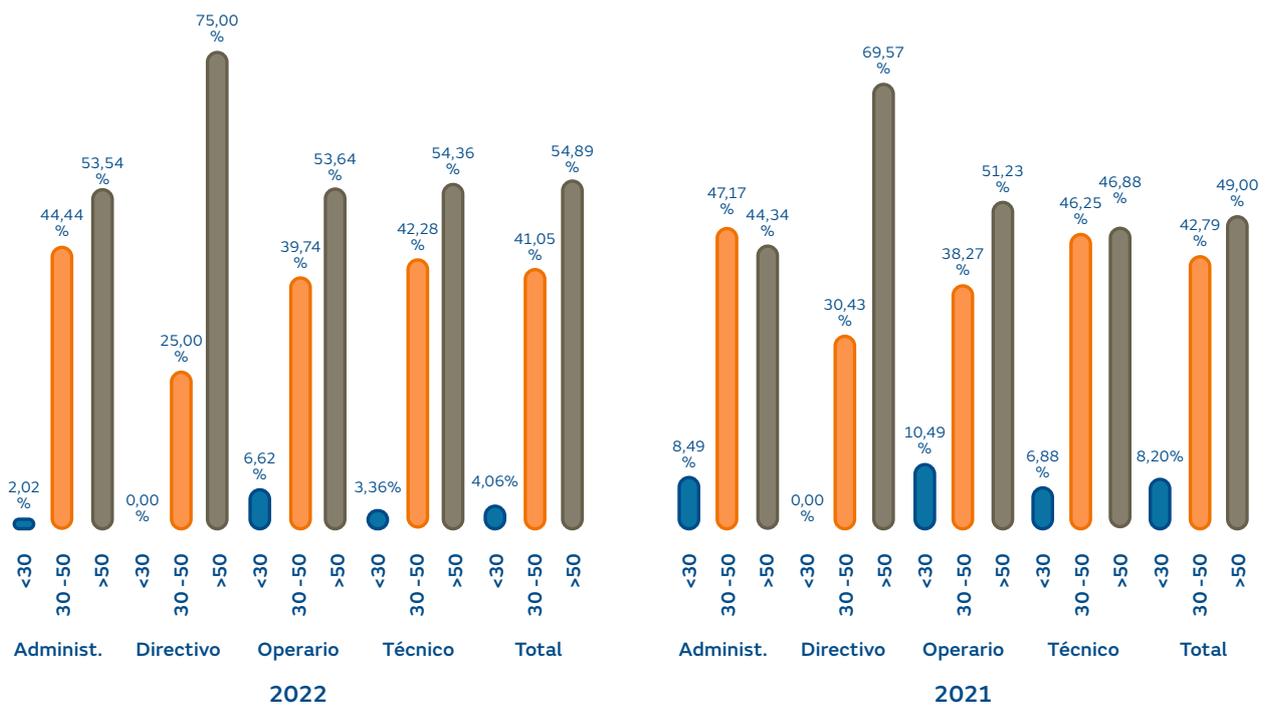
(ii) Los empleados por horas no garantizadas trabajan para la organización sin un número mínimo fijo de horas de trabajo garantizado.

### Colaboradores por categoría profesional y género

■ Hombres ■ Mujeres



### Colaboradores por categoría profesional y edad



## 6.2 Relaciones laborales

Contamos con una política salarial transparente y sin distinciones de género. Así, las retribuciones del personal dependen exclusivamente de su posición y de las tareas realizadas en la empresa.

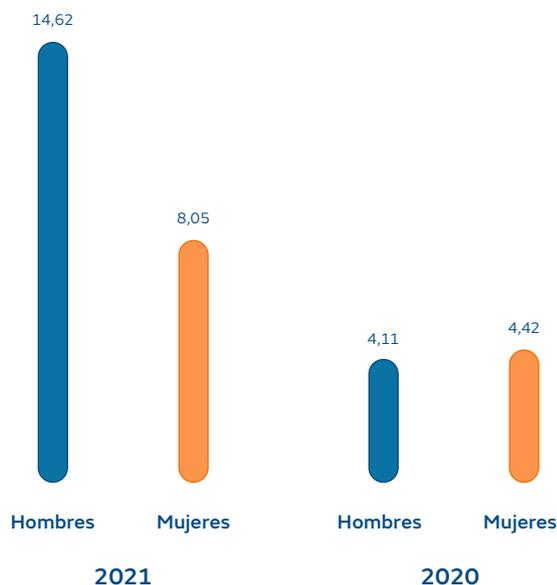
Las remuneraciones de los empleados bajo convenio son establecidas según los convenios vigentes; dependen del grupo o subgrupo profesional al cual pertenece cada colaborador. El personal de convenio más plus recibe además un plus salarial por la realización de tareas especiales. Finalmente, los empleados fuera de convenio, como directivos, gerentes, jefes de servicios y otros profesionales, reciben una remuneración variable según objetivos.

### Retribución

	2022	2021
Relación entre el salario más alto y el más bajo	9,07	9,07
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local (i)	8,05	4,11

(i) Salario mínimo vital y móvil correspondiente a enero de 2022.

### Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local (i)



(i) Salario mínimo vital y móvil correspondiente a enero de 2021.

### Estructura retributiva

	2022	2021
% personal con parte de su retribución fijada en base a objetivos	31,03 %	30,82 %

### Porcentaje de empleados de la plantilla sindicalizados

	2022	2021
STIGAS	19,50 %	19 %
APJGAS	30,04 %	26 %
UPS	0 %	0 %

### Convenios Colectivos de Trabajo en %

	2022	2021
Naturgy BAN (i)	25 %	26,40 %
Personal representado	75 %	73,60 %

(i) Corresponde al personal sin representación.



## Acompañamos al grupo en el lanzamiento y monitoreo de la app Happy Force con talleres, instructivos locales y prácticas de fidelización con el personal

### Happy Force

Happy Force es nuestra herramienta de medición de satisfacción y compromiso. Nos brinda un espacio de reconocimiento y feedback de manera confidencial al permitirnos compartir:

- estado de ánimo, opinión y percepción sobre aspectos concretos de la compañía,
- reconocimiento a otro integrante de la empresa,
- iniciativas de mejora, a través de ideas y comentarios.

Si bien fue presentada a nivel local y regional en 2021, en febrero y julio de 2022 hicimos su relanzamiento en Argentina. Para ello, dictamos 2 talleres dirigidos al personal y enviamos comunicaciones durante todo el año, mediante correos electrónicos y difusión de los reconocimientos realizados a los empleados por sus competencias distinguidas.

A partir de diciembre, los empleados también pudieron acceder a sus datos y seguimiento (nivel de participación, Happy Index, votos) mediante HappyForceMe.

## 6.3 Flexibilidad y apoyo al entorno familiar

Buscamos el equilibrio entre la vida profesional y personal. Para ello, aplicamos medidas de flexibilización laboral, así como también ofrecemos servicios y beneficios adaptados a las necesidades de los empleados. Tal como lo reconoce el certificado **EFR Global**, de este modo nos ubicamos como referentes de la nueva cultura sociolaboral y empresarial, gracias a las medidas corporativas y locales que adoptamos en materia de conciliación y espacios y servicios a disposición del personal.

### Flexibilidad de horarios

Nuestro personal puede acceder a medidas de flexibilidad temporal, de acuerdo con lo previsto en el convenio/reglamento de empresa (horaria, de entrada/salida, jornada intensiva, etc.). Con excepción quienes realizan turnos, los colaboradores de Naturgy disponen del siguiente horario flexible, según su posición:

- Personal técnico locales: 8 a 16:20
- Personal técnico CSM: 7 a 15:20

En ambos casos, pueden tomar 20 minutos para almorzar y anticipar su salida 40 minutos cada día.

### Espacios de integración con los empleados y sus familiares

Contamos con actividades, talleres y voluntariado con los familiares de nuestros colaboradores. Así propiciamos espacios de integración que favorecen el desarrollo personal.

### Empresa Familiarmente Responsable

Utilizamos la Plataforma Teams, que facilita la realización de reuniones, capacitaciones virtuales e interacción en general. Desde el inicio de la pandemia, formamos al personal en el uso de esta herramienta, compartimos información de manera permanente sobre buenos hábitos y brindamos acompañamiento para una buena organización del teletrabajo, salud y prevención de contagios, entre otros temas.

Durante 2022, además recertificamos nuestra condición de Empresa Familiarmente Responsable, como resultado de la auditoría realizada a nivel global.



**Realizamos 4 talleres de Bienestar y Salud, que fueron dictados 2 veces cada uno para favorecer la asistencia del personal**

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

	2022	2021
Cantidad de licencias otorgadas por maternidad	3	5
Cantidad de licencias otorgadas por paternidad	0	2
Índice de reincorporación al trabajo por licencia por maternidad	100 %	100 %
Índice de reincorporación al trabajo por licencia por paternidad	100 %	100 %

### Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad 2022



5

**empleados regresaron al trabajo durante 2021**

(después de licencia por nacimiento iniciada en 2021 o 2022)



5

**Cantidad de empleados que regresaron al trabajo durante 2021**

(después de licencia por nacimiento iniciada en 2021 o 2022) y permanecieron 12 meses en el empleo.



100%

**de Tasa de retención**

(Fórmula: 2/1 )

## 6.4 Gestión del talento y modelo de liderazgo

De acuerdo con el contexto corporativo y los desafíos estratégicos propuestos, en 2018 definimos un nuevo esquema de Dirección por Objetivos (DPO). Este esquema pone el foco en la simplificación y la homogeneización e incluye a todo el personal fuera de convenio. Cada director evalúa al personal seleccionado con una puntuación de 0 a 150 en relación con su contribución al crecimiento del negocio y desempeño.

Desde 2022, los objetivos DPO incluyen los siguientes indicadores:

- 75% objetivos financieros.
- 5% objetivos seguridad y salud
- 5% objetivos diversidad y género
- 15% objetivo cualitativo de desempeño.

Los objetivos económicos, de seguridad, salud, diversidad y género son definidos por la Dirección General y calculados por Control y Prevención (España).

Los objetivos de la evaluación DPO 2022 fueron:

### Objetivo Cualitativo de Desempeño (100%)

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

### Objetivo Contribución al Negocio (5%)

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

### Evaluación de desempeño desglosado por categoría profesional

	2022	2021
Directivos	100 %	100 %
Técnicos	41 %	40,63 %
Administrativos	13 %	13,21 %
Operarios	1 %	0,62 %

### Evaluación de desempeño desglosado por género

	2022	2021
Hombres	19 %	18,40 %
Mujeres	34 %	35,96 %

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



**8,83 fue el resultado del índice de satisfacción en la encuesta que mide la calidad de acciones de formación en 2022**

Para potenciar las habilidades y competencias del personal, ponemos a su disposición una amplia variedad de oportunidades de capacitación. Así, gestionamos la formación y evaluación de nuestros talentos siguiendo lineamientos corporativos para diferentes temáticas y establecemos metas y objetivos a futuro de manera consolidada con todos los países del grupo.

Con el objetivo de evaluar su impacto, auditamos de manera interna y externa todos nuestros procesos de formación y selección. El seguimiento además es cargado en el repositorio corporativo ProSafety y nuestra Universidad Corporativa realiza las mediciones correspondientes en cada país.

La Universidad Corporativa (UC) elabora un plan de formación y desarrollo de acuerdo con las necesidades específicas del personal. Durante 2022, llevó a cabo talleres presenciales y virtuales sobre diversos temas que se presentan a continuación:

Programa / temática	Modalidad	Objetivo y desarrollo	Participantes
Happy Force	Presencial	Comunicar al personal la utilidad de la app Happy Force, desarrollada por Naturgy como herramienta para acercamiento empresa-empleado	62
Programa de Ciberseguridad	Presencial	Mantener actualizados a los empleados en los aspectos esenciales de la ciberseguridad, tanto en el entorno profesional como en el personal	82
Tercera Energía (varios)	Virtual	Desarrollar <i>webinars</i> abordando temas como cuerpo, cómo vivir sin estrés, entorno, creencias, gestión de las emociones, etc.	22
Taller de Prevención Cardiovascular	Presencial	Conocer sobre las enfermedades cardiovasculares y sus controles de salud respectivos	94

## Actividades de formación

	2022	2021
Cursos	229	184
Participantes	1.836	2.189
Horas/Empleado (i)	3.534	3.367,91
Participaciones por persona (ii)	1,9	1,54

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

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

## Formación por género

	2022		2021	
	Mujeres	Hombres	Hombres	Mujeres
Promedio de horas de formación a empleados por género	1,42	1,94	1,55	1,53

## Formación por categoría

### Promedio de horas de formación a empleados por categoría profesional

	2022	2021
Directores	1,39	1,5
Mandos medios	1,51	1,51
Operarios	2,31	1,51
Técnicos	1,43	1,64

Además, en 2022 dedicamos 7 horas (tres más que en 2021) a la formación en políticas y procedimientos sobre derechos humanos y sus aspectos relevantes para las operaciones.

Del mismo modo, llevamos a cabo cursos virtuales y presenciales de Compliance sobre temas como acoso, conflicto de interés y Código Ético. Los cursos online fueron convalidados con la Universidad Corporativa y, de esta forma, obtuvimos el alta para su realización de manera presencial y virtual. Asimismo, contamos con el apoyo del área de Compliance durante el proceso, quien proporcionó detalles técnicos para poder abarcar las preguntas puntuales sobre la temática.



# siete

## Seguridad y salud

7.1 La estrategia en seguridad y salud de Naturgy

97

7.2 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral

98

7.3 Gestión de riesgos

99

7.4 Formación y sensibilización para la prevención

101

7.5 Monitoreo continuo y registro de datos

102

7.6 Promoción de la salud de nuestros colaboradores

104



## ¿Qué significa para Naturgy?

### Riesgos y enfoque de gestión

Planificamos y desarrollamos nuestras actividades asumiendo que nada es más importante que la seguridad, la salud y el bienestar de las personas. En este sentido, nuestra actuación va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales y otros requisitos que voluntariamente adoptamos, impulsando la mejora continua en las condiciones de trabajo y en la gestión de la seguridad, la salud y el bienestar, involucrando no sólo a las personas que forman Naturgy, sino también a los proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés, con el objetivo de evitar y prevenir los accidentes y los daños a la salud, proporcionando un ambiente seguro y saludable así como favoreciendo su salud y bienestar.

### ¿Cuál es nuestro compromiso?

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

Desafío 2022	Grado de cumplimiento 2022	Acciones previstas 2023
Verificar y controlar que se cumpla el nuevo sistema de control documental. Esto impactará directamente sobre el desempeño de los contratistas en prevención	Pusimos en funcionamiento el sistema de control documental y formación online para empresas nuevas	Hacer estudios ergonómicos de todos los puestos de trabajo junto al área de Salud para su posterior presentación en la ART.
Realizar prácticas de incendios incorporando: - redes fijas, mangas y sistema fijo de extinción - todos los equipos de intervención - brigadistas de todas las sucursales.	Replicamos los lineamientos corporativos en el ámbito local y procuramos su seguimiento	Realizar prácticas de incendios incorporando: - redes fijas, mangas y sistema fijo de extinción - todos los equipos de intervención - brigadistas de todas las sucursales.
Retomar los simulacros suspendidos por la pandemia en los últimos años.	Llevamos a cabo 4 simulacros con un total de 42 asistentes	Difundir los Precusores de Lesiones Graves y Fatales (PLGF) a todas las áreas y personal en cascada. Incrementar la cantidad de IDS en aquellos trabajos que implican la presencia de PLGF, tanto en tareas propias como de contratistas. Concientizar a inspectores y supervisores sobre la importancia de identificar los PLGF en las IDS que realizan.

## 7.1 La estrategia en seguridad y salud de Naturgy

En todo nuestro accionar, procuramos evitar y prevenir accidentes, tanto de nuestros trabajadores como de empresas colaboradoras, proveedores y grupos de interés. Para nuestra compañía, asegurar un ambiente seguro y saludable para las personas es indispensable. Por eso, buscamos mejorar de manera permanente nuestras condiciones de trabajo, así como la gestión de la seguridad, la salud y bienestar.

Continuamos trabajando en la gestión de riesgos como forma de gestión de procesos, desde la detección a la resolución del riesgo en todos los ámbitos de actuación de la empresa.

En 2022, lanzamos el Proyecto Compromiso Visible de Seguridad y Salud, para la prevención de sucesos graves mediante la incorporación de los Sucesos y Precusores de Lesiones Graves y Fatales (PLGF).

Estos sucesos son aquellos que pueden generar lesiones graves o fatales para los trabajadores o terceros y que podrían empeorar de no corregirse ciertos factores. Tienen diferentes causas y contextos, por lo que es clave una estrategia de prevención para identificar sus precusores.

Las acciones llevadas a cabo durante la planificación del proyecto fueron:

- Creación de plan de formación y sensibilización a los trabajadores para la identificación, investigación y eliminación de aquellas condiciones o comportamientos que, si no se corrigen, podría provocar lesiones graves o fatales (PLGF)
- Identificación y análisis de los eventos PLGF
- Identificación de regla de oro por cada actividad
- Gestión de PLGF en forma de cascada, desde los directores a los jefes de la organización
- Reenfoco de las IDS hacia las actividades con mayor potencialidad de daño LGF

Por otra parte, continuaron activos los protocolos para la prevención Covid-19, aunque realizamos modificaciones y flexibilizamos medidas de acuerdo con la evolución de las normativas emitidas por el Ministerio de Salud de la Nación. Mantuvimos el monitoreo de la situación epidemiológica dentro de los lugares de trabajo de la compañía e hicimos seguimiento personalizado a los casos confirmados y contactos estrechos.

## 7.2 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral

Seguimos adelante con la implementación del Sistema Integral de Gestión (SIG). Realizamos auditorías internas y externas de las normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en todas las áreas alcanzadas por la certificación. Así, verificamos su implementación y cumplimiento y logramos la continuidad de la certificación en Argentina.

En 2022, tal como fue propuesto a nivel corporativo, avanzamos en la transición del Sistema Integrado de Gestión en Salud (SIGES) a Sistema de Gestión de Organización Saludable (SIGOS) e hicimos la primera auditoría externa del nuevo sistema en octubre.

Por otra parte, continuamos actualizando los planes de emergencias y documentos de prevención, gestionados a través de la herramienta Soft Expert, y realizamos capacitaciones al personal en todas las herramientas ProSafety Seguridad y Salud, en las que participaron 50 colaboradores. Adicionalmente, reemplazamos la planilla de papel para los controles de obra por planillas digitales a las cuales cada encargado accede a través de un código.

Cabe mencionar que el equipo de seguridad y salud ocupacional, responsable del sistema de gestión, está conformado enteramente por licenciados en Seguridad e Higiene: un responsable del área, un jefe de servicio y dos consultores externos.



**El 100% del personal de Naturgy, tanto interno como contratado, está cubierto por el sistema de gestión.**

## 7.3 Gestión de riesgos

### 7.3.1 Plan compromiso con la seguridad y salud

Continuamos utilizando el Instructivo de Control Operacional de Medio Ambiente y S&SO como herramienta de control y seguimiento para realizar las visitas a obras y centros de trabajo. Modificamos las listas de control para abarcar todos los requerimientos tanto del Sistema Integrado de Gestión (SIG) como los requisitos legales. En 2022 realizamos:

- 15 visitas a obras, 77 obras de redes y 431 acometidas
- 10 visitas a centros de trabajo propios y 2 al operador logístico IFLOW

### 7.3.2 Acciones preventivas

#### Actualización de matriz de requisitos legales

Validamos los requisitos legales utilizando el sistema Themis, que indica su nivel de cumplimiento. En esta línea, actualizamos anualmente la lista de requisitos, para luego hacer su evaluación y monitoreo.

En 2022, realizamos dos actualizaciones para incorporar los requerimientos que aplican a la operación y a los centros de trabajo.

#### Simulacros

En 2022, logramos volver a realizar los simulacros, que habían quedado suspendidos por la pandemia, en cuatro de nuestros centros: San Martín, Olivos, San Justo y Castelar. Asistió un total de 42 personas.

#### Prevención, detección y extintores de incendios

Todos los meses, controlamos las redes de incendio de los centros de trabajo de ICA, CSM Y PPS. Durante cada visita, revisamos el estado del sistema de bombas de incendio, mangueras, rociadores y demás dispositivos para corroborar su correcto estado y funcionamiento. En el Centro San Martín, en 2022 modificamos algunos parámetros de la sala de bombas para lograr el perfecto funcionamiento.

Asimismo, en los centros CSM e ICA controlamos mensualmente el funcionamiento del sistema de alarmas y detección de incendios. En cada ocasión, probamos la central y los detectores de incendio.

Por otro lado, la empresa contratista encargada del mantenimiento de los extintores realizó 54 visitas de control y recargó 490 extintores, distribuidos en todos los centros de trabajo.

#### Inspecciones de los equipos de izaje

Un ente habilitado controló y verificó los siguientes equipos:

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

### Estudios y mediciones

Realizamos los siguientes estudios y mediciones en cada centro de trabajo habilitado:

- Iluminación: 10 relevamientos en los puntos de medición de iluminación
- Análisis de agua: 85 análisis bacteriológicos y 12 físico químicos en los distintos puntos de muestra de agua potable
- Calidad de aire: 10 estudios de calidad de aire
- Carga de fuego: 10 estudios de carga fuego. Además en Centro San Martín actualizamos los planos del predio para presentar en Bomberos e hicimos el nuevo estudio antisiniestral.
- Puesta a tierra: 10 mediciones de puesta a tierra y continuidad, según la legislación vigente y sus protocolos

### Obras de mantenimiento de instalaciones auxiliares

- Reparamos 6 escaleras de acceso a cámaras/ERP con soporte anticáidas
- Efectuamos 1.152 mediciones de ruido en las cámaras para controlar el nivel sonoro y evitar ruidos molestos al vecindario
- Desinfectamos y lavamos 42 cámaras de válvulas de gasoducto
- Desinfectamos y lavamos 75 recintos de regulación
- Reparamos cierres y bisagras de las tapas de acceso para ingresar a las cámaras en 47 sitios que podrían causar accidentes de no manipularse correctamente al ingresar o salir
- Reparamos cierres y cerraduras de 96 ERP

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

En 2022, volvimos a plantear los objetivos para todo el personal, que habían estado suspendidos durante la pandemia. Así, realizamos actividades de formación donde repasamos el uso de herramientas ProSafety Seguridad y Salud e hicimos seguimiento de los objetivos propuestos.

Los datos destacados del año fueron los siguientes:

- 376 observaciones preventivas de seguridad (OPS)
- 77 actos inseguros registrados y resueltos in situ dentro de las OPS
- 336 inspecciones de seguridad (IDS) de las cuales 0,46% presentaron desvíos
- 348 reuniones de seguridad y salud
- 10 reuniones de coordinación de contratistas

## 7.3.4 Identificación de riesgos en la cadena de suministro

En materia de identificación de riesgos en la cadena de suministros, trabajamos en la incorporación de sucesos y Precusores de Lesiones Graves y Fatales (PLGF), como fue detallado previamente.

Evaluamos 180 especificaciones técnicas para la compra de bienes y servicios, con el correspondiente análisis de riesgos y agregado de recomendaciones de prevención y medio ambiente. Como resultado, incorporamos 167 de ellas, que las empresas adjudicadas deberán cumplir.

## 7.4 Formación y sensibilización para la prevención



640

**asistentes  
a cursos  
de formación  
seguridad  
y salud**



41

**acciones  
formativas  
realizadas**



2.436

**horas de  
formación  
por empleado**



1.560,32

**horas totales  
de formación**

Durante 2022, hicimos diferentes capacitaciones al personal sobre salud, seguridad y prevención de riesgos. Las actividades llevadas a cabo incluyeron talleres de salud y seguridad y 31 talleres de prevención de riesgos donde participaron 307 colaboradores.

Los talleres realizados en materia de salud fueron:

- prevención cardiovascular
- prevención y atención primaria de la mujer
- nutrición y buena alimentación
- uso de DEA y RCP
- actualización en primeros auxilios

Adicionalmente, los talleres materia de seguridad y prevención de riesgos incluyeron las temáticas de:

- certificación de operadores de autoelevadores
- capacitaciones en actuaciones en campo, emergencias caño roto, control documental y procedimientos
- divulgación del plan autoprotección
- normativa aplicable y control de la emergencia
- revisión de metodología de utilización de trípodes, arneses y equipos de respiración
- capacitación sobre it.10511 (documento en etapa final de publicación)
- seguridad en trabajos con electricidad y presencia de gas
- capacitación al personal sobre nuevos equipos y sistemas de planta
- simulacro 2022
- obra de repotenciación ERA SADE GILES 1
- certificación de operadores de hidrograma y grúa autopulsada
- OPS
- seguridad vial
- ergonomía
- gestión de residuos y derrame de aceites
- sistema de gestión de planta y tratamiento de residuos
- entre otros.
- control operacional en prevención y medioambiente
- precursores de lesiones graves o mortales (PLGF)
- utilización de todas las herramientas Prosafety seguridad y salud
- entre otros

## 7.5 Monitoreo continuo y registro de datos

A partir de nuestra matriz de evaluación de riesgos por puestos y por centros de trabajo, clasificamos los riesgos a los que están expuestos los empleados de Naturgy, de acuerdo con las tareas que realizan. Gracias a esta herramienta, podemos analizar cómo controlar las situaciones de peligro y definir medidas de prevención. En el último año, incorporamos los Precusores de Lesiones Graves y Fatales (PLGF), mencionados previamente.

Las principales lesiones registradas en el año fueron una fractura, esguinces y torceduras, cortes y sobreesfuerzos físicos.

### Índices de Salud y Seguridad Laboral

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Indicadores de siniestralidad para empleados</b>						
Nº de accidentes con baja (i)	3	0	3	2	0	2
Días perdidos por accidente laboral (ii)	78	0	78	29	0	29
Duración media de la baja (iii)	26	-	26	14,5	0	14,5
Días perdidos por enfermedad	6.095	1.221	7.316	6.497	907	7.404
Días perdidos por enfermedad/hombre	18,8	3,7	22,5	13,5	1,8	15,4
<b>Indicadores de siniestralidad de contratistas</b>						
Nº de accidentes con baja	14	-	14	16	0	16
Días perdidos por accidentes laborales	657	0	657	582	0	582
Duración media de la baja	46,93	-	46,93	36,38	0	36,38

(i) No incluye accidentes *in itinere*.

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

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

### Índices de siniestralidad

	2022	2021
Índice de incidencia (i)	5,93	4,42
Índice de frecuencia (ii)	2,96	2,22
Índice de gravedad (iii)	0,04	0,55

(i) Cantidad de accidentes cada 1.000 trabajadores.

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

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

## Accidentes 2022

	<b>2022</b>
Accidentes con baja <i>in labore</i> de personal propio	<b>3</b>
Accidentes con baja <i>in itinere</i> de personal propio	<b>3</b>
Accidentes con baja <i>in labore</i> de contratistas	<b>14</b>
Accidentes con baja <i>in itinere</i> de contratistas	<b>3</b>

## Indicadores de salud y seguridad ocupacional (i) (ii)

	<b>2022</b>		<b>2021</b>	
	Empleados	Trabajadores que no son colaboradores, pero cuyo lugar de trabajo está controlado por Naturgy	Empleados	Trabajadores que no son colaboradores, pero cuyo lugar de trabajo está controlado por Naturgy
Número de lesiones por accidente laboral registrables	3	14	2	16
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables (iii)	3,51	7,62	2,22	9,15
Número de horas trabajadas	852.816	1.835.670	902.128	1.748.371
Accidentes más habituales	Caídas de personas a nivel, golpes con objetos y sobreesfuerzos	Caídas de personas a nivel, atropellos o golpes con vehículos y sobreesfuerzos	Caídas de personas a nivel, choques contra objetos/objetos punzantes y sobreesfuerzos	Caídas de personas a nivel, atropellos o golpes con vehículos y sobreesfuerzos

(i) Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral/número de horas trabajadas × 1.000.000.

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

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

No hubo muertes por lesiones relacionadas con el trabajo de empleados ni trabajadores. No hubo tampoco lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias. Se utiliza el criterio de OSHAS, por lo tanto, no se contabilizan todos los casos que se generaron por terceros.

## Enfermedades profesionales relacionadas con el trabajo

En 2022, registramos un caso de enfermedad profesional y no registramos fallecimientos por esa causa. De los trabajadores que no son colaboradores de Naturgy pero cuyo lugar de trabajo está controlado por la compañía, no se lleva registro de las enfermedades profesionales.

## 7.6 Promoción de la salud de nuestros colaboradores

Facilitamos el acceso del personal a los servicios médicos y de salud. Para ello, tenemos una estructura asistencial propia ubicada en el Centro Operativo San Martín y llevamos adelante programas de prevención para crear sensibilización sobre la preservación de la salud, entre otras iniciativas.

- Instalaciones de salud en el Centro Operativo San Martín. Cuenta con médicos que desarrollan actividad asistencial y preventiva, de acuerdo con la legislación vigente y protocolos corporativos de salud laboral. Desde esta sede central, se responden consultas de manera virtual y telefónica a todo el personal.
- Revisiones médicas obligatorias y voluntarias y campañas de prevención de salud. Son realizadas en la clínica del prestador de servicios médicos.
- Seguimiento de personal con patologías crónicas. Durante 2022, continuamos monitoreando la salud de estos colaboradores cuyas patologías los ubicaban en el grupo de riesgo para covid-19. Evaluamos así cada caso en función de la necesidad de volver a incluirlos en el grupo de riesgo, de acuerdo al contexto epidemiológico tal como lo indica la última actualización de la normativa del Ministerio de Salud.
- Programa Calidad de Vida. En 2022, contó con la participación voluntaria del 53,65 % de los colaboradores, se realizaron 167 exámenes obligatorios y 235 voluntarios (examen médico anual voluntario).
- Programas de prevención. Realizamos campañas de concientización dirigidas al personal sobre temas de salud como prevención del riesgo cardiovascular, hipertensión arterial, diabetes, dislipemia, patologías colónicas, test de Fagerström, obesidad y visión. Estas propuestas incluyeron derivaciones a especialistas y promoción de hábitos saludables.

Maximizamos la atención y el seguimiento telefónico y virtual a todo el personal. En 2022, recibimos 3.261 consultas en consultorios pero no realizamos visitas médicas a domicilio, ya que este servicio fue suspendido desde el inicio de la pandemia. Unas 435 personas participaron de los reconocimientos y 235 de los programas de prevención.

**Naturgy**

### Influenza



En línea con las recomendaciones de las autoridades sanitarias a raíz de la alta circulación de virus influenza (Gripe) recordamos las medidas de prevención para evitar la transmisión de virus respiratorios:

- Lavado frecuente de manos con agua y jabón
- Toser y estornudar con el pliegue del codo
- No compartir cubiertos ni vasos ni mates
- Ventilar los ambientes
- En cuanto al uso de barbijo, en la actual situación epidemiológica es recomendable su utilización en espacios cerrados y en el transporte público (tapando nariz, boca y mentón y bien ajustado a la cara).

Ante la aparición de síntomas como fiebre, tos, dolor de garganta, malestar general dar aviso inmediato a nuestro servicio o a referente de su sector.

**Naturgy**



### Taller de Prevención Cardiovascular

Conocer las enfermedades cardiovasculares, cuáles son los controles de salud que debemos realizar y con qué frecuencia

**Temas a Desarrollar**

- ¿Cuáles son las enfermedades cardiovasculares? Detección y diagnóstico temprano.
- Factores de riesgo. Conocerlos y saber cuáles pueden ser modificados.
- Tabaquismo – Consumo problemático de sustancias
- Factores que benefician a nuestra salud cardiovascular: actividad física, control periódico de salud, vida saludable.
- ¿Cómo podemos mejorar la salud Cardiovascular?

Te contamos las fechas de las charlas que daremos por Teams, para que vos y tu familia puedan participar de la que mejor se adapte a sus horarios.

 **Jueves 18 de agosto a las 14.00 hs.**  
**Viernes 26 de agosto a las 10.30 hs.**

## Participación de los representantes de los trabajadores

En 2022, continuamos con las reuniones del comité de seguridad con los representantes sindicales. Si bien la modalidad de trabajo virtual impidió que lo hiciéramos con la frecuencia deseada, pudimos encontrar soluciones conjuntas para idear e implementar acciones de prevención que disminuyen los riesgos en las actividades. Actualmente, estamos desarrollando un procedimiento que indique la conformación de los comités, frecuencia de reuniones y procedimientos necesarios con el objetivo de formalizar, en 2023, la manera en que se integra la relación formal de los trabajadores a través de los comités de salud y seguridad.

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

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

# ocho

## Cadena de suministro responsable

### 8.1 La cadena de suministro de Naturgy

110

### 8.2 La gestión de la cadena de suministro

111

### 8.3 Selección de proveedores

112

### 8.4 Desarrollo de proveedores

113

### 8.5 Evaluación de los proveedores

114

### 8.6 Identificación de riesgos en la cadena de suministro

117





## ¿Qué significa para Naturgy?

### Riesgos y enfoque de gestión

Los proveedores y las empresas colaboradoras son actores fundamentales en el óptimo funcionamiento de la cadena de valor de Naturgy con los que la compañía promueve el mantenimiento de relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo, bajo los principios de transparencia y gestión del riesgo.

Naturgy establece mecanismos objetivos e imparciales de evaluación y selección de proveedores, velando por que la cadena de suministro cumpla con los principios que establece el Código Ético del Proveedor, al que deben adherirse todos los proveedores y cuyo contenido emana del Código Ético de Naturgy, de la Política de Derechos Humanos, de la Política de Seguridad y Salud, de la Política de Medio Ambiente, de la Política Anticorrupción, así como principios de buen gobierno internacionalmente reconocidos.

Los riesgos para la compañía se extienden más allá de donde termina su actividad, pues puede verse gravemente impactada por un desempeño inadecuado de sus proveedores y contratistas en materia de medio ambiente, seguridad y salud, derechos humanos, prácticas laborales o corrupción. La gestión de estos riesgos está incluida dentro del modelo de gestión global de la cadena de suministro que se basa en la valoración de los factores de riesgo intrínsecos a la externalización de un servicio o al suministro de un producto. Esto permite establecer los controles que minimicen los riesgos y garantizar un nivel de cumplimiento por parte de los proveedores equivalente a las exigencias que el grupo cumple en las actividades que realiza internamente. Este modelo de gestión de riesgos está implantado a nivel global y se ofrece mayor detalle sobre el mismo más adelante en este capítulo.

### ¿Cuál es nuestro compromiso?

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

Desafío 2022	Grado de cumplimiento 2022	Acciones previstas 2023
Dar cumplimiento al Plan de Compras 2022 estimado en un volumen de € 49.382.223,92 para cubrir las necesidades de nuestras distintas áreas usuarias.	Se realizaron adjudicaciones por un volumen de € 31.500.878. Se logró dar cobertura a las necesidades de las áreas usuarias de la compañía <sup>4</sup> .	Dar cumplimiento al Plan de Compras 2023 estimado en un volumen de € 65.152.304,21 para cubrir las necesidades de nuestras distintas áreas usuarias.
Proceder –a través del organismo habilitado para tal fin– a la reválida técnica de tubos de PE para prorrogar por un año la aptitud técnica para su utilización.	Se obtuvieron los certificados técnicos para la reválida de 37.212 metros de tubería de polietileno, emitidos por el INTI. Con estos certificados se extendió la vigencia de vencimiento del material hasta marzo del 2023. La próxima reválida se realizará en marzo 2023.	Proceder –a través del organismo habilitado para tal fin– a la reválida técnica de tubos de PE para lograr prorrogar por el último plazo posible la aptitud técnica para su utilización.
Mantener y fortalecer el avance generado en 2021 en cuanto a involucración y asistencia de integrantes de la cadena de valor (proveedores y contratistas) en talleres de formación desarrollados desde la compañía.	Logramos un 2994% de aumento en participantes de sesiones formativas de integrantes de la cadena de suministro a través de la plataforma virtual. Con periodicidad bimestral, invitamos a todos los integrantes de la cadena de valor a sumarse a los cursos de la Universidad extendida. Asimismo, dimos de alta cursos sobre Compliance, Ciberseguridad y Gestión de proyectos; y extendimos la invitación a los talleres de salud.	Continuar afianzando e impulsando la participación de toda la cadena de valor en el Programa de ciberseguridad.

(4) En noviembre 2022 realizamos una migración del Sistema SAP que utilizamos para realizar los procesos de compras y adjudicaciones. Como consecuencia, llevamos a cabo 3 licitaciones de alto monto que fueron elevadas a aprobación en 2022. Sin embargo debido a demoras en el alta de los usuarios con mayor nivel de aprobación a la nueva versión de SAP HANA PS4, se efectivizaron las aprobaciones en febrero 2023. Es por ello que, el monto alcanzado por el Plan de Compras fue de 50.332.736,96 euros en lugar de los 31.500.878 euros reportados.



## 8.1 La cadena de suministro de Naturgy

Realizamos las contrataciones de obras, bienes y servicios, así como la evaluación, el seguimiento y el desarrollo de proveedores acorde con los principios generales establecidos en nuestras políticas, normas y procedimientos. Esto nos permite garantizar un modelo homogéneo, eficiente y sostenible que va más allá del mero cumplimiento regulatorio.

Contratistas de obras o servicios, fabricantes o distribuidores de productos son los tipos de proveedores a los que acudimos. En general, requieren mano de obra intensiva. Además, los proveedores están ubicados en su mayoría en Capital Federal y Gran Buenos Aires.

Los principios que rigen nuestras relaciones son la eficacia y la gestión de riesgo. Además, en cumplimiento con la Ley N.º 27.437 de Compra Argentino y Desarrollo de Proveedores (Decreto Reglamentario N.º 800/2018, Resolución SI 91/2018 y SI 185/2019), preferimos a los proveedores locales por sobre los extranjeros siempre que nos permitan mantener el estándar de calidad operativo necesario.

100 % del presupuesto en adquisiciones es a proveedores locales.

### Indicadores de proveedores

	2022 (i)	2021 (i)
Número total de proveedores	199	219
Ordenes de compras emitidas (i)	\$ 5.897.469.124	\$ 6.450.188.753

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

### Indicadores de proveedores

	2022	2021
Pagos efectuados a proveedores generales (i)	19.998.992.029	\$12.5645.643.361
Pagos efectuados por compra de gas a YPF	7.344.207.787	\$ 6.978.369.276
Pagos a TGS	5.690.171.038	\$ 3.746.308.981
Pagos a TGN	3.259.711.864	\$ 2.217.766.273
Pagos por compra de gas a otros proveedores	23.118.192.736	\$ 17.523.772.252

(i) Estos importes incluyen impuestos, y corresponde a lo pagado, no a lo devengado

## 8.2 La gestión de la cadena de suministros

El modelo de compras y gestión de proveedores establece un proceso de gestión con criterios unificados y universales para todo el ámbito de actuación de Naturgy. Basamos la política de compras en las pautas de conducta de nuestro Código ético. Contamos con mecanismos objetivos e imparciales para licitar, evaluar y seleccionar proveedores.

El Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) puede auditar el 100% de nuestros procesos de compras, tanto los internos como los externos. El proceso está organizado en varias etapas:



**1.** Compras recibe la solicitud de pedido para un servicio o material.



**2.** Invitamos a participar de la licitación a los proveedores que propone el área de Negocio y a los que adicione Compras.



**3.** Los proveedores cumplen el proceso de Evaluación Inicial de Proveedores.



**4.** En paralelo, emitimos el pliego de licitación con una fecha límite de presentación de ofertas (si aplica, procedemos a la difusión y publicación, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Compra Argentino).



**5.** Al finalizar el plazo, analizamos las ofertas presentadas desde el punto de vista económico y técnico. Tenemos la posibilidad de gestionar más rondas de solicitud de precios o de negociación para mejorar las condiciones.



**6.** Los proveedores que resulten adjudicatarios serán quienes cuenten con mejor precio cotizado, dentro de las ofertas técnicamente aptas validadas por el área de negocio, usuario del bien o servicio licitado.



**7.** Una vez aprobada la propuesta de adjudicación, formalizamos la contratación con un pedido emitido por sistema (SAP).

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

Política de Responsabilidad Corporativa	Incluye compromisos específicos para la gestión responsable de su cadena de suministro.
Código ético del proveedor	Todos los proveedores del grupo tienen que adherirse al Código Ético del proveedor.
Política de Derechos Humanos	La Política de Derechos Humanos de Naturgy se extiende al Código Ético del proveedor. En la evaluación de proveedores se incluyen cuestiones relativas a las prácticas de derechos humanos que son excluyentes en caso de respuesta no satisfactoria.
Transparencia en las compras y la comunicación con los proveedores	Establecimos mecanismos y canales de comunicación con el proveedor que aseguran la libre competencia, la objetividad, la imparcialidad y la transparencia, y facilitan el acceso a la información necesaria para su participación en los procesos de contratación.
Canal de notificaciones	Todos los proveedores, contratistas y empresas colaboradoras externas pueden ponerse en contacto con el Comité de Ética y Cumplimiento a través del correo electrónico publicado en el Código Ético del proveedor de Naturgy.

## 8.3 Selección de proveedores

A lo largo de 2022, se evaluaron un total de 105 proveedores, que representan un 53% del total. Se mantuvo el criterio de proseguir con la relación a largo plazo con los proveedores, emitiendo contratos que derivan de acuerdos definidos con anterioridad y emitiendo nuevos acuerdos, para los principales servicios críticos del negocio, tales como:

- Servicio de Call Center (FONOGAS) Y Atención telefónica y radial de urgencias
- Lectura y distribución de facturas.
- Servicio de operaciones y desarrollo de sistemas
- Mantenimiento de Planta de Peak Shaving.
- Detección de anomalías de medición.
- Inspección de instalaciones internas y colocación de medidores
- Impresión y ensobrado de facturas.
- Asistencia Técnica/operativa al área de Medición.
- Operador Logístico.

A partir del proceso de homologación de proveedores, obtuvimos los siguientes resultados:

- 0 proveedores de servicios verificados.
- 36 proveedores de productos verificados:
  - 2 homologaciones
  - 0 revisiones
  - 34 inspecciones



### Medición de huella de carbono en la cadena de suministro

La gestión responsable del medioambiente, y en particular la lucha contra el cambio climático, son valores fundamentales y ejes principales de nuestra estrategia de negocio. Bajo este compromiso, desde este año comenzamos a incorporar progresivamente criterios de sostenibilidad a los procesos de evaluación y selección de ofertas. En todas las licitaciones mayores a 60.000 euros, se invitó a los proveedores a presentar –en forma voluntaria y como parte de la oferta técnica– su inventario de huella de carbono calculado de acuerdo a alguno de los estándares internacionalmente reconocidos y que cuente con un certificado de verificación emitido por una entidad acreditada por un organismo competente.

## 8.4 Desarrollo de proveedores

La Universidad Corporativa de Naturgy brinda una oferta formativa a empresas colaboradoras externas, clientes y proveedores de Naturgy, tanto técnica como de gestión, fomentando la mejora de eficiencia operativa, la incorporación de metodologías innovadoras y el desarrollo de habilidades orientadas a la excelencia en las operaciones y el servicio.

De manera bimestral, se invitó a los miembros de nuestra cadena de valor a participar de formaciones de la Universidad Extendida. Además, este año sumamos cursos sobre Compliance (formación frente al acoso, Código Ético y Conflictos de interés), Ciberseguridad y Gestión de proyectos. Asimismo, se difundieron los talleres de salud, incluyendo taller de prevención cardiovascular, prevención y atención primaria de la mujer, talleres de nutrición y buena alimentación y taller teórico-práctico uso de DEA y RCP.

Durante 2022, 372 personas se capacitaron en temáticas como protocolo de actuación general en el entorno de la pandemia Covid-19, programa reconectando hogares, nutrición y buena alimentación, prevención cardiovascular, prevención y atención primaria de la mujer, RCP avanzado y manejo de DEA, Certificación EFR Global, habilidades básicas de atención al cliente, liderazgo en seguridad, entre otros. Impartimos 3549 hs horas de clases en 93 cursos, tanto presenciales como virtuales.

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

Respecto al año anterior, en 2022 alcanzamos los siguientes hitos respecto a sesiones formativas ofrecidas a proveedores:

- **137% de aumento en sesiones formativas presenciales desarrolladas**
- **314% de aumento en sesiones formativas a través de la plataforma virtual**
- **174% de aumento en cursos presenciales y online**
- **256% de aumento en asistentes a sesiones formativas presenciales**
- **2994% de aumento en participantes de sesiones formativas a través de la plataforma virtual**

	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Sesiones formativas presenciales ofrecidas a proveedores	<b>64</b>	27
Asistentes a sesiones formativas presenciales ofrecidas a proveedores	<b>1212</b>	340
Sesiones formativas a través de la plataforma virtual ofrecidas a proveedores	<b>29</b>	7
Cursos presenciales y online	<b>93</b>	34
Participantes de sesiones formativas a través de la plataforma virtual ofrecidas a proveedores	<b>1052</b>	34

## 8.5 Evaluación de proveedores

Contamos con un proceso de evaluación que abarca al 100% de nuestros proveedores. Este procedimiento puede realizarse una vez que el proveedor ya comenzó a trabajar. Todos los proveedores, sin importar su nivel de riesgo, completan un único cuestionario, denominado Declaración Responsable. En él, deben brindar unos datos mínimos y aceptar tanto nuestro Código ético como la Declaración Responsable, que incluye enunciados sobre temas legales, sociales y medioambientales que son de estricto cumplimiento. Para aquellos proveedores de riesgo alto agregamos un cuestionario adicional, más exhaustivo, en relación a datos financieros y de compliance. Además, la aprobación de estos criterios sociales o ambientales no es una limitante para su contratación. En caso de no completar el registro y/o la evaluación correspondiente, realizamos un seguimiento y reclamo con el objetivo de obtener la declaración. En 2022, el 53% de los proveedores completaron el registro.

De los 22 nuevos proveedores de 2022, 7 han sido evaluados y 3 de ellos han resultado de riesgo medio y 4 de riesgo bajo. El 32% de los nuevos proveedores han aceptado la Declaración Responsable y adoptaran las medidas necesarias en temas sociales y ambientales. Además, hemos evaluado a 98 proveedores en relación con impactos ambientales y sociales. Ninguno de ellos ha demostrado impactos negativos significativos.

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

### Declaración Responsable de cumplimiento

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

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

9. Dispone de un Sistema de Gestión Medioambiental, o adopta las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones medioambientales y de gestión de residuos peligrosos requeridas por la legislación aplicable.

10. Dispone de un Sistema de Gestión de Calidad, o adopta las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de la calidad de los trabajos realizados.

11. Dispone de las medidas de seguridad adecuadas (antimalware, antivirus, etc) para mantener protegidos los dispositivos y contenidos digitales en relación con los trabajos y/o productos que realiza.

12. Cumple con la legislación sobre protección y tratamiento de datos personales de acuerdo con la legislación aplicable.

13. La empresa, sus administradores o directivos no han sido condenados en el último año por delitos de asociaciones ilícitas, corrupción, tráfico de influencias, cohecho, fraude, delitos contra la Hacienda Pública, Seguridad social, delitos contra los trabajadores, delitos relativos a la protección del medio ambiente o pena de inhabilitación especial para el ejercicio profesional.

14. Fuera de los supuestos contemplados en el punto anterior tipificados como delito, en caso de haber recibido su empresa, sus administradores o directivos, sanciones, multas o sentencias condenatorias por incumplimiento en materia medioambiental, cuestiones laborales, seguridad industrial, de derechos humanos o de protección de datos personales, incumplimientos en materia ética (cohecho, corrupción, fraude fiscal, blanqueo de capitales) o por desarrollar prácticas comerciales irregulares u otras prácticas que vayan en contra de la libre competencia, se han tomado medidas para evitar este riesgo en el futuro.

15. Manifiesta que no se encuentra en una situación de conflicto de interés con respecto a las actividades empresariales que realiza Naturgy.

16. El proveedor no ha incurrido en falsedad al efectuar la declaración responsable.

17. El proveedor conoce y asume que cualquier inexactitud o falsedad de los puntos anteriores, facultaría a Naturgy resolver en su caso la relación contractual que mantenga con Naturgy.

## Proveedores aptos según su nivel de riesgo

	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Riesgo bajo	<b>36%</b>	31%
Riesgo medio	<b>56%</b>	63%
Riesgo alto	<b>7%</b>	6%

## 8.6 Identificación de riesgos en la cadena de suministro

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

En 2022, impartimos instancias de formación a integrantes de nuestra cadena de suministro sobre:

- Código Ético: 257 participantes
- Acoso: 198 participantes
- Conflictos de interés: 203 participantes

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

Desde Naturgy nos aseguramos de que todos los pedidos o contratos negociados se ajusten a las Condiciones Generales Globales del Grupo, en cuyo artículo 22 se enuncian la Política de Derechos Humanos y el Código ético. Este Código, de libre acceso para todos los proveedores, prevé un apartado sobre pautas sociales y laborales en el que se establecen el respeto a los valores éticos, la legalidad y a los derechos humanos.

Todos los años realizamos cursos de concientización sobre derechos humanos y Código ético para el personal. Durante 2022, el área de Seguridad Patrimonial y Personal supervisó el cumplimiento de la capacitación del personal de vigilancia y seguridad en temas relacionados con seguridad, derechos humanos y conductas éticas. La formación hacia el personal de Seguridad fue implementada al 100 %<sup>5</sup>.

Todos los proveedores en la evaluación inicial, deben realizar una declaración jurada auto declarativa donde el proveedor declara conocer y cumplir:

- Todas las disposiciones legales que le son de aplicación en materia laboral, seguridad social, salud y seguridad en el trabajo.
- Está al corriente de todas sus obligaciones en pagos a acreedores, pagos de impuestos empresariales y contribuciones y salarios de los trabajadores. No tiene nóminas atrasadas pendientes de pago. Todos sus empleados disponen del correspondiente contrato en el que se especifiquen las condiciones y los datos identificativos del trabajador, en el que declaran por el tipo de jornada (total / parcial) que efectivamente realizan.
- Se asegura disponer de la organización y medios necesarios para llevar a cabo sus trabajos, su personal está capacitado, formado e informado para la adecuada realización de los trabajos y en especial en cuanto a los riesgos y medidas preventivas y de protección a adoptar.

Asimismo, Naturgy respeta y garantiza los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva. Respeto el Convenio Colectivo y actúa en línea con los compromisos asumidos en la Política de Derechos Humanos de la compañía.

(5) Las capacitaciones para el personal de seguridad se dan en el marco de los cursos de Ley N°12297 "Curso Básico Vigilador", Jurisdicción de Provincia de Buenos Aires, que consta de 100 Hs catedra. En la Jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se regula por el Curso Básico de Capacitación Inicial de Vigiladores Ley N°5688, que consta de 70 Hs Catedra. Todo el personal que cumple funciones en las distintas instalaciones de la compañía posee estos cursos realizados y aprobados, a cuenta de esto se entrega Certificado homologado sobre su realización. Ambos cursos son de revalidación bianual.

Lanzamos el programa “Proveedores sostenibles”, por el cual invitamos a nueve PyMEs proveedores a participar del programa de Pacto Mundial de Naciones Unidas.



# nueve

## Compromiso social

### 9.1 Generación de riqueza y bienestar

121

### 9.2 Consumo responsable

121

### 9.3 Negocios Inclusivos

123

### 9.4 Evaluación de los impactos en la comunidad

125



S O C I A L  
M  
P  
R  
O  
M  
I  
S  
O



## ¿Qué significa para Naturgy?

### Riesgos y enfoque de gestión

Estamos comprometidos con el desarrollo económico y social de las regiones en las que operamos, aportando conocimientos y capacidad de gestión, y destinando parte de los beneficios a la inversión social de los territorios. Como empresa comprometida con la sociedad y proveedora de un bien básico como es la energía, nuestro compromiso con la sociedad pasa por ofrecer un suministro de calidad y continuo, así como por entender y contribuir a afrontar y solucionar retos asociados al acceso a la energía como los que afectan a colectivos vulnerables.

Asimismo, el diálogo fluido y permanente con la sociedad nos permite conocer las expectativas y los intereses de las comunidades locales, facilita su involucración y participación y, de esta forma, asegura su aceptación en el entorno y colaboración con todos los agentes.

A través de nuestra actividad empresarial y de acciones de patrocinio, mantenemos un compromiso de colaboración permanente con la sociedad y destinamos recursos a programas culturales, sociales, de sostenibilidad y medio ambiente.

En definitiva, en Naturgy entendemos que nuestra responsabilidad social pasa por la creación de riqueza y bienestar en aquellos lugares donde estamos presente.

### ¿Cuál es nuestro compromiso?

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

Acciones propuestas 2022	Grado de cumplimiento	Acciones previstas 2023
Ampliar la cantidad de entidades participantes del Programa Energía del Sabor, para volver paulatinamente a los niveles prepandemia	Trabajamos con Fundación Peregrina, Asociación Civil Siloé, UTHGRA (Unión de Trabajadores del Turismo, Hotelería y Gastronómicos de la República Argentina), Fundación Global y Asociación Civil Casa del Niño	En el marco del programa Energía del sabor, incorporar una nueva ONG que nos permita incrementar la cantidad de cursos que brindamos, llegando a nuevos colectivos de personas.
Aumentar las actividades presenciales en cada uno de los programas sin abandonar las herramientas digitales y la masificación que ellas permiten	Las clases de Energía del Sabor y Sembrando Futuro fueron presenciales, mientras que el Programa Cuidemos Nuestros Recursos tuvo formato híbrido	Superar los ratios de 2022 referidos a los programas Cuidemos Nuestros Recursos y Sembrando Futuro, y para ello realizaremos mayor número de plantaciones de árboles nativos, incrementaremos la cantidad de clases sobre el armado de huerta urbanas y daremos más charlas de concientización sobre el correcto uso de la energía y cuidado del medioambiente.
Ampliar el alcance del programa de Taller de Oficios	No se realizó en 2022	

## 9.1 Generación de riqueza y bienestar

Nuestra compañía dedica parte de sus beneficios a la acción social y dialoga permanentemente con la comunidad a fin de conocer sus necesidades y procurar satisfacerlas. Trabajamos de manera conjunta con organizaciones locales del tercer sector, que son quienes mejor conocen las características de cada zona, y asumimos así nuestra responsabilidad social corporativa al aportar nuestros conocimientos, capacidad de gestión y creatividad a la sociedad.

Para ello, contamos con un comité de sustentabilidad donde se encuentran representadas todas las áreas de Naturgy. Nuestros programas de RSE forman parte de la estrategia de la empresa y son transversales a todos sus sectores, cada uno de los cuales define sus objetivos de sustentabilidad, metas e indicadores de cumplimiento a ser evaluados año a año.

En 2022, se consolidó la disolución de Fundación Naturgy en Argentina y sus iniciativas de acción social fueron absorbidas por Naturgy.

Nuestros programas y acciones de desarrollo social abarcan los 30 municipios donde la empresa brinda servicio.

### Cuadro de indicadores de comunidad

	2022	2021
Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social (en pesos)	\$5.200.000	\$4.513.528,26

## 9.2 Consumo Responsable

Tenemos la firme convicción de que es indispensable pensar a futuro para procurar el cuidado de la sociedad. Por eso, desde Naturgy impulsamos un consumo responsable de gas y electricidad, así como también promovemos el respeto por el medio ambiente.

### Cuidemos nuestros recursos



Seguimos creando conciencia ambiental en docentes y alumnos mediante el portal [www.cuidemosnuestrosrecursos.com](http://www.cuidemosnuestrosrecursos.com), realizado con el apoyo de la ONG Manos Verdes y el Instituto Argentino del Petróleo y el GAS (IAPG). En ese sitio, ofrecemos actividades interactivas e información sobre el uso eficiente del agua, el gas natural, la electricidad y el papel. Además, los docentes pueden acceder a capacitaciones, con su correspondiente certificado, y material para trabajar en clase.

Este programa incluye también actividades presenciales en colegios y reservas naturales, con el apoyo de los municipios de la zona de distribución de Naturgy.

Durante 2022, el programa registró:

- 1.520 participantes directos (docentes, alumnos y público general)
- 2.544 vistas en redes sociales
- 57.686 impresiones (alcance)
- 67 árboles nativos plantados
- 501 kg de residuos recolectados



**Trabajamos en conjunto con el Instituto Argentino del Petróleo y del Gas (IAPG) y el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) en el desarrollo e implementación de campañas para concientizar sobre acciones de prevención de accidentes con monóxido de carbono.**

### Programa Sembrando Futuro

Mediante este programa, fomentamos el desarrollo de huertas urbanas y la plantación de árboles nativos. Durante 2022, realizamos 3 jornadas donde se plantaron 82 árboles nativos e hicimos 5 capacitaciones sobre huertas urbanas. En total, participaron 166 personas.

Este año comenzamos a trabajar con Fundación Manos Verdes en la gestión y desarrollo de los programas Cuidemos Nuestros Recursos y Sembrando Futuro.



### Conciencia digital

#### Presencia en redes

- 237 publicaciones en Instagram
- 243 publicaciones en Facebook
- 1.050 publicaciones en Twitter
- 80 publicaciones en LinkedIn

#### Seguidores

- 9.681 seguidores en Instagram
- 120.755 seguidores en Facebook
- 13.753 seguidores en Twitter
- 1.134 seguidores en LinkedIn

### Asociación Civil Día Solidario

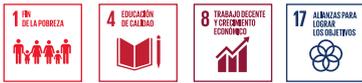


Porque apoyamos la formación en la infancia y la juventud, en 2022 llevamos a cabo una vez más nuestro Día Solidario. Participaron 23 colaboradores de la empresa y el aporte global fue de \$243.568,59. De este modo, muchos jóvenes en situación de vulnerabilidad podrán hacer realidad sus aspiraciones.

## 9.3 Negocios Inclusivos

En 2022, seguimos llevando adelante programas de inclusión. De este modo, acompañamos y favorecemos el crecimiento de personas en situación de vulnerabilidad.

### Programa Energía del Sabor



Por medio de este programa, otorgamos becas a jóvenes (18 a 25 años) de barrios postergados para su formación laboral en el sector gastronómico. Así, les brindamos la posibilidad de adquirir un oficio –reciben un título oficial en gastronomía– y mejorar sus perspectivas profesionales.

El programa incluye capacitaciones y visitas en restaurantes y hoteles, y finaliza con una jornada con entrega de premios y un concurso donde los participantes demuestran lo aprendido durante el año.

En 2022, las actividades de Energía del Sabor volvieron a ser totalmente presenciales e incluyeron:

- 3 cursos anuales. Uno con **Fundación Peregrina en San Isidro**, exclusivo para voluntarios de comedores populares; otro con **Asociación Civil Siloé en Moreno**, para personas que sufren violencia de género; y un tercer curso con el **Sindicato de Trabajadores de Turismo, Gastronómicos y Hoteleros, UTHGRA Seccional Oeste**, dirigido a jóvenes con síndrome de Down. Participaron 39 alumnos y 3 docentes.
- 2 cursos cortos especializados, sobre pastelería y mesas dulces temáticas. Realizados junto a **Fundación Global**, en San Martín, y con **Asociación Civil Casa del Niño “María de la Esperanza”**, de Escobar, y dirigidos a jóvenes en situación de vulnerabilidad social y precariedad laboral. Participaron 31 alumnos y 2 docentes.

energiadelsabor Naturgy

energiadelsabor

En el programa **Energía del Sabor** generamos un espacio que permite la formación en el oficio gastronómico de jóvenes desocupados o en situación de precariedad laboral, brindando una capacitación profesional de primer nivel, facilitando así una pronta inserción en el mercado ocupacional, ya sea en relación de dependencia o a través de un emprendimiento propio.

Si querés saber más sobre el programa mirá el siguiente video.

ver video



**Desde el inicio del programa, hace 7 años, fueron capacitadas 626 personas y se invirtieron 90.337 dólares.**



### Acción especial por los 30 años de Naturgy en Argentina

Con motivo de cumplir 30 años, celebramos con los alumnos del programa Energía del Sabor de la escuela de gastronomía de la Unión de Trabajadores de Turismo, Gastronómicos y Hoteleros, UTHGRA Seccional Oeste, en Morón. Organizamos el evento junto a ellos y las asociaciones Sobre Puentes y Soles de Abril, que trabajan con jóvenes con discapacidad intelectual. En esta oportunidad y como conclusión del curso los alumnos prepararon 30 tortas decoradas con motivo del aniversario de la empresa.

### Programa conjunto con Olimpiadas Especiales Argentina

Llevamos adelante el Proyecto de Liderazgo Inclusivo, que capacita personas con discapacidad intelectual en el desarrollo de habilidades para ocupar roles de liderazgo dentro y fuera del ámbito deportivo. De este modo, fueron capacitados 30 atletas de las Escuelas Deportivas de Olimpiadas Especiales de la Ciudad de Buenos Aires.

## Fomento de la riqueza cultural y promoción de la cultura



Mediante su régimen de promoción cultural, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires incentiva la participación privada en el en el financiamiento de proyectos culturales declarados de interés. En este marco, apoyamos dos proyectos de Mecenazgo, –“Borges, seres fantásticos” y “La caja de resonancia”– con un total de \$500.000 que fueron deducidos de los ingresos brutos de la empresa.

### Evaluación de los impactos en la comunidad

El impacto de nuestra actividad en el entorno es inevitable. Por eso, es fundamental evaluarlo de manera permanente y reaccionar a tiempo en caso de ser necesaria alguna modificación en nuestro accionar. Debemos mantener el diálogo abierto con la comunidad local para conocer sus intereses y expectativas.

## 9.4 Compromiso institucional

Participamos activamente y promovemos el trabajo mancomunado con órganos de gobierno, organizaciones de la sociedad civil, fundaciones y asociaciones empresariales y de consumidores.

### Organizaciones de la Sociedad Civil

- Por Sembrando Futuro: con Manos Verdes
- Por Energía del Sabor: con Fundación Peregrina, Asociación Siloé y UTHGRA Seccional Oeste
- Por Uso Eficiente de los Recursos Naturales: con Manos Verdes y el IAPG
- Por Prevención de Accidentes con Monóxido con ADIGAS

### Organismos Gubernamentales

Junto a ENARGAS, realizamos capacitaciones para la prevención de accidentes con monóxido de carbono. De esta manera, realizamos un vivo Instagram para concientizar, identificar y tratar esta problemática, con participación de una doctora especialista en toxicología y técnicos de la entidad.



# diez

## Integridad y transparencia

10.1 Gobierno empresario para una gestión  
ética y transparente

130

10.2 Auditoría Interna y Compliance

136

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

139

T<sub>1</sub>

R<sub>1</sub>

A<sub>1</sub>

N<sub>1</sub>

S<sub>1</sub>

P<sub>3</sub>

A<sub>1</sub>

R<sub>1</sub>

E<sub>1</sub>

T<sub>1</sub>

I<sub>1</sub>

C<sub>3</sub>

A<sub>1</sub>

N<sub>1</sub>

C<sub>3</sub>

I<sub>1</sub>

A<sub>1</sub>



## ¿Qué significa para Naturgy?

### Riesgos y enfoque de gestión

Naturgy aspira a ser una compañía responsable, confiable, íntegra, transparente y comprometida con sus grupos de interés. Para garantizarlo, cuenta con distintas políticas, procedimientos y órganos de gobierno, principalmente:

- Para dar respuesta a los riesgos relacionados con la integridad y la confianza, Naturgy cuenta con un cuerpo normativo cuya piedra angular es el Código Ético, que se desarrolla y complementa con una serie de políticas que establecen las pautas que han de presidir el comportamiento y la gestión de la compañía por parte de administradores y empleados.
- El gobierno corporativo se ejerce de acuerdo con los principios de eficacia y transparencia que establecen las principales recomendaciones y los estándares existentes a nivel nacional e internacional.
- El modelo de gestión del riesgo de Naturgy busca garantizar la predictibilidad del desempeño de la compañía en todos los aspectos relevantes para sus grupos de interés.
- Asimismo, la compañía revisa sus actividades periódicamente a través de procesos de Compliance y auditoría interna, y recoge en normas internas las prácticas que deben redundar en el mejor comportamiento de la compañía.
- El escenario actual, donde la digitalización cobra cada vez mayor importancia y hay un incremento de amenazas y riesgos en relación a los sistemas de información hace que la gestión de la ciberseguridad sea un asunto prioritario. Es por esto por lo que Naturgy cuenta con un sistema de gobierno de la ciberseguridad global para toda la organización.
- No obstante, los riesgos en relación a la integridad se extienden más allá de donde termina la actividad de la compañía, pues puede verse gravemente impactada por un desempeño inadecuado de sus proveedores y contratistas en materia de medio ambiente, seguridad y salud, derechos humanos, prácticas laborales o corrupción. Para minimizar y garantizar una adecuada gestión de su cadena de valor, la compañía cuenta con mecanismos de evaluación y selección de proveedores, velando por que la cadena de suministro, a través del Código Ético del proveedor, cumpla con los principios que establece el Código Ético de la compañía.

### ¿Cuál es nuestro compromiso?

- 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, protegiendo el anonimato del comunicante.
- Cumplir con la normativa interna del grupo y con 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 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 y evitar conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas que lleven a la compañía a la obtención de ventajas indebidas.

- Promover la transparencia informativa, la comunicación responsable, veraz, eficaz, íntegra y puntual y proporcionar periódicamente información financiera y no financiera de las actuaciones de la compañía.
- Mantener en todo momento el diálogo con los grupos de interés a través de canales adecuados y accesibles.

Desafío 2022	Grado de cumplimiento 2022	Acciones previstas 2023
Actualizar el Código Ético	100 % aprobado en enero 2022	
Aprobar la Política de Derechos Digitales	100 % aprobada en diciembre 2022	Avanzar en la actualización de normas internas.

En Naturgy, creemos que la integridad y la transparencia son fundamentales para alcanzar nuestros objetivos y gestionar el negocio sosteniblemente. Por eso, desarrollamos pautas que regulan el desempeño de nuestros directivos y empleados, de acuerdo con lo que establecen el Código Ético, el Código Ético del Proveedor, la Política de Compliance, el Modelo de Prevención Penal, la Política Anticorrupción, las políticas fiscales y la Política de Derechos Humanos de la compañía.

## Integridad y transparencia

	2022
Comunicaciones recibidas por el canal de denuncias y consultas	7
Denuncias por cada 200 empleados	2,7
Tiempo medio de resolución de las denuncias (días)	58
Denuncias recibidas en materia de derechos humanos	0
% de empleados formados en la Política de Derechos Humanos	98,2 %

## Comunicaciones Código Ético

	2022
Consultas	1
Denuncias	6
<b>Total</b>	<b>7</b>

## Comunicaciones Código Ético

	2022
Respeto a las personas	0
Corrupción y soborno	1
Lealtad a la empresa y conflicto de intereses	0
Seguridad y salud en el trabajo	1
Medioambiente y protección de activos	1
Otros*	3
<b>Total</b>	<b>6</b>

(\*) Correspondieron a reclamos para gestionar por Servicio al Cliente.

## 10.1 Gobierno empresario para una gestión ética y transparente

A partir de un compromiso genuino con la transparencia empresarial, honramos la confianza de nuestros accionistas, inversores, clientes y proveedores.

### El Directorio como máximo órgano de administración

El Directorio aprueba los lineamientos generales de financiación e inversión de la compañía. Así, revisa el plan estratégico de negocio, los objetivos de gestión y el presupuesto anual teniendo en cuenta a los grupos de interés y sus motivaciones, como los acuerdos con sindicatos y la Política de Responsabilidad Corporativa, programas y proyectos para la comunidad, entre otros. Asegura además que se cumplan las reglamentaciones vigentes y establece las bases de una administración sólida.

Entre las políticas que dependen de su evaluación y aprobación, se encuentran las siguientes:

**Política de Responsabilidad Corporativa:** Abarca acciones para establecer vínculos de confianza con nuestros grupos de interés y satisfacer sus expectativas, un aspecto fundamental para generar valor a largo plazo a partir de la relación adecuada con nuestro entorno.

**Política de Derechos Humanos:** Su objetivo es evitar que los procedimientos, políticas, operaciones y actividades de la compañía causen violaciones o abusos, de manera directa o indirecta, de los derechos humanos del personal o de terceros con los que nos relacionamos (contratistas, empresas colaboradoras, proveedores, clientes y demás miembros de la comunidad). Se trata del compromiso formal con el respeto a los derechos humanos de Naturgy en su área de influencia.

**Gestión ambiental:** El Directorio vela por la preservación del entorno y promueve una cultura de sensibilización y respeto ambiental entre el personal de la compañía, proveedores, clientes y comunidad general.

**Programa de Integridad (Modelo de Prevención Penal):** Define los compromisos de nuestra organización en materia de cumplimiento, que guían nuestro comportamiento en todos los ámbitos de actuación y la consecución de objetivos empresariales. Integra normas del Código ético, la Política Anticorrupción y los procedimientos internos, basado en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y en los lineamientos de la Oficina Anticorrupción.

**Política de Compliance:** Se trata de las normas, procedimientos y buenas prácticas que el personal debe aplicar para que nuestras operaciones cumplan con las leyes vigentes, la normativa aplicable y los estándares éticos de la compañía. Su aplicación es impulsada por el Directorio, que asegura la implementación de políticas y estrategias, cumplimiento del presupuesto y del plan de operaciones, de manera directa o indirecta dependiendo su grado de importancia. Realiza sus tareas por su cuenta, ya sea mediante reuniones internas o a través de los miembros del Comité de Dirección según su área de incumbencia.

**Política de Conflictos de Interés:** De acuerdo con lo establecido en el Código Ético –capítulo 4.10. “Lealtad a la empresa y conflictos de interés”–, marca las pautas de actuación que debe seguir el personal ante una situación de conflicto de interés, basándose en los principios de lealtad, abstención y transparencia para la resolución de dichas situaciones.

**Política Anticorrupción:** Establece los principios que deben guiar la conducta de todos los empleados y administradores con respecto a la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta en el seno de la organización.

## Composición del Directorio (al 31.12.22)

Nombre	Cargo	Independencia	Función	Función
Jose García Sanleandro	Presidente	No independiente	No ejecutivo	Masculino
Gerardo Gómez	Vicepresidente	No independiente	Ejecutivo	Masculino
Horacio Carlos Cristiani	Titular	No independiente	No ejecutivo	Masculino
Rafael Salas Cox	Titular	No independiente	No ejecutivo	Masculino
Uriel O'Farrell	Titular	No independiente	No ejecutivo	Masculino
Sergio Soloaga Oroño	Titular	Independiente	No ejecutivo	Masculino
Alejo Sorrentino	Titular	Independiente	No ejecutivo	Masculino
Alan Whamond	Titular	Independiente	No ejecutivo	Masculino
Luis Gonzalo Palacios Vázquez	Titular	Independiente	No ejecutivo	Masculino
Gabriel Wilkinson	Suplente	No independiente	Ejecutivo	Masculino
Martín Yañez	Suplente	No independiente	Ejecutivo	Masculino
Adolfo Mendivil	Suplente	No independiente	Ejecutivo	Masculino
Omar Payero	Suplente	No independiente	Ejecutivo	Masculino
Alejandro Fabián Díaz	Suplente	Independiente	No ejecutivo	Masculino
Guillermo Ambrogi	Suplente	Independiente	No ejecutivo	Masculino
Nicolás A. Núñez	Suplente	Independiente	No ejecutivo	Masculino
Emilse Juárez	Suplente	Independiente	No ejecutivo	Femenino

(\*) José García Sanleandro, presidente del Directorio en Naturgy BAN S.A., no tiene un cargo ejecutivo.

Renuncias: Federico Basualdo Richards, designado como director titular en la Asamblea celebrada el 16/3/22, renunció a su cargo el 16/8/22. Por su parte, Antonio Gallart Gabas renunció a su cargo de director titular y presidente del Directorio el 28/10/22. Gabriel Wilkinson renunció al cargo de secretario del Directorio en la reunión celebrada el 13/12/22 y Alberto Gonzalez Santos al de director titular y vicepresidente del Directorio el 15/12/22.

Designaciones: Guillermo Ambrogi fue designado por la Comisión Fiscalizadora (11/5/22) como director suplente en virtud de la no aceptación del cargo del Sr. Jorge Teich. Luego, en la Asamblea General Ordinaria celebrada el 13/12/22, se designó como directores titulares de la Sociedad a Sergio Ismael Soloaga Oroño y José García Sanleandro. Finalmente el 21/12/22, Gerardo Gómez fue designado director titular y vicepresidente del Directorio.

Para conocer más detalles de la composición del Directorio, se puede acceder a la página web <https://www.naturgy.com.ar/accionistas-e-inversores/informacion-societaria/>

## Designación de directores

El Directorio está integrado por nueve miembros titulares y ocho suplentes, designados por la Asamblea de Accionistas, que también determina el término de su mandato (de uno a tres años). Según lo dispuesto por la CNV, los accionistas proponen sus candidatos ante la Asamblea e informan si son independientes o no independientes, lo cual es suficiente a criterio del Directorio.

En la actualidad, el Directorio tiene cuatro directores titulares independientes y cuatro suplentes. Dicha cantidad de directores independientes responde a la normativa vigente.

Por otro lado, el Comité de Auditoría está integrado por dos directores independientes titulares y dos suplentes, y un director no independiente titular y uno suplente. En caso de modificarse la condición de independencia de alguno de los miembros elegidos, lo informamos públicamente en nuestro sitio web.

Los directores son designados por la Asamblea porque así dispone la Ley General de Sociedades, los Estatutos Sociales y el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Directorio. Las personas elegidas deben cumplir con los requisitos legales y estatuarios para el cargo, contar con experiencia y conocimientos adecuados, gozar de reconocido prestigio y altos estándares de ética e integridad tanto en el ámbito profesional como personal.

## Prevención y gestión de posibles conflictos de intereses

Contamos con diferentes normativas y herramientas para gestionar y evitar los conflictos de intereses. Desde 2021, contamos con una Política de Conflictos de Interés, a partir de lo establecido en nuestro Código Ético (capítulo 4: “Lealtad a la empresa y conflictos de interés”), que indica a los colaboradores evitar situaciones que puedan dar lugar a conflictos entre los intereses personales y los de la empresa, así como también marca las pautas a seguir en caso de que eso suceda.

Asimismo, en nuestra Política Anticorrupción tenemos un principio que trata sobre el tema y también diferentes artículos que regulan posibles conflictos de intereses de los directores en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Directorio de la Sociedad.

Durante 2022, no registramos conflictos de interés. Las principales acciones del año vinculadas con la temática fueron las siguientes:

Realizamos capacitaciones y charlas periódicas. Así procuramos incentivar a nuestros empleados para que:

- eviten situaciones que den lugar a un conflicto entre los intereses personales y los de la empresa
- actúen con lealtad y atendiendo a los intereses de Naturgy
- informen a Naturgy si ellos o algún familiar cercano participa en los órganos de gobierno de otras sociedades que puedan colisionar con los intereses de la compañía
- se abstengan de representar a la empresa e intervenir o influir en la toma de decisiones en las cuales, directa o indirectamente, tengan un interés personal
- reporten al superior jerárquico o al Comité de Ética y Cumplimiento, en caso de duda, como así también al canal de denuncias.

Lanzamos una “Declaración de Cumplimiento del Código Ético y Políticas de Compliance, Anticorrupción y Conflictos de Interés” para todo el personal y directores en octubre de 2022. Todos los directores titulares de la compañía y el Comité de Dirección firmaron el formulario confirmando que:

- conocen y cumplen las pautas de conductas establecidas en el Código Ético de Naturgy y, en caso de duda, acudirán al canal del Código Ético,
- han leído y comprendido los contenidos de las Políticas de Compliance y Anticorrupción de Naturgy y que, en el desempeño de sus obligaciones profesionales, actuarán de manera conforme a los principios de actuación exigidos en la misma
- entienden y cumplen las disposiciones de la Política de Conflictos de interés y que su obligación, en caso de duda, es solicitar asesoramiento en la materia.

## Capacitación y formación

Los gerentes de primera línea y miembros del Directorio reciben actualización permanente en temas vinculados a la gestión y a la actualidad económica, política y regulatoria, tal como se encuentra detallado en la Memoria de la compañía. Durante 2022, capacitamos a los directores mediante un curso sobre Código Ético, mientras que los miembros del Comité de Auditoría y Comité de Dirección asistieron por Zoom a un encuentro brindado por la Asociación Argentina de Ética y Compliance (“AAEC”), organismo del cual Naturgy es asociada. Por otra parte, el Comité de Dirección además fue instruido sobre Canales de Denuncias y Procedimiento de Due Diligence.

## Evaluación del desempeño del Directorio

Para que los directores puedan analizar y evaluar su propio rendimiento y gestión, implementamos un cuestionario de autoevaluación anual. El sector de Servicios Jurídicos analiza y archiva cada uno de los cuestionarios respondidos por los directores y elabora propuestas que contribuyan a mejorar su desempeño.

La gestión del Directorio es evaluada durante todo el año. Realizamos un seguimiento trimestral del desempeño y controlamos que los objetivos planteados en el inicio del ejercicio se concreten en la medida de lo esperado. Esa información es registrada tanto en las actas del Directorio como en las Reseñas Informativas y la Memoria Anual que acompañan los estados financieros.

## Comunicación con grupos de interés

El Comité de Dirección es el responsable de debatir y analizar las preocupaciones críticas, como medidas regulatorias y temas tarifarios. Tras realizar las evaluaciones y observaciones de cada caso, da intervención al Directorio para la posterior toma de decisiones.

Todos los temas sometidos a consideración del Directorio cuentan con un análisis de los riesgos asociados a las potenciales decisiones, que es incluido junto con la documentación que la Secretaría del Directorio anticipa a cada uno de los miembros del Órgano de Administración.

## Remuneraciones

La Asamblea de Accionistas de Naturgy es el órgano que determina la remuneración de los directores. Una vez que recibe la propuesta de remuneración pretendida por los miembros del Directorio, evalúa si es adecuada, razonable y se encuentra ajustada a las pautas de mercado y circunstancias particulares de la compañía, teniendo en cuenta las responsabilidades ejercidas por cada director, tiempo dedicado a las funciones y su competencia y reputación profesional.

Por otro lado, en relación con los gerentes de primera línea, el área de Personas y Organización analiza el mercado y realiza encuestas para luego proponer los montos que entiende adecuados respecto a las remuneraciones y beneficios.

El Directorio considera innecesaria la creación de un Comité de Remuneraciones debido a que su estructura actual de administración le permite satisfacerse sobre los procedimientos inherentes a la remuneración de los directores ejecutivos.



## Comisión fiscalizadora

La Comisión fiscalizadora se reunió 8 veces en 2022 para tratar principalmente los siguientes temas:

- Examen de los Estados Financieros y de los informes de revisión de la firma KPMG Argentina
- No aceptación de designación de director suplente y designación de director suplente independiente
- Análisis de la situación del negocio y tarifaria de la gestión de la distribuidora

### Composición de la Comisión fiscalizadora (al 31.12.22)

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

## Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría cuyas principales funciones son las vinculadas con la calidad y aseguramiento en materia de información, control interno y gestión de riesgos, tiene entre sus responsabilidades la de supervisar el funcionamiento del sistema de control interno general y el sistema administrativo – contable en particular (que es parte de aquel), así como la fiabilidad de este último y de la información financiera. A tal fin, el citado Comité mantiene reuniones periódicas con los auditores internos y externos, con funcionarios clave de distintas áreas y con el Gerente General de la Sociedad. Durante 2022, el Comité mantuvo 8 reuniones para llevar a cabo sus tareas con auditores externos KPMG, Auditoría Interna y funcionarios clave de la compañía.

### Composición del Comité de Auditoría (al 31.12.22)

Nombre	Cargo	Independencia	Función
Rafael Salas Cox	Presidente	No independiente	No ejecutivo
Alan Whamond	Titular	Independiente	No ejecutivo
Luis Gonzalo Palacios Vázquez	Titular	Independiente	No ejecutivo
Gabriel Wilkinson	Suplente	No independiente	Ejecutivo
Alejandro Fabian Díaz	Suplente	Independiente	No ejecutivo
Guillermo Ambrogi	Titular Suplente	Independiente	No ejecutivo

## Comité de Dirección

El Comité de Dirección es el órgano que toma las decisiones ejecutivas. Se ocupa de supervisar nuestro desempeño operativo, económico, social y ambiental, y reportarlo al Directorio. Por su parte, el área de Personas y Organización hace el análisis de mercado necesario para la toma de decisiones, como política de beneficios y remuneraciones. Durante 2022, este comité se reunió 48 veces y los principales temas tratados fueron los resultados mensuales, seguimiento de las áreas operativas y revisión de gastos e inversiones.

Comité de Dirección	Función / Cargo
Gerardo Gómez	Country Manager
Bettina Llapur	Comunicación
* Vacante	Servicios Jurídicos
Jose Luis Fernández	Regulación
Omar Payero	Personas y Organización
Jorge Teich	Administración y Seguimiento Operativo
Martín Yañez	Gestor de Sistema de Distribución
Adolfo Mendivil	Operaciones
Gustavo Latorre	Comercial
Gustavo Martínez	Servicios Compartidos – LEAN
Gonzalo Di Mauro	Controller

(\* **Comité de Dirección:** Desvinculación de Gabriel Wilkinson como director de Servicios Jurídicos (23/11/22). Cambio de gerente general: se retiró Alberto González Santos y asumió en su lugar Gerardo Gómez (15/12/22).

## 10.2. Auditoría Interna y Compliance

### Función de aseguramiento de Auditoría Interna

A partir de la auditoría interna, revisamos el sistema de control interno de todos nuestros procesos y acompañamos a las direcciones generales para el cumplimiento de sus objetivos. Para ello contamos con un Plan Anual de Auditoría Interna donde evaluamos los controles y riesgos operacionales asociados.

Para los riesgos operacionales, elegimos un método de valoración acorde con las mejores prácticas de gobierno corporativo y utilizamos los conceptos presentados en el Informe del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), cuya tipología de riesgos se basa en el Mapa Corporativo de Riesgos.

Durante 2022, llevamos adelante 9 proyectos de auditoría interna que evaluaron los procesos vinculados a los principales riesgos operacionales de corrupción, fraude y legales de las direcciones generales del negocio y corporativas. En ninguno de ellos detectamos riesgos relacionados con la corrupción.

## Función de aseguramiento de Compliance

El área de Compliance de nuestra compañía es la encargada de dar soporte al Comité de Ética y Cumplimiento. Asegura que se cumplan la normativa externa y los procedimientos definidos por Naturgy para mitigar los principales riesgos legales, corrupción y fraude. Sus roles y responsabilidades se encuentran establecidos en la Política de Compliance.

Además, tiene a su cargo la divulgación y cumplimiento del Modelo de Código Ético de la empresa y su Política Anticorrupción, así como también gestiona el Modelo de Prevención Penal y evalúa los riesgos legales en los modelos que se desarrollen, especialmente el de prevención penal y los regulatorios, en colaboración con los servicios jurídicos.

Las principales políticas en materia de cumplimiento normativo aprobadas por la compañía son:

Qué es	Objetivos
Política de Compliance	<p>Promover una cultura de cumplimiento y tolerancia cero a incumplimientos normativos.</p> <p>Asegurar, mediante actividades de prevención, detección, supervisión, formación y repuesta, el cumplimiento de la organización de la normativa externa e interna.</p> <p>Evitar de este modo posibles sanciones, pérdidas económicas y daños reputacionales.</p>
Política Anticorrupción	<p>Guiar la conducta de los empleados y administradores ante cualquier práctica corrupta en el seno de la compañía, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prevención.</li> <li>- Detección.</li> <li>- Investigación.</li> <li>- Remedio.</li> </ul>
Política de Atenciones Empresariales	<p>Evitar influir de manera impropia en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas, tanto con entidades públicas como privadas.</p> <p>Debe cumplir con los principios establecidos en el Código Ético, la Política de Compliance y la Política Anticorrupción</p>
Política de Conflictos de Interés	<p>Establecer las pautas de actuación que deben seguir los empleados ante una situación de conflicto de interés, basándose en los principios de lealtad, abstención y transparencia para la resolución de estas situaciones.</p> <p>Debe cumplir con los principios establecidos en el Código Ético, el Código Ético del Proveedor, la Política de Compliance, la Política Anticorrupción</p>
Procedimiento de Due Diligence de Contraparte	<p>Cumplir con los principios establecidos en el Código Ético, el Modelo de Prevención Penal, la Política de Compliance y la Política Anticorrupción.</p>
Código Ético del Proveedor	<p>Recoge los compromisos derivados del Pacto Mundial de Naciones Unidas.</p> <p>Determina las pautas de conducta en las áreas sociales y laborales, éticas y de buen gobierno, de seguridad y salud y ambientales y de calidad.</p>

Las principales políticas en materia de *compliance* de Naturgy son accesibles para todos nuestros grupos de interés a través de nuestra web corporativa.

En 2022, el Programa de Integridad (Modelo de Prevención Penal) no sufrió cambios significativos en su gestión, ya que se cumple con los requisitos de la Ley y Lineamientos de la Oficina Anticorrupción. Algunos de los temas tratados durante el año fueron:

- aprobación de normas
- capacitaciones periódicas
- promoción y difusión a públicos internos y externos de las políticas y procedimientos
- canal de denuncias
- revisión periódica de riesgos
- auditoría externa.
- Declaración de cumplimiento



**En 2022, actualizamos el Código de Ética, Política de Atenciones Empresariales y Procedimiento de Due Diligence de Contraparte.**

## Incumplimiento y multas

En 2022, llevamos adelante nuestra actividad de manera íntegra y responsable y no registramos incidentes, multas\* ni sanciones significativas por:

- incumplimiento significativo de la legislación y las normativas
- casos de discriminación
- casos de corrupción
- incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos
- incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio
- incumplimiento de 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
- reclamaciones de las comunidades locales
- incumplimientos de la regulación relativa a la información y al etiquetado de los productos y servicios
- quejas/violaciones en relación con el respeto a la privacidad de los clientes
- acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia

Tampoco se infringió el derecho de los trabajadores a su libertad de asociación y negociación colectiva. La compañía garantiza ese derecho a sus trabajadores así como respeta el convenio colectivo y actúa de acuerdo con los compromisos asumidos en su Política de Derechos Humanos.

(\*) Tomamos como criterio del concepto "multas y/o sanciones significativas" las impuestas por resolución firme por montos superiores a \$1.300.000 (un millón trescientos mil pesos argentinos).

Durante 2022, trabajamos para cumplir con las prácticas sugeridas en el Código de Gobierno Societario de la Comisión Nacional de Valores (CNV). En julio, la CNV realizó el sorteo anual para el monitoreo de reportes de Código de Gobierno Societario y en septiembre lanzó una Guía de Recomendaciones para su confección, redactada por la subgerencia de Gobierno Corporativo.

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

En Naturgy, tenemos un compromiso genuino con la integridad y los valores éticos. Esto se refleja en todo lo que hacemos. Promovemos la conducta impecable de todas las personas que forman parte del equipo y procuramos detectar desvíos lo antes posible. Para ello, contamos con diversas herramientas, políticas y procedimientos que guían nuestro accionar, como el Código ético, el Modelo de Prevención Penal, la Política Anticorrupción, los Procedimientos Fiscales y la Política de Derechos Humanos.

### Código ético



El Código Ético de Naturgy, formulado y aprobado por el Consejo de Administración del Grupo, es el documento que establece las pautas que han de presidir el comportamiento ético de los administradores y empleados de Naturgy en su desempeño diario en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés. En él se recogen los compromisos asumidos por Naturgy en materia de buen gobierno, responsabilidad corporativa y cuestiones relacionadas con la ética y el cumplimiento normativo.

En 2022, introdujimos novedades en nuestro Código Ético. Así actualizamos las conductas referidas al uso y protección de activos, para reforzar el uso esencialmente profesional de nuestros equipos por parte de los empleados, y aquellas vinculadas con la lealtad a la empresa y conflictos de interés.

Asimismo, difundimos el Código al público externo. Los medios utilizados para su comunicación fueron los siguientes:

- redes sociales la compañía
- sitio web institucional, que tiene una sección exclusiva para la difusión del Código Ético, Políticas y Canal de Denuncias
- correo electrónico a los principales proveedores con un recordatorio del Código Ético del Proveedor (también publicado en la web)
- Informe de Sostenibilidad 2021, cuyo apartado sobre Integridad y Transparencia fue publicado como hecho relevante en CNV y remitido a ByMA
- Código de Gobierno Societario (Res. Nro. 797 CNV), con recomendaciones y prácticas basadas en la gestión del Código Ético y Políticas realizadas por la empresa. Incluido en la Memoria Contable
- Memoria Contable, que incluye apartado dedicado a Integridad y Transparencia.

### Comité de Ética y Cumplimiento



El Comité de Ética y Cumplimiento realiza una labor de difusión del Código Ético y un papel de asesor y orientador en caso de duda o conflicto sobre el mismo. El Comité de Ética recibe el soporte de la unidad de compliance a través de la supervisión del cumplimiento de la normativa externa y de las políticas y procedimientos implantados en el grupo para mitigar los principales riesgos en esta materia. Entre estos destacan los legales, de corrupción y fraude.

Asimismo, la unidad de compliance se responsabiliza, en relación con el Código Ético de Naturgy, de su divulgación, velando por el cumplimiento de lo establecido en el mismo y en la Política Anticorrupción. Esta unidad informa regularmente al Comité de Ética y Cumplimiento

Nuestro Comité de Ética y Cumplimiento también lleva adelante capacitaciones y campañas sobre prevención de fraudes, entre otros aspectos. Se trata de un órgano colegiado y está integrado por los máximos responsables de Servicios Jurídicos y Compliance, Personas y Organización, Comunicación, Auditoría interna y Administración y Seguimiento Operativo.

Durante 2022, celebró 6 reuniones virtuales mediante la plataforma Teams y llevó adelante las siguientes tareas:

- supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del Modelo de Prevención Penal
- difusión del conocimiento y cumplimiento del Código Ético y gestión del Canal del Código Ético
- aprobación del plan anual de actividades, el presupuesto y los recursos necesarios del sector de Compliance y su seguimiento periódico.

Tras la desvinculación de Gabriel Wilkinson en noviembre, Omar Payero asumió la presidencia de este comité.

### Integrantes del Comité de Ética y Cumplimiento (al 31.12.22)

Gabriel Wilkinson	Servicios Jurídicos y Compliance (hasta 22/11/22)
Bettina Llapur	Comunicación
Esteban Ferreyra	Auditoría Interna
Omar Payero	Recursos
Jorge Teich	Administración y Seguimiento Operativo

### Consultas y denuncias

Es un mecanismo que surge para que nuestros empleados adquieran un alto nivel de compromiso con el cumplimiento del Código Ético y la Política Anticorrupción. Su incumplimiento se analiza de acuerdo con los procedimientos disciplinarios internos, la normativa legal y los convenios vigentes.

Todos los empleados de Naturgy pueden utilizar el Canal de Denuncias para:

- consultar todas aquellas dudas que puedan surgir de la lectura, interpretación o aplicación de nuestro Código Ético
- comunicar de buena fe los posibles incumplimientos de las directrices y pautas de conducta establecidas en el Código Ético, que sean observadas en el desempeño profesional.

La información facilitada se trata con absoluta confidencialidad y en forma anónima gracias a la utilización de una plataforma externa. Durante 2022, reemplazamos la plataforma EthicPoint por EQS Integrityline, que fue comunicada a los empleados y actualizada en la web (<https://naturgy.integrityline.com/frontpage>). Esta herramienta cumple con los más altos estándares de seguridad informática y de protección de datos, así garantiza el anonimato y confidencialidad de sus usuarios. Cabe destacar que del 24 de mayo, cuando dejó de estar disponible la antigua plataforma, hasta el lanzamiento de la nueva el 28 de julio, fue habilitada una casilla de correos especial para dirigir las comunicaciones.

Por otra parte, la formación del Código Ético fue realizada a través de nuestra Universidad Corporativa por la totalidad de la plantilla y difundida además a contratistas y proveedores por medio de la Universidad Extendida. Asimismo, se capacitó al Comité de Dirección sobre Canales de Denuncia incluyendo temas como inicios y antecedentes, casos internacionales, casos en Argentina, normativa y Best Practices, lineamientos de los Programas de Integridad de la Oficina Anticorrupción, tipos de canales, protección al denunciante, gestión de denuncias -herramienta-, etc.

El Comité de Ética y Cumplimiento no recibió notificaciones que pusieran en evidencia incidentes de corrupción en la empresa en 2022. Si bien ingresó una denuncia por corrupción, no pudo ser probada.

Lanzamos la plataforma EQS Integrityline, una nueva herramienta del Canal del Código ético, más ágil, trazable y segura para realizar consultas y denuncias anónimas.

## Modelo de prevención penal



Nuestro Modelo de Prevención Penal (Programa de Integridad) agrupa y organiza un conjunto de acciones, mecanismos y procedimientos internos de promoción de la integridad, supervisión y control, orientados a prevenir, detectar y corregir irregularidades y actos ilícitos. Cubre tanto los elementos obligatorios como los optativos prescritos por los artículos 22 y 23 de la Ley 27.401 y los Lineamientos de la Oficina Anticorrupción.

El modelo es actualizado periódicamente y esa actualización es aprobada por nuestro Directorio. La unidad de compliance se encarga de la gestión del Modelo de Prevención Penal y, en colaboración con las diferentes unidades afectadas, evalúa los riesgos en los modelos que desarrolla.

## Política anticorrupción



Trabajamos de manera permanente para mantener la transparencia y el comportamiento ético al procurar:

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

Nuestra Política Anticorrupción establece los principios que guían la conducta de administradores y empleados para evitar, detener, investigar o remediar cualquier práctica corrupta dentro de la compañía. Para implantarla adecuadamente, contamos con los siguientes mecanismos:

- Canal de Denuncias: permite a los empleados informar cualquier comportamiento irregular o sospechoso ingresando a la página web <https://naturgy.integrityline.com/frontpage>
- Procedimiento de Due Diligence de Contraparte: se aplica de manera sistemática y nos permite conocer las contrapartes con las que operamos y evaluar los riesgos de corrupción y reputacionales asociados.
- Declaración periódica por todos los empleados: a través de ella, el personal declara que conoce y cumple con los principios del Código ético y Políticas de Compliance, Anticorrupción y Conflictos de Interés.
- Acciones divulgativas y sesiones de formación del contenido de la Política Anticorrupción: a disposición de todos los empleados.

También contamos con una Política de Atenciones Empresariales para regular las condiciones en las que administradores y empleados pueden aceptar u ofrecer atenciones empresariales a contrapartes de negocio durante sus funciones profesionales. En 2022, el Comité de Dirección aprobó su actualización con novedades como la creación de una categoría de representación institucional (para el gerente general y quienes designe), homogeneización de límites económicos para todo el personal y la prohibición de regalos en el contexto de licitaciones en curso o regalos en metálico, entre otras.



## Actualizamos la Política de Atenciones Empresariales, que refuerza los mecanismos de control existentes en materia de corrupción y conflictos de interés.

Las actividades de 2022 incluyeron además:

- actualización del Procedimiento de Due Diligence de Contraparte, aprobada por el Directorio en noviembre de 2022
- 100 % de nuestros empleados fue comunicado por mail y WhatsApp sobre las políticas y procedimientos anticorrupción
- 100 % de los miembros del Comité de Dirección fue comunicado sobre las políticas y procedimientos anticorrupción
- 100 % de la plantilla completó los cursos de Modelo de Prevención Penal, Política Anticorrupción y de actualización del Código Ético de Naturgy
- envío de recordatorio del Código Ético del Proveedor a 187 proveedores vigentes, en agosto 2022
- cursos de Código Ético y Conflictos de Interés disponibles en la Universidad Extendida, el plan de formación para proveedores mediante cursos virtuales
- comunicación a clientes y público general de la Política Anticorrupción en redes sociales y sitio web de Naturgy

### Procedimiento de Due Diligence de contraparte

Contamos con un procedimiento de *Due Diligence* de Contraparte, para conocer y analizar las contrapartes con las que operamos y de esta forma evaluar los riesgos de corrupción y reputacionales asociados. Mediante la aplicación de este Procedimiento, Naturgy asegura que en todas las áreas del grupo se ejecutan de una forma eficiente y homogénea los análisis, evaluaciones del riesgo de corrupción y reputacional y su seguimiento, cuando intervengan terceros en las relaciones de negocio de las compañías que forman el grupo. La aplicación de este Procedimiento complementa, y no sustituye, las evaluaciones de terceros que ya establece el cuerpo normativo de Naturgy y que deben llevar a cabo otras unidades, como Compras o Riesgos.

### Prevención del blanqueo de capitales

Disponemos de mecanismos, procedimientos y políticas que persiguen prevenir y, en su caso, detectar y reaccionar ante aquellos posibles incumplimientos que en materia de prevención del blanqueo de capitales se detecten en el ejercicio de nuestra actividad.

Prevención	Detección	Reacción y respuesta
Código Ético.	Revisión y auditoría del Modelo de prevención penal por un tercero independiente.	Reglamento de funcionamiento del Canal del Código Ético.
Política Anticorrupción.		Régimen sancionador.
Procedimiento de <i>Due Diligence</i> de Contraparte.	Revisiones del área de Auditoría Interna.	Colaboración con las autoridades competentes de cada país ante situaciones sospechosas.
Norma General de Contratación Externa.	Sistema de control interno de la información financiera.	
Procedimiento sobre otorgamiento del Nivel de Firma.	Canal de denuncias.	
Procedimiento de Control Interno para la tramitación de pagos y movimientos de efectivo PE.00004.		

## Política global de Derechos Humanos

Mediante esta política cuya aprobación estuvo a cargo del Directorio, la compañía asume su responsabilidad de respetar los Derechos Humanos de todas las personas con las que se relaciona, de acuerdo con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (2011), las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (2011) y la Guía de la OCDE para la Debida Diligencia (2018).

Para definirla, Naturgy llevó a cabo un análisis de contexto, con base en indicadores externos publicados por organizaciones relevantes y por la percepción del riesgo identificado por el equipo de dirección, así como de su fortaleza institucional en materia de derechos humanos en los distintos países en los que actúa.

Este compromiso trasciende al personal de la empresa y abarca a todos quienes intervienen en la cadena de valor y a las comunidades donde se desarrollan sus operaciones. Además, propone un especial cuidado con los colectivos en situación de vulnerabilidad, como los niños y los pueblos originarios.

Cada año nos ocupamos de que todos los empleados conozcan esta Política. Por eso, la comunicamos mediante mail y WhatsApp (a quienes no tienen correo electrónico corporativo), así como también publicamos su información y compromisos en el sitio web de Naturgy: <https://www.naturgy.com.ar/politicas-codigo-de-conducta/>. Asimismo, desde el sector de Comunicación, llevamos a cabo anualmente la Campaña de Derechos Humanos que promueve la Política, sus objetivos y alcance, así como sus compromisos y el procedimiento de consulta y notificación.

Por otra parte, la compañía ofrece un curso online sobre derechos humanos en su Universidad Virtual. De esta manera, busca que el personal pueda interiorizar una cultura inspirada en el compromiso y respeto de la Política de Derechos Humanos de la empresa, así como orientar la práctica profesional hacia una actuación íntegra.



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

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

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

**Compromiso 2. Erradicación del trabajo infantil**

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

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

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

**Compromiso 4. Proteger la salud de los empleados**

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

**Compromiso 5. Asegurar un empleo y salario adecuados**

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

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

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

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

Riesgo 18. Derechos de las comunidades indígenas	Que la empresa viole los derechos humanos y las libertades fundamentales de las comunidades indígenas que habitan en las zonas donde opera.
Riesgo 19. Territorios indígenas	Que la empresa no reconozca el derecho de las comunidades indígenas a mantener sus costumbres y prácticas sociales, así como la propiedad de los territorios que les han sido otorgados legalmente, de acuerdo con las disposiciones del Convenio 169 de la OIT.
Riesgo 20. Adquisición de terrenos	Durante la adquisición de terrenos y otras transacciones o acuerdos comerciales con las comunidades, que la empresa no les informe adecuadamente por adelantado ni les compense de acuerdo con la legislación y las prácticas locales ni, en cualquier caso, de manera objetiva y justa.
Riesgo 21. Evaluación del impacto	Que la empresa no disponga de los mecanismos necesarios para evaluar el posible impacto y riesgo para los derechos de las comunidades en sus proyectos.
Riesgo 22. Impacto ambiental	Que las actividades del Grupo generen un impacto negativo injustificado en el medio ambiente.

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

Riesgo 23. Antecedentes del personal de seguridad	Que el personal encargado de la seguridad de las instalaciones y operaciones del Grupo haya estado implicado en casos de abusos de los derechos humanos.
Riesgo 24. Malas prácticas del personal de seguridad	Que el personal encargado de la seguridad de las instalaciones y operaciones del Grupo esté involucrado en casos de injusticias y de trato inhumano o degradante a las personas.
Riesgo 25. Uso desproporcionado de la fuerza	Que el personal encargado de la seguridad de las instalaciones y operaciones haga un uso desproporcionado o injustificado de la fuerza.
Riesgo 26. Uso indebido de los activos de la empresa	Que los recursos y activos de la empresa se utilicen para violar los derechos humanos como consecuencia de las prácticas del personal de seguridad.
Riesgo 27. Participación en el abuso	Que la empresa esté implicada en el abuso de los derechos humanos cometido por fuerzas de seguridad gubernamentales.

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

Riesgo 28. Compromiso público	Que el compromiso de la empresa con los derechos humanos no se conozca públicamente.
Riesgo 29. Libertad de opinión y de expresión	Que la empresa no respete ni promueva el derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y religiosa, ni la libertad de opinión y de expresión dentro de su campo de actividad.
Riesgo 30. Derechos sociales de la comunidad	Que la empresa no emprenda acciones ni fomente planes y/o actividades en beneficio de los derechos sociales, como parte de los derechos humanos, en la comunidad en la que opera.
Riesgo 31. Análisis de la inversión	Que la empresa no disponga de los mecanismos necesarios para evaluar las posibles repercusiones y riesgos de los proyectos de inversión sobre los derechos humanos.
Riesgo 32. Análisis de los socios	Que en los procesos de diligencia debida previos a la ejecución de los acuerdos de colaboración con terceros no se analicen las políticas ni las prácticas de los socios en materia de derechos humanos.

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

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

Durante 2022, no existió constancia de ninguna vulneración de los derechos humanos que haya sido recibida a través del Canal del código Ético o por otra vía, por lo que no ha sido preciso adoptar medidas de remediación en este ámbito.

# once

## Sección técnica del Informe

### 11.1 Enfoque de materialidad

148

### 11.2 Gestión de temas materiales

150

### 11.3 Alcance y lineamientos internacionales utilizados

153

### 11.4 Índice de Contenidos GRI

154

### 11.5 Tablas SASB

169

### 11.6 Informe de revisión independiente

171

S  
E  
C  
T  
E  
C  
N  
I  
C  
A  
I  
O  
N



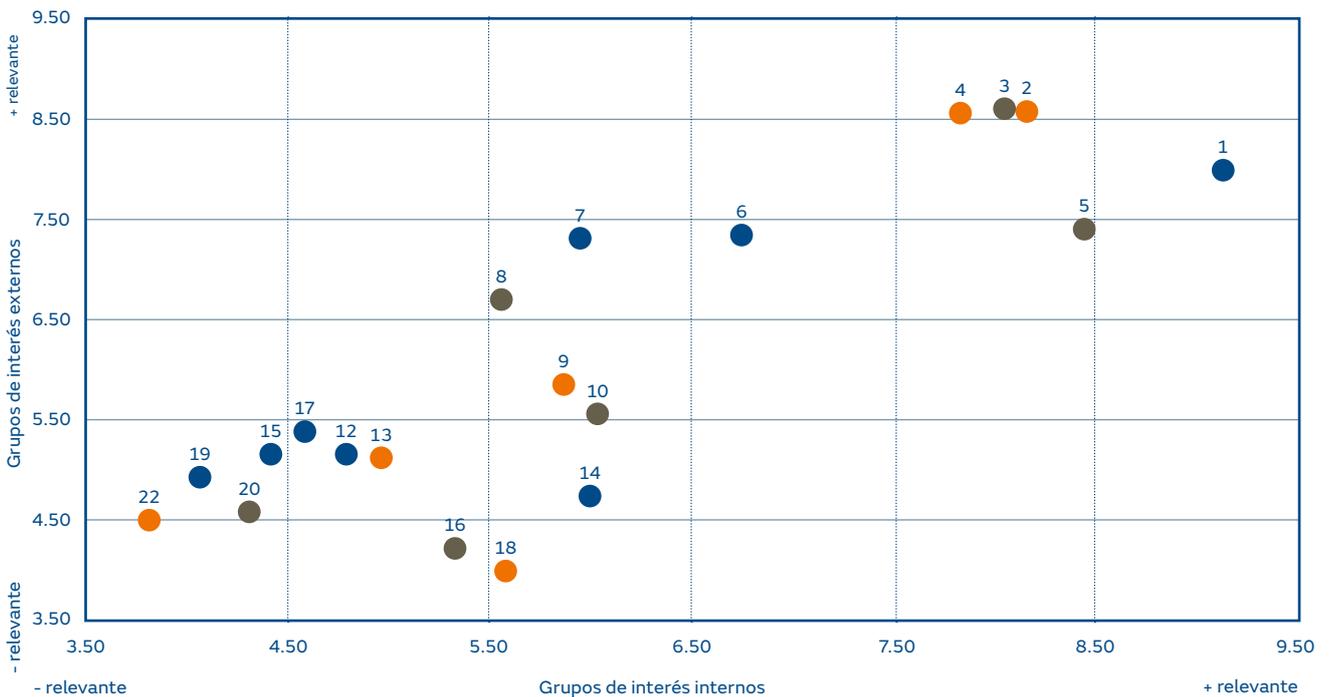
## 11.1 Enfoque de materialidad

Para el proceso de elaboración de este Informe, tomamos como referencia el análisis de materialidad revisado en 2021, realizado en base a los Estándares GRI. Este análisis incluyó conceptos del estándar AA1000SES de AccountAbility, la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

### Proceso de determinación de los asuntos materiales

Para llevar a cabo este análisis, tomamos en cuenta el contexto en el que opera nuestra organización, considerando los temas de sustentabilidad abarcados en la matriz de materialidad local realizada en 2017 y la de nuestra casa matriz de 2020, el estándar sectorial GRI 2021 y los temas relevantes de las agendas de sustentabilidad de organizaciones del sector. A través de un diálogo con grupos de interés, se profundizó este análisis con la identificación de los impactos significativos en la economía, el ambiente y las personas, incluyendo sus derechos humanos. Por último, enriquecimos esta mirada con una encuesta de materialidad a más de 100 representantes de los grupos de interés internos y externos para priorizar los temas identificados. Como resultado, obtuvimos una Matriz de Materialidad con 20 temas prioritarios.

### Matriz de Materialidad Naturgy



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

- Gobierno y negocio
- Ambiente
- Personas

A partir del uso de los nuevos Estándares GRI, realizamos una primera aproximación al cumplimiento del estándar universal GRI G3 “Temas materiales 2021”, que ofrece orientaciones sobre la determinación de los temas materiales. Adicionalmente, aplicamos el estándar sectorial GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021 para identificar aquellos aspectos materiales específicos de este sector en el que Naturgy desarrolla parte de su actividad de negocio.

A continuación describimos los impactos de los 10 principales temas materiales

Tema material	Descripción
1. Atención y satisfacción del cliente	Los clientes son prioridad en cada una de las decisiones de la Compañía. El objetivo es proveer un servicio de excelencia, eficiente y accesible. Naturgy Argentina mantiene el modelo de mantenimiento correctivo y la atención de urgencias para la gestión de reclamos. Según el Índice general de satisfacción (IGS), casi 8 de cada 10 clientes residenciales se encuentra satisfecho por la calidad del servicio ofrecido por Naturgy. Para establecer relaciones de confianza es indispensable escuchar las necesidades del cliente. La compañía evoluciona con su experiencia en cada interacción y persigue así la excelencia en el servicio. Utiliza los canales de comunicación virtual y presencial habituales, los medios digitales e impresos, y los canales de difusión general y de atención personalizada.
2. Emisiones y cambio climático	Los riesgos del cambio climático afectan directamente a la compañía. No solo los de carácter físico sino también los derivados de la transición energética. De esta forma, la acción climática es una parte fundamental de la política y estrategia de Naturgy Argentina. La compañía se compromete a ofrecer a sus clientes productos y servicios energéticos ecoeficientes y menos intensivos en CO2 para contribuir a la mitigación del cambio climático y a la transición energética.
3. Seguridad de las instalaciones y operaciones	Naturgy Argentina se compromete activamente con la prevención y mitigación de potenciales riesgos que afecten a los trabajadores, proveedores, clientes, público y con la seguridad de las instalaciones. Cualquier situación de riesgo potencial o inseguridad debe ser notificada, evaluada y gestionada de modo apropiado.
4. Eficiencia energética	La gestión responsable del medio ambiente es uno de los valores fundamentales de Naturgy Argentina. 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 es fundamental. La Compañía promueve la eficiencia energética en todas las instalaciones propias y de clientes.
5. Integridad, cumplimiento y transparencia en los negocios	La ética y la honestidad son compromisos fundamentales de la Compañía. La gestión de la Compañía asegura que las actividades y personas de Naturgy cumplan con las leyes y los estándares aplicables. A través de la máxima transparencia posible, Naturgy persigue mejorar la percepción de sus grupos de interés.
6. Seguridad laboral	La Compañía promueve la mejora continua de las condiciones de trabajo con la identificación de medidas de prevención y la implicación de trabajadores, proveedores y otros grupos de interés. La cultura de la seguridad y salud engloba a todas las instancias de la cadena de valor. Los ejes de acción destacan la evaluación de los factores de riesgo críticos, la formación en los puestos de trabajo, la supervisión de empresas colaboradoras y la comunicación del desempeño.
7. Cuidado y bienestar de los trabajadores	El compromiso de Naturgy con sus profesionales comienza por conocer su opinión y satisfacción. Así, la compañía diseña planes de mejora que impulsan la flexibilización y conciliación, la corresponsabilidad, la desconexión laboral y el cuidado de la salud. La estrategia global de salud y bienestar emocional, para empleados, familiares y otros, despliega campañas de prevención, promoción y vigilancia.
8. Cadena de suministro responsable y sostenible	Naturgy Argentina asegura el óptimo funcionamiento de su cadena de valor generando vínculos de confianza, estables, a largo plazo y mutuamente beneficiosos con sus proveedores y sus empresas colaboradoras. Para promover estas relaciones la Compañía establece mecanismos objetivos e imparciales de licitación, evaluación y selección de proveedores. La Compañía es consciente del impacto de su externalización y establece controles que minimizan el riesgo y garantizan un nivel de cumplimiento mínimo por parte de los proveedores equivalente al exigido en el grupo internamente.
9. Gestión de residuos	Naturgy Argentina adopta las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones medioambientales y de gestión de residuos peligrosos requeridos por la legislación aplicable. La Compañía promueve entre sus colaboradores el uso responsable de los recursos y la reducción y gestión de residuos. A su vez, impulsa la economía circular mediante la utilización eficiente de los recursos para reducir impactos ambientales.
10. Buen gobierno corporativo	El sistema de gobierno corporativo de Naturgy Argentina busca establecer los principios de actuación y compromisos con los grupos de interés, en coherencia con la estrategia corporativa, así como determinar las responsabilidades y los instrumentos de seguimiento específicos para asegurar su cumplimiento. La Compañía cuenta con un Código Ético donde se establecen pautas sociales y laborales, éticas y de buen gobierno, relativas a la seguridad y la salud, a la gestión ambiental y de calidad. El cumplimiento de las normas garantiza una adecuada relación con el entorno y esto constituye un aspecto estratégico de primer orden, imprescindible para la generación de valor en el largo plazo.

## 11.2 Gestión de temas materiales

La gestión realizamos de los asuntos materiales ha sido descrita a lo largo de los diferentes capítulos de este Informe. Para cada uno de los asuntos, han sido explicados: los impactos positivos y negativos que la actividad de Naturgy provoca; los compromisos, las políticas y las medidas adoptadas para gestionar cada asunto y reducir o prevenir los impactos negativos; las iniciativas desarrolladas para potenciar los impactos positivos, y la eficacia de las medidas a través de los indicadores de desempeño.

Presentamos el listado de los Estándares GRI utilizados en este Informe para dar respuesta a cada uno de nuestros temas materiales. No hubo cambios en los temas con respecto al año anterior. Esta tabla identifica el relacionamiento entre temas materiales, estándares GRI y estándar sectorial de Petróleo y Gas, e incluye para qué grupo de interés es relevante cada tema y el capítulo de este Informe donde se describe su gestión.

### Listado de asuntos materiales

Tema material	Estándar GRI y Estándar Sectorial GRI relacionado	Cobertura	Capítulo del Informe de Sostenibilidad 2022
1. Atención y satisfacción del cliente	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	Proveedores   Empleados   Socios de negocios   Sociedad   Organismos reguladores   Clientes	Compromiso con la sostenibilidad Excelencia en el servicio Cadena de suministro responsable
2. Emisiones y cambio climático	GRI 302: Energía 2016 GRI 305: Emisiones 2016 <sup>1</sup> GRI 201: Desempeño económico 2016 <sup>2</sup> GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016 <sup>3</sup> <b>Estándares sectoriales:</b> 11.1 Emisiones de GEI 11.2 Adaptación al clima, resiliencia y transición 11.3 Emisiones al aire	Accionistas · Inversores   Proveedores   Socios de negocio   Sociedad   Organismos reguladores   Clientes   Gobierno   Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Gestión responsable del medio ambiente
3. Seguridad de las instalaciones y operaciones	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016 <sup>4</sup> GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018 <sup>5</sup> GRI 306: Efluentes y residuos 2016 <sup>6</sup> <b>Estándar sectorial:</b> 11.8 Integridad de los activos y gestión de incidentes críticos	Accionistas · Inversores   Proveedores   Socios de negocio   Organismos reguladores   Clientes   Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Excelencia en el servicio Interés por las personas Seguridad y salud Cadena de suministro responsable
4. Eficiencia energética	GRI 302: Energía 2016 <sup>7</sup>	Accionistas · Inversores   Proveedores   Socios de negocio   Sociedad   Organismos reguladores   Clientes   Gobierno   Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Gestión responsable del medio ambiente
5. Integridad, cumplimiento y transparencia en los negocios	GRI 205: Anticorrupción 2016 GRI 206: Competencia desleal 2016 GRI 418: Privacidad del Cliente 2016 <b>Estándar sectorial:</b> 11.19 Competencia desleal 11.20 Anticorrupción	Accionistas · Inversores   Proveedores   Socios de negocios   Empleados   Sociedad   Organismos reguladores   Clientes	Compromiso con la sostenibilidad Integridad y transparencia

Tema material	Estándar GRI y Estándar Sectorial GRI relacionado	Cobertura	Capítulo del Informe de Sostenibilidad 2022
6. Seguridad y salud laboral	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018 <b>Estándar sectorial:</b> 11.9 Salud y seguridad en el trabajo	Accionistas · Inversores   Socios de negocio   Organismos reguladores   Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Interés por las personas Seguridad y salud
7. Cuidado y bienestar de los trabajadores	GRI 401: Empleo 2016 GRI 402: Relaciones trabajador - empresa 2016 GRI 404: Formación y enseñanza 2016 <sup>8</sup> GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016 <b>Estándar sectorial:</b> 11.10 Prácticas de empleo	Accionistas · Inversores   Socios de negocio   Organismos reguladores   Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Interés por las personas Seguridad y salud
8. Cadena de suministro responsable y sostenible	GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016 GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016	Accionistas · Inversores   Proveedores   Socios de negocios   Organismos reguladores   Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Cadena de suministro responsable
9. Gestión de residuos	GRI 306: Residuos 2020 <b>Estándar sectorial:</b> 11.5 Residuos	Accionistas · Inversores   Proveedores   Socios de negocio   Sociedad   Organismos reguladores   Clientes   Gobierno   Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Gestión responsable del medio ambiente
10. Buen gobierno corporativo	Contenidos generales (Gobernanza)	Accionistas · Inversores   Empleados   Organismos reguladores   Clientes   Gobierno	Compromiso con la sostenibilidad Integridad y transparencia
11. Formación y desarrollo profesional	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	Accionistas · Inversores   Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Interés por las personas
12. Agua y efluentes	GRI 303: Agua y efluentes 2018 <b>Estándar sectorial:</b> 11.6 Agua y efluentes	Accionistas · Inversores   Proveedores   Socios de negocio   Sociedad   Organismos reguladores   Clientes   Gobierno   Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Gestión responsable del medio ambiente
13. Contribución al desarrollo de la comunidad	GRI 413: Comunidades locales 2016 <b>Estándar sectorial:</b> 11.15 Comunidades locales	Accionistas · Inversores   Socios de negocio   Sociedad   Organismos reguladores   Gobierno   Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Compromiso social
14. Respeto por los derechos humanos	GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016 GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016 GRI 410: Prácticas de seguridad 2016 GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016 <sup>9</sup> <b>Estándares sectoriales:</b> 11.12 Trabajo forzoso y esclavitud moderna 11.13 Libertad de asociación y negociación colectiva 11.18 Conflictos y seguridad	Accionistas · Inversores   Proveedores   Socios de negocio   Sociedad   Organismos reguladores   Clientes   Gobierno   Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Interés por las personas Cadena de suministro responsable Integridad y transparencia

Tema material	Estándar GRI y Estándar Sectorial GRI relacionado	Cobertura	Capítulo del Informe de Sostenibilidad 2022
15. Desempeño económico	GRI 201: Desempeño económico 2016 <sup>10</sup> GRI 202: Presencia en el mercado GRI 203: Impactos económicos indirectos GRI 204: Prácticas de adquisición 2016 GRI 207: Fiscalidad 2019 <b>Estándares sectoriales:</b> 11.14 Impactos económicos 11.21 Pagos a los gobiernos	Accionistas · Inversores I Socios de negocio I Sociedad I Empleados I Organismos reguladores	Compromiso con la sostenibilidad Compromiso con los resultados
16. Acceso a la energía	Sin relacionamiento directo	Accionistas · Inversores I Socios de negocio I Sociedad I Organismos reguladores I Clientes I Gobierno I Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Interés por las personas
17. Educación ambiental	Sin relacionamiento directo	Sociedad I Clientes I Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Gestión responsable del medio ambiente Compromiso social
18. Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 202: Presencia en el mercado GRI 401: Empleo <sup>11</sup> GRI 404: Formación y enseñanza <sup>12</sup> GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades GRI 406: No discriminación <b>Estándar sectorial:</b> 11.11 No discriminación e igualdad de oportunidades	Accionistas · Inversores I Socios de negocio I Sociedad I Gobierno I Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Interés por las personas Integridad y transparencia
19. Innovación tecnológica y digital	<i>Tema material propio</i>	Accionistas · Inversores I Proveedores I Socios de negocio I Sociedad I Clientes I Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Excelencia en el servicio
20. Economía circular	GRI 301: Materiales <sup>13</sup> GRI 306: Residuos 2020 <sup>14</sup>  GRI 304: Biodiversidad <b>Estándar sectorial:</b> Tema 11.4 Biodiversidad	Accionistas · Inversores I Proveedores I Socios de negocio I Sociedad I Gobierno I Empleados  Accionistas · Inversores I Proveedores I Socios de negocio I Sociedad I Gobierno I Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Gestión responsable del medio ambiente  Compromiso con la sostenibilidad Gestión responsable del medio ambiente

(1) Aplica únicamente para este tema material los contenidos GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-7.  
 (2) Aplica únicamente para este tema material el contenido GRI 201-2.  
 (3) Aplica únicamente para este tema material el contenido GRI 416-1.  
 (4) Aplica únicamente para este tema material el contenido GRI 416-2.  
 (5) Aplica únicamente para este tema material los contenidos GRI 403-2 y 403-9.  
 (6) Aplica únicamente para este tema material el contenido GRI 306-3.  
 (7) Aplica únicamente para este tema material los contenidos GRI 302-1, 302-3, 302-4 y 302-5.  
 (8) Aplica únicamente para este tema material los contenidos GRI 404-1 y 404-2.  
 (9) Aplica únicamente para este tema material el contenido GRI 414-1.  
 (10) Aplica únicamente para este tema material los contenidos GRI 201-1 y 201-4.  
 (11) Aplica únicamente para este tema material el contenido GRI 401-3.  
 (12) Aplica únicamente para este tema material el contenido GRI 404-1.  
 (13) Aplica únicamente para este tema material el contenido GRI 301-1.  
 (14) Aplica únicamente para este tema material el contenido GRI 306-2.  
 (15) El estándar GRI "Biodiversidad" no se relaciona a ningún tema material identificado en el top 20. Aún así, se continúan reportando por ser considerado tema prioritario para Naturgy y un tema del estándar sectorial GRI 11.

## 11.3 Alcance y lineamientos internacionales utilizados

Este Informe de Sostenibilidad comunica el desempeño económico, social y ambiental de Naturgy BAN S.A. en Argentina del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022, e incluye información de años anteriores para facilitar la comparabilidad y ofrecer al lector la evolución temporal de los datos expuestos.

Preparamos nuestro Informe de Sostenibilidad utilizando como referencia los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión de 2021, y el estándar GRI 11: Sector petróleo y gas 2021 para la determinación de los temas materiales. Adicionalmente, damos respuesta en el presente informe a los indicadores identificados para el sector “Compañías y distribuidores de gas” de los estándares SASB, que están bajo la supervisión de International Sustainability Standards Board (ISSB).

Consideramos que elaboramos el presente informe de acuerdo a los Principios para la elaboración de informes definidos por GRI en su estándar universal GRI 1 Fundamentos 2021, y que son los siguientes:

- **Precisión:** toda la información descrita en el informe es necesaria y se presenta lo suficientemente detallada para que los grupos de interés de la compañía puedan valorar adecuadamente el desempeño de esta.
- **Equilibrio:** el informe expone claramente los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización, lo que permite hacer una valoración razonable del mismo.
- **Claridad:** la información presentada se expone de una manera comprensible y accesible. Para facilitar su correcta comprensión se evita el uso de tecnicismos. Asimismo, se emplean gráficos, esquemas, tablas e indicadores para describir los impactos más relevantes de la compañía y agilizar la lectura del documento.
- **Comparabilidad:** la información contenida en este informe es consistente y permite analizar la evolución en el desempeño de la compañía a lo largo del tiempo y ser comparada con otras compañías.
- **Exhaustividad:** el esquema de contenidos ha sido definido con la participación de los responsables de las principales áreas de gestión de la compañía. Esto asegura que se hayan considerado los principales aspectos e impactos de cada una de las áreas de actividad de Naturgy sobre su entorno y sobre sus propios objetivos de negocio.
- **Contexto de sostenibilidad:** el informe analiza el desempeño de la compañía en el contexto de las exigencias económicas, ambientales y sociales de su entorno social y de mercado.
- **Puntualidad:** Naturgy publica su Informe de Sostenibilidad con carácter anual, tan pronto como la información está disponible, a fin de que los grupos de interés puedan hacer una lectura adecuada de la compañía.
- **Verificabilidad:** la compañía cuenta con los sistemas de información y controles internos que permiten recoger y analizar la información de las fuentes originales, y elaborar el presente informe de forma fiable, precisa y de calidad para la presentación ante un tercero.

Asimismo, seguimos las recomendaciones de la Norma ISO26000 de Responsabilidad Social. En Naturgy hemos usado la Norma ISO26000 como guía para integrar la responsabilidad social en nuestros valores y prácticas. Por otra parte, damos a conocer nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas, a través del relacionamiento con los Estándares GRI definido por el documento “Linking the SDGs and the GRI Standards” publicado por GRI en mayo 2022.

## 11.4 Índice de Contenidos GRI

A partir de la información publicada en este Informe elaboramos el siguiente índice de Contenidos utilizando los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI). A su vez, se muestra la contribución de la compañía a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las metas identificadas como relevantes.

**Declaración de uso** Naturgy ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022 utilizando como referencia los Estándares GRI.

**GRI 1 usado** GRI 1: Fundamentos 2021

**Estándares Sectoriales GRI aplicables** GRI 11: Petróleo y Gas

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref. del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
<b>Contenidos generales</b>					
	2-1 Detalles de la organización	4, Nota 1			
	2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	Nota 2			
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Reiteración contratapa, Nota 3 y Nota 4			
	2-4 Actualización de la información	Nota 5			
	2-5 Verificación externa	Informe de revisión independiente			
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	10-11, 12, 42-43, 108, 110-111, Nota 6 y Nota 7			
	2-7 Empleados	85, Nota 8 y Nota 9		8.5	
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Nota 10		8.5	
	2-9 Estructura y composición de gobernanza	130-131		5.5	
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	131		5.5	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Nota 11		16.6	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	30-32, 130, 133, Nota 12			
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	130, Nota 13			
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Nota 14			
	2-15 Conflictos de interés	132		16.6	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	133, 148			
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	133			
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	133			

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref. del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	2-19 Políticas de remuneración	133, Nota 15			
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	133, Nota 15			
	2-21 Ratio de compensación total anual	87			
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4-7			
	2-23 Compromisos y políticas	8-9, 18-22, 32, 41, 52, 62, 82-83, 96, 108, 120, 128-129, 139, 141, 143-145			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	130, 139-143, Nota 16			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	30-32, 136-138, 139-141			
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	140			
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Nota 17			
	2-28 Afiliación a asociaciones	26			
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	19, 23-27, 45-47, 49, 56, 87-88, 91-92, 111, 125, 139-142, 148-150				
2-30 Convenios de negociación colectiva	87, Nota 18			8.8	
<b>Temas materiales</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-1 Proceso para determinar los temas materiales	148-153			
	3-2 Listado de temas materiales	150-152			
<b>Atención y satisfacción del cliente</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	45-47, 148-152			
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 19			
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	138, Nota 20			Sí
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	138, Nota 20			
<b>Emisiones y cambio climático</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	66-67, 148-152		111.1.1 11.2.1 11.3.1	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref. del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1 Consumo energético dentro de la organización	71	11.1.2	7.3, 12.2	
	302-4 Reducción del consumo energético	71		7.3, 12.2	
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	70		7.3, 12.2	
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	68-69	11.1.5	3.9, 15.2	Sí
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	69	11.1.6	3.9, 15.2	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	69	11.1.7	3.9, 15.2	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	67	11.2.3	15.2	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	70			
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	20-22, 32-33, 35-36, 66-67	11.2.2		
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016</b>	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	44-47, 120-122	11.3.3		
<b>Información sectorial adicional</b>	Describir el enfoque de la organización con respecto al desarrollo de políticas públicas y el cabildeo sobre el cambio climático	36, 66-67, Nota 21	11.2.4		
<b>Seguridad de las instalaciones y operaciones</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	76, 96-100, 148-152	11.8.1		
<b>GRI 306: Efluentes y residuos 2016</b>	306-3 Derrames significativos	76	11.8.2	15.1	
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016</b>	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	138, Nota 20			Sí
<b>GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018</b>	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	99-100			
	403-9 Lesiones por accidente laboral	103		3.6, 3.9, 8.8	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref. del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
<b>Eficiencia energética</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	66-67, 71-72, 148-152			
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1 Consumo energético dentro de la organización	71		7.3, 12.2, 12.5	Sí
	302-4 Reducción del consumo energético	71		7.3, 12.2	
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	70		7.3, 12.2	
<b>Integridad, cumplimiento y transparencia en los negocios</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	136-141, 148-152	11.19.1 11.20.1		
<b>GRI 205: Anti-corrupción 2016</b>	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	141	11.20.2	16.5	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	138-143	11.20.3	16.5	
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	138	11.20.4	16.5	Sí
<b>GRI 2016: Competencia desleal 2016</b>	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	138	11.19.2		Sí
<b>GRI 418: Privacidad del Cliente 2016</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	138, Nota 20			Sí
<b>Información sectorial adicional</b>	Describir el enfoque para asegurar la transparencia en los contratos	Nota 22	11.20.5		
	Beneficiarios efectivos de la organización	Nota 23	11.20.6		
<b>Seguridad laboral</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	96-98, 148-152	11.9.1		
<b>GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018</b>	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	98	11.9.2	8.8	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	99-100	11.9.3	8.8	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	104-105	11.9.4	8.8	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	105	11.9.5	8.8	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref. del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	101	11.9.6	8.8	
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	104	11.9.7		
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	98	11.9.9	8.8	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	103	11.9.10	3.6, 3.9, 8.8	Sí
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	103	11.9.11	3.4, 3.9, 8.8	
<b>Cuidado y bienestar de los trabajadores</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	82-84, 87-89, 91-92, 148-152	11.10.1		
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	84-85, Nota 7	11.10.2	5.1, 8.5, 8.6	Sí
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	89	11.10.3	8.5	
	401-3 Permiso parental	90	11.10.4	5.1, 8.5	
<b>GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016</b>	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Nota 24	11.10.5	8.8	Sí
<b>GRI 404: Formación y educación 2016</b>	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	93	11.10.6	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.5	
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	92-93	11.10.7	8.5	
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	114	11.10.8	8.8	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	114-115	11.10.9	8.8	
<b>Cadena de suministro responsable y sostenible</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	108-111, 148-152			

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref. del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
<b>GRI 308:</b> <b>Evaluación ambiental de proveedores 2016</b>	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	114			Sí
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	114-115			
<b>GRI 414:</b> <b>Evaluación social de los proveedores 2016</b>	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	114		8.8	Sí
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	114-115		8.8	
<b>Gestión de residuos</b>					
<b>GRI 3:</b> <b>Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	62-65, 73-74, 148-152	11.5.1		
<b>GRI 306:</b> <b>Residuos 2020</b>	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	73-74	11.5.2	3.9, 6.3, 6.6, 12.5	
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	73-74	11.5.3	3.9, 6.3, 12.5	
	306-3 Residuos generados	75	11.5.4	3.9, 6.6, 12.5	Sí
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	75	11.5.5	3.9, 12.5	
	306-5 Residuos destinados a eliminación	75	11.5.6	3.9, 6.6, 12.5	
<b>Buen gobierno corporativo</b>					
<b>GRI 3:</b> <b>Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	128-130, 139, 141, 148-152			
<b>Indicador propio</b>	Componentes del modelo de prevención penal	Nota 37			Sí
<b>Formación y desarrollo profesional</b>					
<b>GRI 3:</b> <b>Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	92-93, 148-152			
<b>GRI 404:</b> <b>Formación y educación 2016</b>	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	93		4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.5	
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	92-93		8.5	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y del desarrollo de su carrera	91		5.1, 8.5	Sí

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref. del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
<b>Agua y efluentes</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	62-65, 71-72, 148-152	11.6.1		
	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	71-72	11.6.2	6.3, 6.4	
<b>GRI 303: Agua y Efluentes 2018</b>	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	71-72	11.6.3	6.3	
	303-3 Extracción de agua	72	11.6.4	6.4	Sí
	303-4 Vertido de agua	73	11.6.5	6.3	
<b>Contribución y desarrollo de la comunidad</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	120-121, 125, 142, 148-152	11.15.1		
	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	120-121, 125, Nota 35	11.15.2		
<b>GRI 413: Comunidades Locales 2016</b>	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	63-64, Nota 25	11.15.3		Sí
<b>Información sectorial adicional</b>	Número y tipos de reclamaciones de las comunidades locales.	Nota 26	11.15.4		
<b>Respeto por los derechos humanos</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	116, 143-145, 148-152	11.12.1 11.13.1 11.18.1		
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016</b>	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Nota 27	11.12.2		Sí
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	114	11.12.3	8.8	
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016</b>	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	Nota 28	11.13.2	8.8	Sí

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref. del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
<b>GRI 410: Trabajo Forzoso y Obligatorio</b>	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	116, Nota 38	11.18.2		Sí
<b>Desempeño económico</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	52-53, 148-152	11.14.1 11.21.1		
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	53	11.14.2 11.21.2		Sí
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 29	11.21.3		
<b>GRI 202: Presencia en el mercado 2016</b>	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	87		5.1, 8.5	
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Nota 30	11.14.3	8.5	
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	123, 125	11.14.4		
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	49, 123, 125	11.14.5	8.3, 8.5	Sí
<b>GRI 204: Prácticas de adquisición 2016</b>	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	110	11.14.6	8.3	Sí
<b>Información sectorial adicional</b>	Información sobre petróleo y gas comprado al Estado o procedente de terceros designados por el Estado para vender en su nombre	Nota 36	11.21.8		
<b>Acceso a la energía</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	49, 143-145, 148-152			
<b>Indicador propio</b>	Programa "Reconectando Hogares"	49			Sí
<b>Educación ambiental</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	65, 78-79, 148-152			
<b>Indicador propio</b>	Cantidad de participantes en el programa Cuidemos nuestros recursos	78			Sí

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref. del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	84-85, 87, 143, 148-152	11.11.1		
<b>GRI 202: Presencia en el mercado 2016</b>	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	87		5.1, 8.5	
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Nota 30	11.11.2	8.5	
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-3 Permiso parental	90	11.11.3		
<b>GRI 404: Formación y educación 2016</b>	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	93	11.11.4	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.5	
<b>GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	85-86, Nota 31	11.11.5	5.1, 5.5, 8.5	Sí
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	87, Nota 7	11.11.6	5.1, 8.5	
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	138, Nota 20	11.11.7	5.1, 8.8	Sí
<b>Innovación tecnológica</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	45, 148-152			
<b>Indicador propio</b>	Cantidad de interacciones y usuarios registrados en la Oficina Virtual	45			Sí
<b>Economía circular</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	62-65, 73-74, 148-152			
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	74		12.2	Sí
<b>GRI 306: Residuos 2020</b>	306-2 Residuos no destinados a eliminación	75		12.5	
<b>Biodiversidad</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	62-65, 77, 148-15	11.4.1		

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref. del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-1 Sitios operacionales 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	Nota 32	11.4.2	6.6, 15.1	Sí
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	77, Nota 33	11.4.3	6.6, 15.1	
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	77	11.4.4	6.6, 15.1	
	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	Nota 34	11.4.5	6.6, 15.1	

#### Temas de los estándares sectoriales GRI aplicables considerados no materiales

Tema	Explicación
<b>GRI 11: Petróleo y Gas</b>	
Cierre y rehabilitación	Por el tipo de operación que realizamos -distribución de gas- no realizamos cierres de activos, yacimientos de petróleo y gas.
Derechos sobre la tierra y los recursos	Por el tipo de operación que realizamos y la región donde estamos, no generamos desplazamiento de otros usuarios de la tierra, restricción del acceso a los recursos, ni reasentamiento involuntario de las comunidades locales.
Derechos de los pueblos indígenas	No operamos en zonas con presencia de pueblos indígenas.
Política pública	No participamos en partidos políticos ni realizamos donaciones a los mismos.

## Notas al índice de contenidos

2-1

**Nota 1:** “Naturgy BAN S.A.” tiene por objeto la prestación del servicio público de distribución de gas natural por cuenta propia, o de terceros, o asociada a terceros en el país. Es una Sociedad Anónima en los términos de la Ley General de Sociedades (Nº 19.550). Opera en Zonas Norte y Oeste de la provincia de Buenos Aires.

2-2

**Nota 2:** El presente Informe de Sostenibilidad 2022 como también la Memoria, la Reseña Informativa, los Estados de Situación Financiera, de Resultados Integrales, de Cambios en el Patrimonio y de Flujo de Efectivo, Notas, Anexos e Informe de la Comisión Fiscalizadora correspondientes al ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre de 2022 corresponden a Naturgy BAN S.A. Todos los documentos listados están disponibles en [www.naturgy.com.ar](http://www.naturgy.com.ar).

2-3

**Nota 3:** El último Informe de Sostenibilidad publicado corresponde al año 2021.

2-3

**Nota 4:** El ciclo de presentación de Informes de Sostenibilidad es anual. La fecha de publicación del Informe fue en agosto de 2023.

2-4

**Nota 5:** En los casos 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.

2-6

**Nota 6:** Naturgy no comercializa productos prohibidos, que estén sujetos a cuestionamientos de grupos de interés o que sean de debate público.

2-6, 401-1

**Nota 7:** Durante 2022, no se observaron cambios significativos en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital de Naturgy BAN S.A. Tampoco hubo cambios en la localización de proveedores, en la estructura de la cadena de valor o en la relación con los proveedores.

2-7

**Nota 8:** Debido a que las operaciones de la empresa abarcan únicamente a la Ciudad de Buenos Aires y el Gran Buenos Aires, no se considera relevante desglosar los indicadores por región o lugares significativos de las operaciones.

2-7

**Nota 9:** No tenemos colaboradores contratados por horas no garantizadas.

2-8

**Nota 10:** Actualmente, contamos con 40 colaboradores eventuales actualmente en la empresa, que acompañan en distintas áreas.

2-11

**Nota 11:** El señor José García Sanleandro es el presidente del Directorio en Naturgy BAN S.A. y no tiene un cargo ejecutivo.

2-12

**Nota 12:** El Directorio interactúa con otros órganos de gobierno como el Comité de Dirección y el Comité de Ética y Cumplimiento, los cuales a través de su gestión identifican los impactos que puedan surgir en materia económica, medio ambiente, personas y de gobernanza. En lo que respecta a los riesgos incluidos en la matriz del Modelo de Prevención Penal, los responsables de todas las áreas evalúan y analizan los impactos para luego mitigarlos o eliminarlos. Este proceso, conocido por el Directorio, es realizado periódicamente.

2-13

**Nota 13:** La política de Responsabilidad Corporativa, incluida en la estrategia de la compañía, es transversal a todas las áreas de la misma, por lo que cada sector plantea sus objetivos (metas e indicadores) de sustentabilidad. Esto en Naturgy se materializa a través del Comité de Sustentabilidad en el que están representadas todas las áreas de la empresa, Entre sus funciones identifica, actualiza y sistematiza el desempeño económico, social y ambiental de la compañía. Este grupo se reúne periódicamente a fin de actualizarse y debatir sobre temas de sustentabilidad y sobre el informe de sostenibilidad anual.

En cuanto a la gestión responsable del medio ambiente, hemos continuado con el compromiso de reducir la huella ambiental del negocio, extendiéndolo a todo el personal y a nuestra cadena de valor. Así, Certificamos la ISO 14001 como parte del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Este modelo de gestión ambiental permite el desarrollo eficiente y controlado de procesos con el mínimo impacto en el entorno y garantiza en todo momento el cumplimiento de las exigencias, tanto externas como internas.

En materia de responsabilidad social, continuamos con nuestros programas de concientización sobre el uso eficiente de los recursos naturales, así como también con los programas de inclusión social.

El proceso de rendición de cuentas y sistematización de indicadores de Naturgy asegura un abordaje integral de nuestros impactos en la sociedad y en el ambiente. Nos permite identificar, gestionar y comunicar los temas prioritarios que, no solo son relevantes para nuestro negocio, sino también para nuestros grupos de interés, con una mirada de triple impacto.

Por otro lado, la escucha activa de nuestros públicos nos ayuda a mejorar la calidad de los Informes y la gestión del negocio, logrando beneficios sociales y ambientales para nuestros grupos de interés a partir de las sugerencias relevadas anualmente.

El Área de Comunicación y Relaciones Institucionales es la encargada de evaluar e informar los posibles impactos que pudieran surgir.

2-14

**Nota 14:** El Informe de Sustentabilidad 2022 fue reportado y aprobado por el Directorio de Naturgy.

2-19, 2-20

**Nota 15:** No existe relación entre la Política de remuneración con el cumplimiento de objetivos sociales y ambientales.

El Directorio informa a la Asamblea de accionistas las retribuciones para sus miembros, comunica además si considera que son razonables y ajustados a pautas de mercado y a las particulares circunstancias de la Sociedad, ello teniendo en cuenta las responsabilidades ejercidas por los Directores, el tiempo dedicado a tales funciones, su competencia y reputación profesional.

Además, no se solicita la opinión de los grupos de interés en lo que atañe a la remuneración.

Función / cargo	Tipo de sueldo	Bonificaciones / incentivos	Indemnización	Reembolsos	Beneficios jubilación
Country Manager		Automóvil de la compañía y medicina prepaga. Seguro de ahorro colectivo			
Comunicación		Automóvil de la compañía y medicina prepaga.			
Regulación		Automóvil de la compañía y medicina prepaga. Seguro de ahorro colectivo			
Recursos		Automóvil de la compañía y medicina prepaga.			
Administración y seguimiento operativo	Fijo y variable por objetivos	Automóvil de la compañía y medicina prepaga.		Igual resto de la compañía. Según LCT.	
Gesto de sistema de distribución		Automóvil de la compañía y medicina prepaga. Seguro de ahorro colectivo			
Operaciones		Automóvil de la compañía y medicina prepaga. Seguro de ahorro colectivo			
Comercial		Automóvil de la compañía y medicina prepaga. Seguro de ahorro colectivo			
Servicios compartidos - LEAN		Automóvil de la compañía y medicina prepaga.			
Controlling		Automóvil de la compañía y medicina prepaga.			

2-24

**Nota 16:** La Sociedad cuenta con un Código Ético aprobado por el Directorio. Este documento refleja el compromiso formal con un modo de actuar íntegro, responsable y transparente, y se manifiesta, también, en la adhesión a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

El Código Ético es una guía de actuación interna que establece las pautas que han de presidir el comportamiento de los administradores y empleados, tanto en su desempeño diario como en su relación con otros empleados y con todos los grupos de interés.

Esta guía de conducta posee una serie de principios de comportamiento, cuyo objetivo es: (i) Promover el comportamiento íntegro y responsable de todos los que forman parte de la sociedad y (ii) Garantizar que las actuaciones de todos los empleados se fundamentan en la integridad y responsabilidad profesional.

Las pautas de conducta del Código Ético de Naturgy son 1) Respeto a la legalidad, derechos humanos y a los valores éticos, 2) Respeto a las personas, 3) Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades, 4) Cooperación y dedicación, 5) Seguridad y salud en el trabajo, 6) Uso y protección de los activos, 7) combatir la Corrupción y soborno, 8) evitar Pagos irregulares y blanqueo de capitales, 9) Imagen y reputación corporativa, 10) Lealtad a la empresa y conflicto de intereses, 11) Tratamiento de la información y del conocimiento, 12) Relaciones con los clientes, 13) Relaciones con los accionistas, 14) Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores y 15) Respeto al medio ambiente.

El Código Ético y la Política Anticorrupción son normas dirigidas a los administradores, Directivos y a todos los empleados de Naturgy, con independencia de la posición que ocupen o del lugar en el que desempeñen su trabajo. Estas normas son de obligado cumplimiento para todos los empleados y para los terceros.

Además, la Sociedad promueve e incentiva entre sus proveedores y empresas colaboradoras la adopción de principios de comportamiento alineados con los que se definen en el Código Ético.

Los empleados y Directores se comprometen formalmente con el cumplimiento del Código en el momento en comienzan a trabajar en la compañía y a través de la “Declaración de Cumplimiento del Código Ético, Política Anticorrupción y Conflictos de Interés” que firman periódicamente.

El Código Ético y sus pautas de conducta son difundidos a los empleados de Naturgy por mail. Además, es divulgado al público en general por redes sociales y por medio de la web de Naturgy.

El Comité de Ética y Cumplimiento, es el responsable de contribuir a la efectiva implantación del Código Ético, éste fomenta la difusión y conocimiento del mismo, facilitando una vía de comunicación a todos los empleados que deseen enviar consultas o comunicar incumplimientos del Código Ético y facilitar la resolución de conflictos relacionados con éste, entre otros.

Naturgy promueve un Programa de Integridad (Modelo de Prevención Penal) basado en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y en los Lineamientos establecidos por la Oficina Anticorrupción en el que se integran el Código Ético, las Políticas de Compliance, Anticorrupción y Conflictos de Interés, entre otros procedimientos internos. Posee como objetivo definir los principios generales que conforman dicho sistema, así como los principales compromisos que son asumidos por la organización en materia de cumplimiento y que deben guiar su comportamiento en todos sus ámbitos de actuación y en la consecución de sus objetivos empresariales.

2-27

**Nota 17:** En 2022 no registramos casos de incumplimientos, derivados en multas y/o sanciones no monetarias, significativos de la legislación y las normativas durante el periodo objeto del informe y/o en períodos anteriores. Tampoco registramos multas durante el periodo objeto del informe por el incumplimiento de la legislación y las normativas.

2-30

**Nota 18:** Las condiciones laborales de los empleados que no están cubiertos por los convenios de negociación colectiva son determinadas en función del convenio de STIGAS, de esta forma, determinamos las condiciones en función de los convenios de negociación colectiva que cubren al resto de los empleados.

417-1

**Nota 19:** Naturgy adhiere a la legislación vigente en lo que se refiere al tipo de información que se debe hacer pública sobre nuestros productos y servicios, siendo aplicables principalmente la ley de Lealtad Comercial (N°22.802), la ley de Defensa del Consumidor (N°24.240) y la ley de Protección de Datos Personales (N°25.326), así como diversas disposiciones del ENARGAS. Esta Autoridad realiza auditorias anuales con el fin de controlar el cumplimiento que refieren las obligaciones legales y normativas al respecto, para Naturgy. En referencia a la temática ambiental, existen procedimientos específicos asociados al Manual de Procedimientos Ambientales (MPA) que posee Naturgy, en los que se establece las características del etiquetado que deben poseer los residuos, a través del PE.04761 (Gestión de Residuos) y los contenedores de odorante fijos y móviles, a través del PE.04778 (Manejo y monitoreo de odorantes). Naturgy en sus ámbitos de trabajo, da cumplimiento a la Resolución SRT 801/15 - Sistema Globalmente Armonizado de Clasificación y Etiquetado de Productos Químicos (SGA), adoptando los mismos criterios de etiquetado y fichas de seguridad de los productos químicos que son establecidos a nivel mundial.

417-2, 417-3

**Nota 20:** Se entiende por “incidentes” aquellos derivados de incumplimientos que hayan sido objeto de expedientes administrativos, cuya resolución hubiese quedado firme durante el año 2022. Se considera que la resolución dictada en un expediente administrativo ha quedado firme cuando a su respecto no caben recursos para revisarla, sea en la instancia administrativa o en la judicial. Se ha tomado como criterio del concepto “multas y/o sanciones significativas” las impuestas por resolución firme por montos superiores a \$1.300.000.- (un millón trescientos mil pesos argentinos). Con “caso” se hace referencia a una acción legal o queja registrada ante la organización informante o las autoridades competentes mediante un proceso formal o un caso de incumplimiento identificado por la organización mediante procedimientos establecidos. Se entiende por casos de incumplimiento a toda declaración escrita por un organismo oficial regulador o similar y dirigida a la organización, en la que se identifican violaciones de la privacidad de los clientes o quejas presentadas ante la organización y que esta haya reconocido como legítimas. Se entiende por “reclamaciones fundamentadas” a la declaración escrita por un organismo oficial regulador o similar y dirigida a la organización, en la que se identifican violaciones de la privacidad de los clientes o quejas presentadas ante la organización y que esta haya reconocido como legítimas.

Información sectorial adicional 11.2

**Nota 21:** Naturgy BAN es miembro del CEADS (Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible) sin embargo no realizó contribuciones en 2022. Además, por el momento, no desarrolla ni participa en actividades que contribuyan a implementar políticas públicas sobre cambio climático.

Información sectorial adicional 11.20

**Nota 22:** La página web de Naturgy <https://www.naturgy.com.ar/regulacion-normativa/condiciones-generales-del-servicio/> posee un enlace directo al marco regulatorio en la web del ENARGAS. El marco regulatorio incluye Ley 24.076, su promulgación y reglamentación (Dto. 1738/92) y licencia de distribución (Dto. 2255/92) reglas básicas y reglamento de servicio.

Información sectorial adicional 11.20

**Nota 23:** Las sociedades controlantes de Naturgy BAN, S.A. son Invergas S.A. con una participación del 51% y Naturgy Argentina S.A. con una participación del 19%. El 30% restante cotiza en las Bolsas y Mercados Argentinos S.A.

Naturgy BAN S.A.:	Invergas S.A.	51%	
	Naturgy Argentina S.A.	19%	
	Bolsa de Comercio de Buenos Aires (26,6% FGS - ANSES)	30%	
	Invergas S.A.	Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.	95,00 %
		La Propagadora del Gas LATAM S.L.U.	5,00%
	Naturgy Argentina S.A.	Naturgy Distribución Lationamérica S.A.	95,00%
La Propagadora del Gas LATAM S.L.U.		5,00%	

402-1

**Nota 24:** Los períodos mínimos de preaviso son los contemplados por la LCT 20.744 (Título XII - De la Extinción del Contrato de Trabajo – Capítulo I - Del preaviso). Para los cambios por rotación, los periodos se determinan para cada caso individualmente en base a las necesidades y urgencias de las áreas involucradas, con el fin de que el traspaso de tareas sea de manera organizada. Los movimientos internos se acuerdan entre las partes no hay establecido ningún tiempo específico.

413-2

**Nota 25:** Las operaciones de distribución de gas no generaron impactos u aspectos negativos significativos en las comunidades. Entendemos que, por nuestro tipo de operación, no existen impactos negativos significativos en la comunidad por la operatoria de nuestros centros.

Información sectorial adicional 11.15

**Nota 26:** No hubo reclamaciones de las comunidades locales.

409-1

**Nota 27:** No hubo denuncias con respecto a posibles casos de trabajo forzoso u obligatorio. Tampoco contamos con proveedores que corran un riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio.

407-1

**Nota 28:** Todos los proveedores en la evaluación inicial deben realizar una declaración jurada auto declarativa donde el proveedor asume que: Su personal está legalmente contratado, cumple con las obligaciones retributivas, fiscales y de derechos de los trabajadores previstas en la Ley y, en su caso, en los Convenios Colectivos aplicables.

Naturgy respeta y garantiza los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva. Respeta el Convenio Colectivo y actúa en línea con los compromisos asumidos en la Política de Derechos Humanos de la compañía. En 2022, no se infringió el derecho de los trabajadores a ejercer su libertad de asociación y negociación colectiva. Naturgy respeta y garantiza los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva. Respeta el Convenio Colectivo y actúa en línea con los compromisos asumidos en la Política de Derechos Humanos de la compañía.

204-1

**Nota 29:** No hubo asistencia financiera en 2022.

202-2

**Nota 30:** El 100% de los altos directivos proceden de la comunidad local.

405-1

**Nota 31:**

Miembros del Directorio por edad (en porcentaje)	2022		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Entre 30 y 40 años	11%	0%	6,25%	6,25%
Entre 40 y 50 años	5%	5%	6,25%	0%
Entre 50 y 60 años	47%	0%	25%	0%
Más de 60 años	26%	5%	50%	6,25%

304-1

**Nota 32:** Nuestro tendido de red de gas natural llega al área protegida de Parque Leloir. El área Ecológica Protegida de Parque Leloir se corresponde con una zona que fue declarada “Área Ecológicamente Protegida” por el Honorable Consejo Deliberante de Ituzzaingó a través de la Ordenanza N°2013 del 16 de agosto del 2007. Este espacio que ya se encontraba altamente antropizado se encuentra protegido por decisión del Municipio en atención a la alta diversidad de especies arbóreas añosas que se encontraban emplazadas dentro del entorno referido, constituyendo un ámbito en el que no sólo se encuentra vedada la poda u otra acción que determine la afectación de los ejemplares ubicados en la vía pública, sino que también extiende su nivel de protección sobre aquellas especies dispuestas en propiedad privada. El área mencionada no se encuentra alcanzado por los sistemas de protección establecidos en el Sistema Federal de Áreas Protegidas (SIFAP), ni por la UICN ni tampoco por la Convención Ramsar.

304-2

**Nota 33:** Impactos significativos directos e indirectos en la biodiversidad por la construcción de redes en el Área Ecológica Protegida Parque Leloir.

Con alcance a las actividades que pudiere desarrollar Naturgy, como así en lo inherente a las empresas de terceros que actúen en nombre de ésta, se puede citar lo siguiente:

- La contaminación ocasionada por la emisión de GEI y no GEI, acústica, química y/o de residuos se considera de bajo impacto.
- La introducción de especies invasivas, plagas y patógenos se considera irrelevante su impacto; como así, la que refiere a la reducción de especies.
- El impacto que pudiere generar la afectación del hábitat se considera moderado durante el desarrollo de los trabajos por el despliegue de personal, desplazamiento de vehículos, uso de maquinaria y equipos y el movimiento de suelos. Luego de finalizar los trabajos, el mismo se considera de bajo impacto. La ocurrencia de un incendio o explosión que se origine como consecuencia de nuestras actividades determina que el impacto sea considerado significativo.
- Además, los cambios que pudiesen ser motivados por los impactos generados en los procesos ecológicos fuera del rango natural de variación, se consideran irrelevantes.

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

- Especies afectadas: no hubo.
- Extensión de las zonas que han sufrido impactos: Las zonas de mayor impacto negativo se concentran linealmente a lo largo de la extensión definida por el movimiento de suelos y los que refieren a la instalación de la cañería y la construcción de instalaciones complementarias que son generados por la ejecución de los proyectos constructivos; mientras que las asociadas a las inmediaciones de las actividades de excavación se deben fundamentalmente al despliegue del personal y la presencia de vehículos, maquinaria y equipos u otras infraestructuras, como el

posicionamiento de baños químicos. Los mismos se consideran no significativos. La extensión de las zonas que han sufrido impactos para este área protegida, alcanzó los 606 m<sup>2</sup> aproximadamente, para un total de 10 proyectos constructivos realizados.

- Duración de los impactos: La duración de los impactos negativos que son generados por las intervenciones se considera principalmente temporal; mientras que son considerados permanentes aquellos que refieren a la prestación del servicio por la construcción de redes y otras instalaciones auxiliares.
- Reversibilidad o irreversibilidad de los impactos: Los impactos que pueden generar nuestras actividades, que se correspondan con la afectación del hábitat, la contaminación del aire, suelo y agua, la afectación de las capas edáficas del terreno y la afectación de la flora y de la fauna son considerados reversibles a corto y medio plazo. Por otra parte, los que refieren al agotamiento de recursos naturales no renovables como el consumo de combustibles y el de la comercialización del gas natural, se consideran irreversibles.

304-4

**Nota 34:** Ningún hábitat con especies incluidas en la lista roja de la IUCN y listados nacionales de conservación se encuentran afectadas por las operaciones de la compañía. La Reserva Ecológica y Área Protegida de Parque Leloir es el único espacio natural protegido que hasta el momento fue afectado por el accionar de nuestro negocio. El mismo se encuentra actualmente muy antropizado; pero a pesar de ello, la evaluación por parte de la compañía en este espacio se dificulta debido a cómo se dispone la información que aportan los organismos nacionales en Argentina.

413-1

**Nota 35:** Las acciones de Naturgy son transversales a los 30 municipios donde la empresa brinda servicio.

Información sectorial adicional 11.21

**Nota 36:** Naturgy compró gas natural a YPF en el marco del Plan Gas Ar (Decreto N° 892/2020) a partir de las asignaciones realizadas por la Secretaría de Energía. Las compras de gas natural a ENARSA se realizaron para suplir los faltantes del Plan Gas Ar para la demanda prioritaria de la zona de Naturgy y para los clientes P que pasaron al servicio completo de la Distribuidora en el marco de las Resoluciones SE N° 375/2021 y ENARGAS N° 130/2021. En cuanto a los pagos realizados para la adquisición de cada proveedor, de la compra de gas del período informada en los EECC alrededor del 28% correspondió a YPF y del 23% a ENARSA.

**Nota 37:** Programa de Integridad (Modelo de Prevención Penal): Define los compromisos de nuestra organización en materia de cumplimiento, que guían nuestro comportamiento en todos los ámbitos de actuación y la consecución de objetivos empresariales. Integra normas del Código ético, la Política Anticorrupción y los procedimientos internos, basado en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y en los lineamientos de la Oficina Anticorrupción.

En 2022, el Programa de Integridad (Modelo de Prevención Penal) no sufrió cambios significativos en su gestión, ya que se cumple con los requisitos de la Ley y Lineamientos de la Oficina Anticorrupción. Algunos de los temas tratados durante el año fueron:

- aprobación de normas
- capacitaciones periódicas
- promoción y difusión a públicos internos y externos de las políticas y procedimientos
- canal de denuncias
- revisión periódica de riesgos
- auditoría externa.

Declaración de cumplimiento

410-1

**Nota 38:** Las capacitaciones para el personal de seguridad se dan en el marco de los cursos de Ley N°12297 “Curso Básico Vigilador”, Jurisdicción de Provincia de Buenos Aires, que consta de 100 Hs catedra. En la Jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se regula por el Curso Básico de Capacitación Inicial de Vigiladores Ley N°5688, que consta de 70 Hs Catedra. Todo el personal que cumple funciones en las distintas instalaciones de la compañía posee estos cursos realizados y aprobados, a cuenta de esto se entrega Certificado homologado sobre su realización. Ambos cursos son de revalidación bianual.

## 11.5 Tabla SASB

Por primera vez, damos respuesta en el presente informe a los indicadores identificados para los sectores “Compañías y distribuidores de gas” de los estándares SASB, que están bajo la supervisión de International Sustainability Standards Board (ISSB).

Tema	Parámetro de contabilidad	Código	Ubicación
Asequibilidad de la energía	Tarifa media de gas al por menor para clientes (1) residenciales, (2) comerciales, (3) industriales y (4) servicios únicamente de transporte	IF-GU-240a.1	43
	Factura mensual típica de gas para clientes residenciales por (1) 50 MMBTU y (2) 100 MMBTU de gas suministrados por año	IF-GU-240a.2	43
	Número de cortes del suministro de gas de clientes residenciales por falta de pago, porcentaje de servicios restablecidos en 30 días	IF-GU-240a.3	44
	Análisis del efecto de los factores externos en la asequibilidad del gas para los clientes, incluidas las condiciones económicas del territorio de servicio	IF-GU-240a.4	Nota 1
Eficiencia del uso final	Porcentaje de los ingresos de los servicios de gas provenientes de estructuras tarifarias que (1) están disociadas o (2) contienen un mecanismo de ajuste de pérdida de ingresos (LRAM)	IF-GU-420a.1	Nota 1
	Ahorro en gas por parte de los clientes gracias a las medidas de eficiencia, por mercado	IF-GU-420a.2	Información no disponible
Integridad de las infraestructuras de suministro de gas	Número de (1) incidentes a reportar en gasoductos, (2) órdenes de acciones correctivas (CAO), y (3) avisos de posibles infracciones (NOPV)	IF-GU-540a.1	Nota 2
	Porcentaje de las tuberías de distribución que son (1) de hierro fundido o pudelado y (2) de acero no protegido	IF-GU-540a.2	Nota 3
	Porcentaje de (1) tuberías de transmisión y (2) de distribución de gas inspeccionadas	IF-GU-540a.3	Nota 4
	Descripción de los esfuerzos para gestionar la integridad de la infraestructura de suministro de gas, incluidos los riesgos relacionados con la seguridad y las emisiones	IF-GU-540a.4	Nota 5
<b>Parámetro de actividad</b>			
	Número de: clientes (1) residenciales, (2) comerciales e (3) industriales atendidos	IF-GU-000.A	42
	Cantidad de gas natural suministrado a: (1) clientes residenciales, (2) clientes comerciales, (3) clientes industriales y (4) transferido a un tercero	IF-GU-000.B	43
	Longitud de las tuberías (1) de transmisión y (2) de distribución de gas	IF-GU-000.C	Nota 6

### Notas

#### Nota 1

No aplica.

#### Nota 2

En 2022, no registramos incidentes en gasoductos, de esta forma, no se emitieron CAO ni hubo NOPV.

#### Nota 3

No disponemos de este tipo de cañerías en el ámbito de distribución de Naturgy BAN.

#### Nota 4

Inspeccionamos el 100% de las Líneas de Transmisión (Aprox. 450 Km.) con herramientas indirectas. Los estudios e inspecciones se realizan de acuerdo al plan de integridad estipulado por la normativa vigente NAG 100 – Adenda Parte O – 2010. Para el resto de las cañerías (distribución en acero de alta y media presión – Aprox. 14.600 Km.), se realizan

mediciones y controles dispuestos en Indicador de Calidad 818-19 / Ex – Resolución 1192-02. En toda la red de acero en AP y MP se cumple el criterio 1.3 NAG 100 – NACE 0169.

#### **Nota 5**

En lo que a gestión de integridad de activos refiere, el área de Prevención de Daños realizó la capacitación de 25 personas del Municipio de Escobar encargadas de administrar obras en la vía pública.

Para lograr el cumplimiento del estándar de calidad y dar respuesta a las exigencias de Integridad que rigen en la Adenda NAG 100-Parte O “Gerenciamiento de la Integridad de Líneas de Transmisión” del año 2010 y su análoga para distribución denominada parte G del año 2016, llevamos a cabo tareas de Integridad en los gasoductos e instalaciones auxiliares. Esto involucra, entre otras tareas destacables, la evaluación de la integridad, mediante la aplicación del proceso ECDA (NACE SP 0502) y también ASME B31.8S.

En esta línea, realizamos relevamientos indirectos donde se utilizan herramientas del tipo CIPS, DCVG, PCMX, ACVG, etc. durante el relevamiento se recolectan datos relacionados con corrosión externa y se miden profundidad de tapada, distancias a líneas municipales, sitios identificados, columnas de alta tensión paralelas (Corrosión por AC), resistividades y PH del terreno, etc. A su vez, todos los datos del relevamiento son georreferenciados con precisión submétrica, y la información entregada por la contratista se encuentra cifrada e inalterables en archivos \*.SSF. Finalmente, esto da consistencia a los datos y enriquece la información respecto a las demás amenazas. Durante el año se recorrieron las siguientes Líneas 25.01 - 25.02 - 25.03 - 60.03 - 60.05 - 60.12 - 25.14-1, sumando aproximadamente 100 km de inspección mediante técnicas indirectas.

La herramienta para la evaluación de integridad utilizada en la Compañía es ED (Evaluación Directa). La imposibilidad de inspeccionar mediante herramientas inteligentes (ILI-In Line Inspection) o sacar de servicio a las Líneas para realizar reprobadas hidráulicas, nos condujo a evaluar por ese método. Mediante la aplicación rigurosa y sistemática de recolección de información, pasaje de herramientas indirectas, evaluaciones directas y mitigación / retroalimentación, estos últimos años hemos logrado disminuir el riesgo en muchos sitios relevantes de nuestra red. De los anterior y en concordancia al plan de integridad también se realizaron más de 100 evaluaciones directas. Las mismas contribuyeron en la eliminación de fallas y mejoraron la distribución de los Sistemas de Protección Catódica.

#### **Procesos de Protección Catódica – Año 2022**

En función de lo dictaminado por la Resolución del Ente Regulador del Gas - ENARGAS 1192/99 actual 818/19 que define el Indicador de Calidad “Control de la corrosión en redes y gasoductos mediante la aplicación de los criterios normativos verificados a través de una metodología predeterminada”, debemos cumplir e informar anualmente los niveles de protección catódica alcanzados y descritos en la normativa NAG 100-1993 “Normas Argentinas Mínimas de Seguridad para el Transporte y Distribución Gas Natural y otros Gases por Cañería” para todos los Sistemas de acero comprendidos dentro del ámbito de distribución de Naturgy BAN.

Para cumplimentar el Indicador en los 15000 Km de cañería de acero, es necesario realizar una serie de procesos referidos a Protección Catódica. Los más destacables son:

- Relevamiento de UPCCI (Unidades de Protección Catódica por Corriente Impresa) y UDUC (Unidades de Drenaje Unidireccional de Corriente)
- Relevamiento de potenciales ON OFF
- Relevamiento de potenciales de corrosión
- Mantenimiento de instalaciones auxiliares (reparación de cajas, cables cortados, mojones rotos por vandalismo, etc)
- Recuperación de Pozos Profundos Recuperables
- Relevamiento de Industrias / Recuperación de pérdidas de corriente
- Pruebas de aislación eléctrica

El Ente Regulador comprueba el cumplimiento del Indicador de Calidad anualmente. Las auditorías son muy estrictas y consisten en la elección de 40 puntos al azar de algún Sistema de Alta Presión y/o de Media Presión entre los cuales, a su vez, se realiza otra sub-selección aleatoria de puntos para finalmente, salir a campo a verificar si se cumple lo informado. Se relevan también, todas las Unidades de Protección Catódica por Corriente Impresa (UPCCI) que se encuentren aportando corriente directa e indirectamente al sistema auditado. El resultado de la auditoría se define aplicando un algoritmo que, entre otras cosas, no permite más de dos puntos fuera del criterio informado. Los criterios son análogos a la normativa NACE SP 0169. Hasta el momento se viene informando y cumpliendo el criterio 1.3 para el total de los Sistemas. Asimismo, aunque no se informa, cabe mencionar que se cumple con el criterio 1.2 (criterio más conservativo y exigente que el 1.3), en la totalidad de los sistemas de alta presión.

Durante 2022, se volvió a cumplir con estos criterios como así también, se logró incrementar la red de media presión que cumple con el criterio 1.2, gracias a estudios de recuperación de corriente realizados en la misma, quedando un total actual de 87% que cumple criterio 1.2 del total de MP. Para finales del 2023 se prevé terminar con un 88%.

### **Caso AYSA**

Por otra parte, y debido a los reiterados incidentes que tuvieron lugar en nuestras instalaciones como consecuencia de las actividades de la empresa AYSA y sus contratistas, se procedió a realizar dos formaciones destinadas a su personal con alcance a 121 asistentes. Los temas abordados en las formaciones señaladas refieren a lo siguiente: 1) Gestión ante Naturgy BAN de las interferencias, previo al inicio de las actividades de movimiento de suelos en vía pública, 2) Metodología para la realización de la solicitud de interferencias, 3) Comunicación del “aviso de inicio de obra” correspondiente, con el objeto de inspeccionar y coordinar las formas de trabajo en cercanía de las redes de gas, 4) Ejecución de cateos manuales a los efectos de identificar fehacientemente la ubicación de las cañerías, 5) Desarrollo de las actividades con maquinaria de excavación o perforación en cercanía de nuestras instalaciones una vez identificadas las redes, 6) Procedimiento para solicitar desplazamientos de cañerías cuando interfieren con la obra pública, 7) Estadísticas sobre daños a las redes a nivel mundial, 8) Videos y fotos asociados a accidentes provocados en cañerías de distribución de gas natural por acción de obras públicas que se hallaban sin control por parte de las empresas Distribuidoras y/o Transportistas y 9) Se hizo hincapié en la importancia de tener contacto permanente entre los inspectores de Prevención de Daños de Naturgy BAN y los responsables de las distintas obras, asociadas a las empresas que realizan los trabajos.

Asimismo, y dado los acontecimientos señalados, durante el año 2022 se implementó la modalidad de realizar reuniones previas al inicio de los trabajos que ejecutara la empresa AYSA para el ámbito de distribución de Naturgy BAN, de las que participaron el inspector de Prevención de Daños de Naturgy BAN, el responsable de la empresa contratista y el inspector designado por AYSA.

Se continuaron desarrollando acciones destinadas a proteger todas nuestras instalaciones en relación con los problemas asociados a la integridad de nuestras redes y gasoductos, plantas de regulación y toda instalación auxiliar del sistema de distribución de gas de Naturgy BAN. Los mismos contemplaron, el análisis de redes de gas, de las pérdidas y del riesgo cualitativo/cuantitativo, cálculos de falla, mecánica de fractura, protección catódica, análisis de amenazas a la integridad, análisis de mecanismos de daño/falla, vinculadas a la normativa nacional e internacional vigente y el conocimiento de las nuevas tecnologías.

### **Nota 6**

382,33 km de tuberías de transmisión

27.007,14 km de tuberías de distribución de gas

## 11.6 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, SMS – San Martín Suárez y Asociados - firma miembro de SMS LATINOAMÉRICA, quien revisó la adaptación de sus contenidos a lo señalado en las recomendaciones de GRI



Miembro de  
SMS Latinoamérica



Ciudad de Buenos Aires, 4 de agosto de 2023.-

Sres. Directores  
Naturgy BAN S.A.  
Av. Corrientes 800  
CABA, C1008  
Presente

De acuerdo a lo oportunamente solicitado por ustedes, remitimos nuestro **Informe de Aseguramiento Limitado** sobre los indicadores detallados en la sección "Objeto del encargo y bases de nuestra verificación" incluidos en el **Reporte de Sustentabilidad 2022** que comprende el ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2022.

A continuación, presentamos una descripción del alcance y características del trabajo realizado y nuestra conclusión, mientras que en el Anexo se incluye el detalle de los indicadores verificados a partir de las fuentes de información suministrada por Naturgy BAN S.A. que sustentan dicha conclusión.

#### A. ANTECEDENTES

Naturgy BAN es una sociedad anónima presente en Argentina desde 1992, controlada en un 70% por Naturgy. Es la primera distribuidora del Grupo que operó fuera de España y realiza la distribución de gas natural en 30 municipios de la zona norte y oeste del conurbano bonaerense.

#### B. OBJETO DEL ENCARGO Y BASES DE NUESTRA VERIFICACIÓN

Hemos sido contratados para emitir un informe de seguridad limitada sobre la alineación de ciertos indicadores del Reporte de Sustentabilidad 2022 con respecto a lo establecido en el marco de reporte de la *Global Reporting Initiative* ("Estándar GRI").

#### C. RESPONSABILIDAD DEL EMISOR

Naturgy BAN S.A. es responsable de la elaboración del Reporte de Sustentabilidad 2022 de conformidad con los lineamientos establecidos en el Estándar GRI. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento de los procesos internos relevantes tendiente a que la obtención de la información reportada y la preparación del Reporte de Sustentabilidad estén libres de incorrecciones materiales.

#### D. RESPONSABILIDAD DEL REVISOR EXTERNO

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión sobre la alineación de los indicadores del Reporte de Sustentabilidad 2022 detallados en el Anexo del presente informe con los criterios establecidos en el Estándar GRI. Hemos llevado a cabo este encargo de aseguramiento limitado siguiendo los lineamientos establecidos por el *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento (NIEA 3000) y la Resolución Técnica N° 37, normas sobre Encargos de Aseguramiento, emitida por la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPE).

Un encargo de seguridad limitada de conformidad con la NIEA 3000 incluye en este caso la valoración, de acuerdo con las circunstancias, de la adecuación del uso de los Estándares GRI por parte de Naturgy BAN S.A. como base para la preparación del Reporte de Sustentabilidad 2022 y la evaluación de los riesgos de incorrección significativa en los indicadores del Reporte de Sustentabilidad 2022, detallados en el Anexo I del presente informe, objeto del encargo. Un encargo de seguridad limitada tiene un alcance sustancialmente menor que un encargo de seguridad razonable en relación con los procedimientos de

SMS - San Martín Suárez y Asociados  
Bernardo de Irigoyen 972  
C1072AAT Buenos Aires  
Argentina  
Tel (+54 11) 5275-8000  
info@sms.com.ar  
www.sms.com.ar

1

SMS - San Martín Suárez y Asociados es Firma Miembro de SMS Latinoamérica, una red de Firmas profesionales cuyos integrantes son entidades legales separadas, autónomas e independientes operando bajo su nombre particular e identificándose como integrantes de SMS Latinoamérica.



Miembro de  
SMS Latinoamérica



Red SMS Latinoamérica  
Estamos en 21 países  
y estamos cerca.

\*\*\*

evaluación del riesgo, incluido el conocimiento de control interno, así como los procedimientos aplicados en respuesta a los riesgos valorados.

Los procedimientos que hemos realizado estuvieron basados en nuestro juicio profesional e incluyeron indagaciones, inspección de documentos, procedimientos analíticos y evaluación de las políticas pertinentes.

Dadas las circunstancias del encargo, al momento de poner en práctica los procedimientos que se detallan arriba:

- Por medio de indagaciones, obtuvimos conocimiento de los procesos relevantes desarrollados por Naturgy BAN para la elaboración del Reporte de Sustentabilidad 2022.
- Evaluamos si los indicadores objeto de nuestro encargo están alineados con los criterios de elaboración y presentación establecidos en los Estándares GRI.
- Realizamos procedimientos de verificación de la documentación de soporte suministrada, sobre bases selectivas, para corroborar la información suministrada.
- Respecto a la información Financiera incluida en el Reporte, se verificó que surgen de los Estados Contables de la Sociedad al 31 de diciembre de 2022.

Dicha información constituye los elementos de juicio en los que nos basamos para emitir el presente Informe de Aseguramiento Limitado sobre la alineación del Reporte de Sustentabilidad 2022 con los Estándares GRI.

La información de base para el armado del presente informe nos fue proporcionada por Naturgy BAN S.A. El directorio de la sociedad es responsable de la veracidad de toda la información suministrada a lo largo del proceso. Esta responsabilidad incluye: la veracidad, integridad, exactitud y el método de presentación de la información contenida por el mismo. Es importante mencionar que nuestro trabajo no comprendió el análisis sobre otros riesgos ambientales o sociales del negocio de Naturgy BAN S.A., así como tampoco la auditoría contable de la información suministrada por la compañía.

Somos independientes de Naturgy BAN S.A. y hemos cumplido con las demás responsabilidades de ética de conformidad con los requerimientos del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad de la International (*Ethics Standards Board of Accountants*) y con el Código de Ética del Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Consideramos que los elementos de juicio que hemos obtenido proporcionan una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión.

#### E. CONCLUSIONES

Por lo expuesto, basándonos en los procedimientos aplicados y la evidencia obtenida, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que lo indicado por Naturgy BAN S.A., en los Indicadores del Reporte de Sustentabilidad 2022 con fecha del 4 de agosto de 2023 identificados como verificados en el Anexo del presente informe, no han sido preparados, en sus aspectos significativos, de acuerdo con los estándares GRI y la documentación utilizada como respaldatoria para su preparación.

#### SMS- San Martín Suarez y Asociados

Bernardo de Irigoyen 972  
C1072AAT Buenos Aires  
Argentina  
Tel (+54 11) 5275-8000  
info@sms.com.ar  
www.sms.com.ar

SMS - San Martín Suarez y Asociados es Firma Miembro de SMS Latinoamérica, una red de Firmas profesionales cuyos integrantes son entidades legales separadas, autónomas e independientes operando bajo su nombre particular e identificándose como integrantes de SMS Latinoamérica.



**F. RESTRICCIONES DE USO**

Este informe de opinión ha sido preparado exclusivamente para el uso de Naturgy BAN S.A., por lo que no asumimos ninguna responsabilidad adicional ante terceras partes diferentes de las mencionadas.

SMS - San Martín Suarez y Asociados  
C.P.C.E.C.A.B.A. T° 2 Folio °51

Julián A. Costábile  
Socio  
Contador Público (UCA)  
C.P.C.E.C.A.B.A. T° 285 F° 223

**SMS- San Martín Suarez y Asociados**  
Bernardo de Irigoyen 972  
C1072AAT Buenos Aires  
Argentina  
Tel (+54 11) 5275-8000  
info@sms.com.ar  
www.sms.com.ar

SMS - San Martín Suarez y Asociados es Firma Miembro de SMS Latinoamérica, una red de Firmas profesionales cuyos integrantes son entidades legales separadas, autónomas e independientes operando bajo su nombre particular e identificándose como integrantes de SMS Latinoamérica.

**Anexo – INDICADORES VERIFICADOS**

GRI 201-1- Valor económico directo generado y distribuido.	GRI 306-3 - Residuos generados	GRI 410-1- Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos
GRI 203-2- Impactos económicos indirectos significativos	GRI 308-1 - Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	GRI 413-2- Operaciones con impactos negativos significativos- reales o potenciales - en las comunidades locales.
GRI 204-1- Proporción de gasto en proveedores locales	GRI 401-1- Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	GRI 414-1- Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales
GRI 205-3- Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	GRI 402-1- Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales	GRI 416-2- Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.
GRI 206-1- Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	GRI 403-9- Lesiones por accidente laboral	GRI 417-2- Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios
GRI 301-1- Materiales utilizados por peso y volumen	GRI 404-3- Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	GRI 418-1- Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
GRI 302-1- Consumo energético dentro de la organización	GRI 405-1- Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Cantidad de participantes en el programa "Cuidemos nuestros Recursos"
GRI 303-3- Extracción de agua	GRI 406-1- Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Desarrollo del programa "Reconectando Hogares"
GRI 304-1- Centros de Operaciones en propiedad, arrendada o gestionada ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de las áreas protegidas.	GRI 407-1- Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Componentes del modelo de prevención penal
GRI 305-1 - Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	GRI 409-1- Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	Cantidad de interacciones y usuarios registrados en la oficina virtual

- Esta información no fue asociada por el emisor con un indicador específico de GRI en el reporte emitido, no obstante lo cual, los mismos están en línea con el tipo de información solicitada bajo estos lineamientos y otros relevantes en la materia.

## Información Adicional

Además de este Informe de Sostenibilidad 2022, nuestra compañía publica su Memoria y Balance de Estados Contables, ambos disponibles en nuestro sitio web [www.naturgy.com.ar](http://www.naturgy.com.ar).

El Informe de Sostenibilidad del Grupo se puede consultar en el sitio web corporativo [www.naturgy.com.ar](http://www.naturgy.com.ar)

Canal de comunicación para consultas o sugerencias sobre el presente Informe [comunicacion-rrii@naturgy.com](mailto:comunicacion-rrii@naturgy.com)

## Naturgy BAN, S.A.

Av. Corrientes 800, piso 29  
Torre Odeón  
C1043AAU Buenos Aires  
[www.naturgy.com.ar](http://www.naturgy.com.ar)

## Edición

Dirección de Comunicación  
y Relaciones Institucionales de Naturgy

## Facilitadores externos:

Sustenia  
[www.sustenia.com.ar](http://www.sustenia.com.ar)

## Diseño Gráfico

Marcela Lombardi  
[www.mlombardi.com.ar](http://www.mlombardi.com.ar)

## Lineamientos y alcance de este Informe



Este Informe abarca todas las actividades desarrolladas por

Naturgy BAN S.A. en Argentina del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022, e incluye información de años anteriores para facilitar la comparabilidad y ofrecer al lector la evolución temporal de los datos expuestos.

Preparamos nuestro Informe de Sostenibilidad utilizando como referencia los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión de 2021, y el estándar GRI 11: Sector petróleo y gas 2021 para la determinación de los temas materiales. Adicionalmente, damos respuesta en el presente informe a los indicadores identificados para el sector “Compañías y distribuidores de gas” de los estándares SASB, que están bajo la supervisión de International Sustainability Standards Board (ISSB).

Asimismo, seguimos las recomendaciones de la Norma ISO26000 de Responsabilidad Social. En Naturgy hemos usado la Norma ISO26000 como guía para integrar la responsabilidad social en nuestros valores y prácticas. Por otra parte, damos a conocer nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas, a través del relacionamiento con los Estándares GRI definido por el documento “Linking the SDGs and the GRI Standards” publicado por GRI en mayo 2022.

**Naturgy** 