

# Informe de Sostenibilidad

# 2023





Accedé a los  
**Informes de Sostenibilidad  
de Naturgy**

---

Aceptamos nuestra responsabilidad social corporativa, aportando a la sociedad nuestros conocimientos, capacidad de gestión y creatividad. Dedicamos parte de nuestros beneficios a la acción social, manteniendo un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción, de manera que incremente la credibilidad y prestigio de nuestra empresa.

Informe de  
**Sostenibilidad**

**2023**



**2023** ha marcado un nuevo hito en la transición hacia un nuevo modelo energético. En un contexto global incierto y volátil, asumir el liderazgo no solo significa repensar el futuro de la energía para que ésta sea sostenible y asequible para todos, sino sobre todo, asegurar su suministro. Es por ello que, un año más, en Naturgy hemos asumido este **desafío como un triple compromiso y misión**, impulsando y desarrollando oportunidades de negocio, proyectos y soluciones destinados a **garantizar energía segura y limpia al alcance de todas las personas.**

**Mensaje de Directivos de Naturgy**

06

**Cumplimos 20 años publicando nuestra rendición de cuentas ASG**

10

**Naturgy**

12



# 1

Compromiso con la sostenibilidad

22

# 2

Gestión del riesgo

32

# 3

Excelencia en el servicio

44

# 4

Compromiso con los resultados

56

# 5

Gestión responsable del medio ambiente

68

# 6

Interés por las personas

86

# 7

Seguridad y salud

100

# 8

Cadena de suministros responsable

114

# 9

Compromiso social

126

# 10

Integridad y transparencia

139

# 11

Sección técnica del Informe

158

Lineamientos y alcance de este Informe

191

# Carta del Gerente General



## Estimados lectores,

con gran satisfacción, presento el vigésimo Informe de Sostenibilidad de Naturgy en Argentina. Este documento constituye un testimonio de nuestro compromiso ininterrumpido y transparente con la sostenibilidad, evidenciando los avances significativos para nuestra Compañía y sus grupos de interés alcanzados durante el año 2023.

En un contexto desafiante, caracterizado por crisis globales, conflictos geopolíticos y una economía fluctuante, Naturgy ha permanecido firme en su propósito **“Transforming together”**, que establece la dirección y el futuro de nuestra organización. Con determinación, hemos enfrentado los desafíos de la transición energética y atendido las demandas sociales, siempre guiados por nuestros valores de innovación (*Forward Vision*), excelencia (*Excellence Driven*), humanidad (*People Oriented*) y contribución a un planeta sostenible (*One Planet*).

A lo largo de este camino, el Plan Estratégico 2021-2025 ha sido el pilar de nuestra transformación, enfocado en la eficiencia operativa y la mejora continua de la atención. Así, logramos identificar y aplicar medidas para generar ahorros significativos, manteniendo una gestión positiva y orientada al cliente. Actualizamos nuestras normas internas, como el Procedimiento de Otorgamiento y Revocación de Poderes y el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Comité de Auditoría, y capacitamos al 80,2 % de nuestro personal en políticas, procedimientos y aspectos de los derechos humanos esenciales para nuestras operaciones, reafirmando nuestro compromiso con la integridad y la transparencia.

Además, mejoramos significativamente la digitalización de nuestros canales de atención, con la implementación de nuevos casos de contacto (planes de pago, comprobantes de pago y débito automático) que aumentaron la eficiencia de nuestro Asistente Cognitivo. También continuamos fortaleciendo nuestra colaboración con Santander Consumer a través del Programa Reconectando Hogares, que permite ampliar el acceso a servicios financieros para que nuestros clientes residenciales puedan solventar los costos de adecuación de sus instalaciones internas y continuar utilizando el servicio de gas.

## "A lo largo de este camino, el Plan Estratégico 2021-2025 ha sido el pilar de nuestra transformación, enfocado en la **eficiencia operativa y la mejora continua de la atención.**"

Por otra parte, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad a través del avance en el Programa Proveedores Sostenibles, al cual se sumaron tres pymes invitadas por Naturgy, y nos alineamos con estándares internacionales: seguimos la guía de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, su Agenda de Metas al año 2030, los estándares GRI y su suplemento sectorial de Petróleo y Gas, y los estándares SASB. Además, un hito importante de este año fue la incorporación de criterios de sostenibilidad en la selección de proveedores, quienes ahora informan su huella de carbono en los pliegos licitatorios, entre otras iniciativas.

Asimismo, quiero mencionar que nuestros esfuerzos fueron reconocidos con premios prestigiosos que demuestran nuestro liderazgo en sostenibilidad. Nuestro Informe de Sostenibilidad fue galardonado con el Premio DIRCOMS 2023 y un reconocimiento de los Premios Britcham. También recibimos el Premio Latinoamericano a la Responsabilidad Social del Foro Ecuménico Social.

Para concluir, les quiero compartir una noticia del 2024 que nos llena de emoción y que marcará un hito en nuestra historia: Gasnor y Energía San Juan se unen oficialmente bajo la marca Naturgy, logrando así integrar las regiones BAN, NOA y SJ en una misma identidad, compartiendo los mismos valores y visión que representa Naturgy. Esta transformación representa un paso gigante hacia un futuro lleno de oportunidades y crecimiento.

Agradezco profundamente al Grupo de Sostenibilidad por su dedicación y esfuerzo en sistematizar estos logros que compartimos hoy. Este informe es un reflejo de nuestro viaje hacia un futuro más sostenible, y estoy orgulloso de compartirlo con ustedes.

Cordiales saludos,



**Gerardo Gómez**  
Gerente General

# Carta de la Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales



## Estimados lectores,

es un honor para mí presentarles el nuevo Informe de Sostenibilidad de Naturgy, que destaca nuestros principales impactos en la economía, las personas y el ambiente durante el año 2023. Este año, hemos entendido nuestra contribución a la transición energética como un equilibrio entre Clima, Naturaleza y Personas, respondiendo al trilema energético con acciones concretas y sostenibles.

El Plan Estratégico y el Plan de Sostenibilidad de Naturgy son testimonio de nuestro compromiso con el medio ambiente, la sociedad y la gobernanza. En 2023, hemos dado pasos significativos hacia la definición de un Plan de Sostenibilidad local para Argentina, estableciendo metas concretas y planes de acción junto a expertos internos que serán presentados en 2024.

Además, hemos fortalecido nuestro sistema de medición de la gestión sustentable del negocio, logrando indicadores sólidos y esenciales para medir el éxito de nuestros esfuerzos y la creación de valor compartido con nuestros grupos de interés. Continuamos afianzando el cumplimiento de los Estándares GRI, el uso de los estándares SASB y el suplemento sectorial de Petróleo y Gas. Este año, enfrentamos el desafío de identificar impactos y consolidar indicadores más rigurosos, enfocados en nuestra industria, que nos permitirán mostrar de mejor manera la generación de valor en nuestra cadena de valor.

Nuestra Compañía también contribuye con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para alcanzar los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. En este informe, encontrarán cómo nuestra Política de Responsabilidad Corporativa se alinea con estos Objetivos, mostrando iniciativas y resultados que evidencian nuestro aporte a estos desafíos globales.

Como en años anteriores, llevamos a cabo nuestras acciones sociales de manera integral, colaborando activamente con el tercer sector y asociaciones locales para fomentar el desarrollo de las comunidades donde operamos. Esta colaboración nos permite diseñar e implementar programas de impacto positivo que atienden las necesidades y aspiraciones de estas comunidades.

De esa manera, implementamos dos talleres transformadores durante 2023. En alianza con Fundación Flor, lanzamos “Cosas de mujeres”, un programa que fortalece a mujeres emprendedoras a través del autoconocimiento. Y junto a Fundación Global impulsamos “Ellas lideran” en el Barrio Padre Carlos Mugica, promoviendo la perspectiva de género y el empoderamiento femenino para mejorar la calidad de vida comunitaria.

"Además, hemos fortalecido nuestro sistema de medición de la gestión sustentable del negocio, **logrando indicadores sólidos y esenciales para medir el éxito de nuestros esfuerzos** y la creación de valor compartido con nuestros grupos de interés."

Por otra parte, con el compromiso de promover prácticas sostenibles, ampliamos el acceso a nuestro portal "CuidemosNuestrosRecursos" a nivel nacional, permitiendo que docentes de todo el país accedan a material educativo para integrar prácticas de sostenibilidad en sus clases, multiplicando así el impacto positivo en la formación de futuras generaciones.

Finalmente, en colaboración con el Instituto Argentino del Petróleo y del Gas (IAPG) y el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), reforzamos nuestras campañas de concientización sobre la prevención de accidentes con monóxido de carbono. Iniciativas que son vitales para nuestra estrategia de sostenibilidad, y buscan informar y promover medidas preventivas entre colaboradores, clientes y comunidades.

Estas son solo algunas de las novedades que encontrarán a lo largo de este informe. Quiero expresar mi más sincero agradecimiento al Grupo de Sostenibilidad por su incansable labor y dedicación para reunir y analizar los logros que recorreremos juntos en las próximas páginas.

Con aprecio y compromiso hacia un futuro sostenible,



**Verónica Argañaraz**  
Directora de Comunicación  
y Relaciones Institucionales

# Cumplimos 20 años publicando nuestra rendición de cuentas ASG

Comprometidos con una rendición de cuentas integral y transparente a todos nuestros públicos clave, desde 2004 publicamos el Informe de Sostenibilidad que refleja los avances en la gestión sostenible de nuestro negocio.

Desde el comienzo, hemos utilizado lineamientos internacionales siguiendo las mejores prácticas a nivel mundial en materia de reporting, adaptando nuestros contenidos a la evolución de los mismos. Este último documento cumple con los Estándares GRI 2021, su estándar sectorial de Petróleo y Gas, y los Estándares SASB para el sector “Compañías y distribuidores de gas”.

Las instancias de diálogo que realizamos hace casi dos décadas nos han brindado la oportunidad de compartir los avances en nuestra gestión sustentable e identificar oportunidades de mejora sobre nuestra rendición de cuentas junto a nuestros grupos de interés.

A continuación, mostramos el camino recorrido estos 20 años a través de distintos logros destacados:

---

## 2004

Publicamos nuestro primer informe de sostenibilidad.

---

## 2005

Formalizamos nuestro Grupo de Sostenibilidad, como uno de los pilares estratégicos en el proceso de elaboración de nuestros informes, conformado por representantes de cada área de la empresa que actúan como referentes en el tema.

---

## 2007

Realizamos el primer *focus group* con públicos clave para dialogar sobre nuestro desempeño en materia de sustentabilidad y mejorar nuestros Informes de Sostenibilidad. Desde entonces, cada año realizamos el diálogo con partes interesadas para conocer sus expectativas sobre las actividades de la empresa y relevar sugerencias para mejorar nuestra rendición de cuentas.

---

## 2009

Lanzamos el programa Consumo Responsable, que busca concientizar a clientes actuales y potenciales, como así también a la comunidad en general, sobre el uso seguro y racional del gas, favoreciendo la construcción de ciudadanía.

---

## 2011

Aprobamos nuestra Política de Derechos Humanos con el objetivo de convertirnos en un agente activo en la promoción y respeto de los Derechos Humanos en aquellas zonas donde desarrollamos nuestra actividad.

---

## 2013

Obtuvimos el Certificado Empresa Familiarmente Responsable (efr), que reconoce el esfuerzo de la organización para facilitar el equilibrio entre la vida personal y profesional de sus empleados posibilitando su desarrollo humano y social.

## 2014

Se amplió la Universidad Extendida, a fin de alcanzar a nuestros proveedores, brindándoles actividades de formación tanto presenciales como virtuales.

## 2015

Actualizamos nuestra Política de Responsabilidad Corporativa, entre cuyas modificaciones destaca la inclusión del pilar de Gestión Responsable de la Cadena de Suministro.

## 2016

Realizamos un análisis profundo de nuestra contribución a la agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, para poder alinear nuestra Política de Responsabilidad Corporativa con estas Metas 2030, y dar cuenta de las iniciativas e indicadores concretos que estamos trabajando para alcanzar estos desafíos mundiales.

## 2017

Revisamos nuestros aspectos críticos del negocio, trabajando en una nueva matriz de materialidad, que arrojó como resultado aquellos aspectos de máxima relevancia para nuestra gestión de sustentabilidad.



## 2020

Adaptamos los diálogos con grupos de interés a un formato virtual, con el objetivo de interactuar con los participantes y relevar las diferentes opiniones y expectativas sobre el último Informe de Responsabilidad Corporativa y los desafíos que trajo la pandemia por el COVID-19.

## 2021

Definimos nuestro Plan Estratégico 2021-2025, que se enmarca en nuestro compromiso con el medioambiente, la sociedad y la gobernanza (ASG).

## 2022

Festejamos 30 años de la presencia de Naturgy en Argentina, orgullosos de la transformación y la modernización logradas.

## 2023

Incorporamos por primera vez los Estándares SASB y el estándar sectorial GRI de Petróleo y Gas, siguiendo las mejores prácticas de reporting a nivel internacional.

## 2024

Publicamos el vigésimo Informe de sostenibilidad

# Naturgy

## Grupo Naturgy de un vistazo

Hace 180 años, nació el proyecto que hoy es Naturgy con la vocación de transformar el mundo a través de la energía. Pionera en la introducción en España del gas ciudad y, más tarde, del gas natural; casi dos siglos después, Naturgy continúa demostrando su espíritu innovador y pionero con la introducción del gas renovable como vector energético fundamental en la transición energética, junto con el impulso de las energías renovables eólica y solar.

A lo largo de este tiempo, Naturgy se ha consolidado como uno de los principales protagonistas de la evolución energética no solo de España, sino también de otros muchos países donde ha llevado los avances tecnológicos que han mejorado la vida de millones de personas, han contribuido a la competitividad de miles de empresas y han fomentado el bienestar y el crecimiento económico de sociedades diversas en los cinco continentes.

En estos 180 años, Naturgy ha sabido adaptar su modelo de negocio a los cambios sociales, tecnológicos y económicos acontecidos en el mundo a través 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 Naturgy del presente y el futuro está plenamente comprometida con el desarrollo sostenible, los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), con especial hincapié en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, y para ello se apoya en un modelo de negocio enfocado en garantizar el suministro de energía competitiva, segura y sostenible que apuesta por las energías y gases renovables.

La compañía mira al futuro inspirada por los pilares que la han guiado durante casi dos siglos e impulsada por su propósito y sus valores transformadores.

## Propósito y estrategia

En un escenario global que continúa tensionado por las diferentes crisis paralelas, los conflictos geopolíticos, las tensiones en la cadena de suministro, la evolución del cambio climático junto con un contexto económico marcado por la inflación y la subida de los tipos de interés que agrandan las desigualdades, las familias y empresas sienten la vulnerabilidad de la sociedad y el planeta.

En este escenario, *Transforming together*, el propósito de Naturgy, define la dirección y el futuro de la compañía. Un futuro que pasa por transformar el mundo a través de la energía, abordando con determinación los retos de la transición energética y las demandas de la sociedad trabajando con excelencia, transparencia y el talento de un equipo comprometido y junto a los grupos de interés.

Cuatro valores guían el propósito de Naturgy: 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 un mundo más sostenible (*One Planet*).

---

La compañía mira al futuro inspirada por los pilares que la han guiado durante casi dos siglos e **impulsada por su propósito y sus valores transformadores.**



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

En 2023, el escenario macroeconómico influido por una alta inflación y en consecuencia las altas tasas de interés que añaden incertidumbre a las perspectivas económicas, la volatilidad sin precedentes en el sector energético, los cambios regulatorios acompañados de una aceleración de los planes para la transición energética tanto en Europa como en Estados Unidos, sin olvidar el protagonismo de la seguridad y asequibilidad del suministro, han aconsejado analizar la evolución del Plan Estratégico teniendo en cuenta estas tendencias.

Esta revisión, realizada en el ecuador del plan, incorpora y resalta el rol que Naturgy seguirá desempeñando como actor clave para aportar una solución equilibrada al trilema energético.

## La transición energética debe equilibrar el trilema

Naturgy seguirá jugando un papel clave para abordar el trilema energético



### Seguridad de suministro

- › Papel esencial en la adquisición de gas para la economía española (>30% del gas importado).
- › Riesgo *take or pay* en los contratos de adquisición de gas.
- › Aumento de la actividad de las CCGT / mayores necesidades de carga base.

### Sostenibilidad

- › Capacidad instalada renovable como % del total para 2025: -50%
- › Mayor atención a los gases renovables.

### Precios competitivos y asequibles

- › El 60% de los clientes se benefició de las iniciativas de precios a largo plazo de Naturgy en 2022.
- › Medidas de apoyo al cambio a tarifas reguladas por el gas.

## ¿Quiénes somos?

### Nuestro modelo de negocio

Naturgy Energy Group, S.A. y sus filiales constituye un grupo dedicado a la generación, distribución y comercialización de energía y servicios en más de 24 países. Suministra gas y electricidad a casi 16 millones de clientes y tiene una potencia instalada de 17,1 GW y un mix diversificado de generación de electricidad. Un modelo resiliente para afrontar los retos de la transición energética.

## ¿Cómo somos?

### Nuestros valores

**Forward Vision:** innovando para un futuro mejor.

**People Oriented:** transformando desde el lado más humano.

**Excellence Driven:** trabajando con excelencia.

**One Planet:** por una sociedad más sostenible

## ¿Qué queremos conseguir?

### Nuestro propósito

**Transforming together:** la transformación del mundo a través de la transición energética y la respuesta a las demandas de la sociedad y los clientes. Naturgy quiere hacerlo junto a sus empleados, clientes, accionistas y colaboradores.

## ¿Cómo lo vamos a conseguir?

### Nuestra estrategia

**Crecer:** llevar a cabo un crecimiento orgánico consistente con la transición energética y desplegar una rotación oportunista de los activos para acelerar la transformación.

**Poner el foco:** en las actividades de renovables y redes de aquellas geografías y marcos regulatorios estables y reducir la volatilidad en los compromisos de aprovisionamiento.

**Ser una compañía best in class:** llevar a cabo procesos de mejora continua, aumentando la huella digital y reinventando la relación con los clientes.

**Continuar incorporando aspectos ASG:** arraigados en la esencia de la compañía, alineados con los ODS y guiados por metas tangibles para cumplir con los compromisos.

**Cambiar la cultura:** impulsar la pasión en los empleados a través de valores fundamentales y estar alineados con los diferentes grupos de interés.

## 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. En 2023, la compañía cumplió 180 años de historia aportando soluciones al progreso de la sociedad.

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

Naturgy está presente en más de 24 países, suministra gas y electricidad a casi 16 millones de clientes, alcanzando cuotas de mercado de contratos de gas y electricidad en España del 44,3% y 14,6% respectivamente, con una potencia instalada de más de 17,1 GW y un mix diversificado de generación de electricidad.

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

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

## Presencia geográfica

### EE.UU.

Proyectos generación renovable (8 GW solar y 4,6 GW almacenamiento).

### Puerto Rico

Infraestructura de GN/GNL (planta de regasificación) y generación.

### República Dominicana

Generación (198 MW, fuel).

### México

Distribución de gas (15 estados y 1,6 millones de clientes) y generación (2.446 MW, ciclos combinados y 234 MW, eólica).

### Costa Rica

Generación (101 MW, hidráulica).

### Panamá

Distribución de electricidad (Panamá centro, oeste, interior, Chiriquí y 0,7 millones de clientes), y generación (22 MW, hidráulica).

### Chile

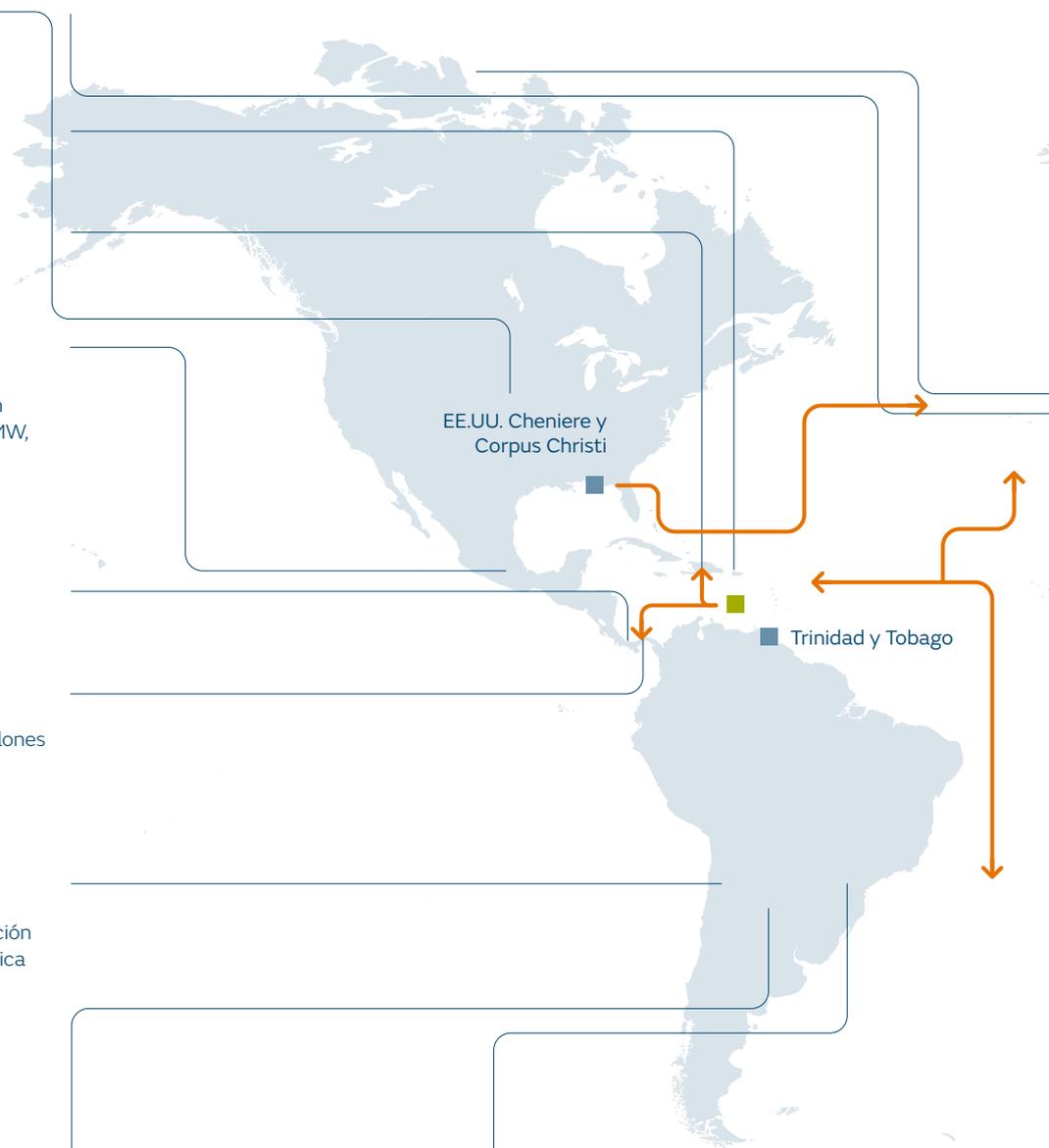
Distribución de gas (4 regiones y 0,7 millones de clientes). Comercialización de GN/GNL y generación (206 MW eólica y 128 MW solar).

### Portugal

Comercialización de GN/GNL y comercialización de electricidad.

### España

Exploración, transporte, distribución y comercialización de gas y electricidad. Generación (ciclo combinado, nuclear, hidráulica, solar, cogeneración, mini hidráulica y eólica).



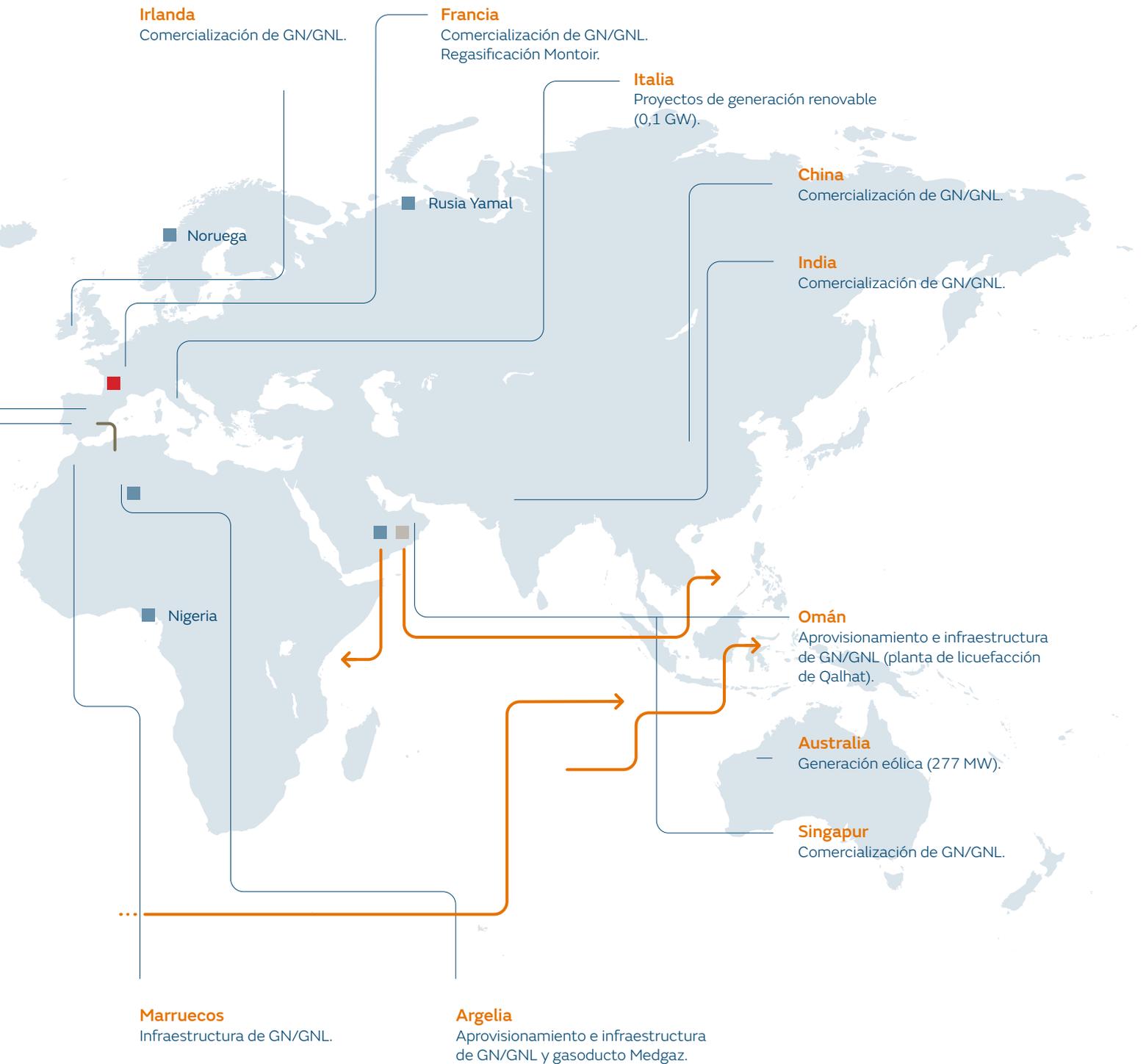
- Flujo de gas.
- Gasoducto Medgaz.
- Planta de licuefacción.
- Planta de regasificación.
- Planta de regasificación arrendada.
- Contratos de gas a largo plazo.

### Argentina

Distribución de gas (5 provincias incluyendo Buenos Aires y 2,2 millones de clientes) y distribución de electricidad (0,2 millones de clientes).

### Brasil

Distribución de gas (Estado de Rio de Janeiro, São Paulo Sur y 1,2 millón de clientes). Comercialización de GN/GNL y generación (153 MW, solar).



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

---

Proveemos servicios a  
5,5 millones de personas.

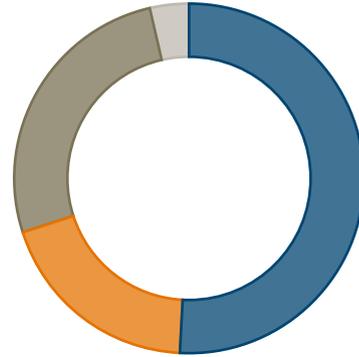


## Naturgy en Argentina

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

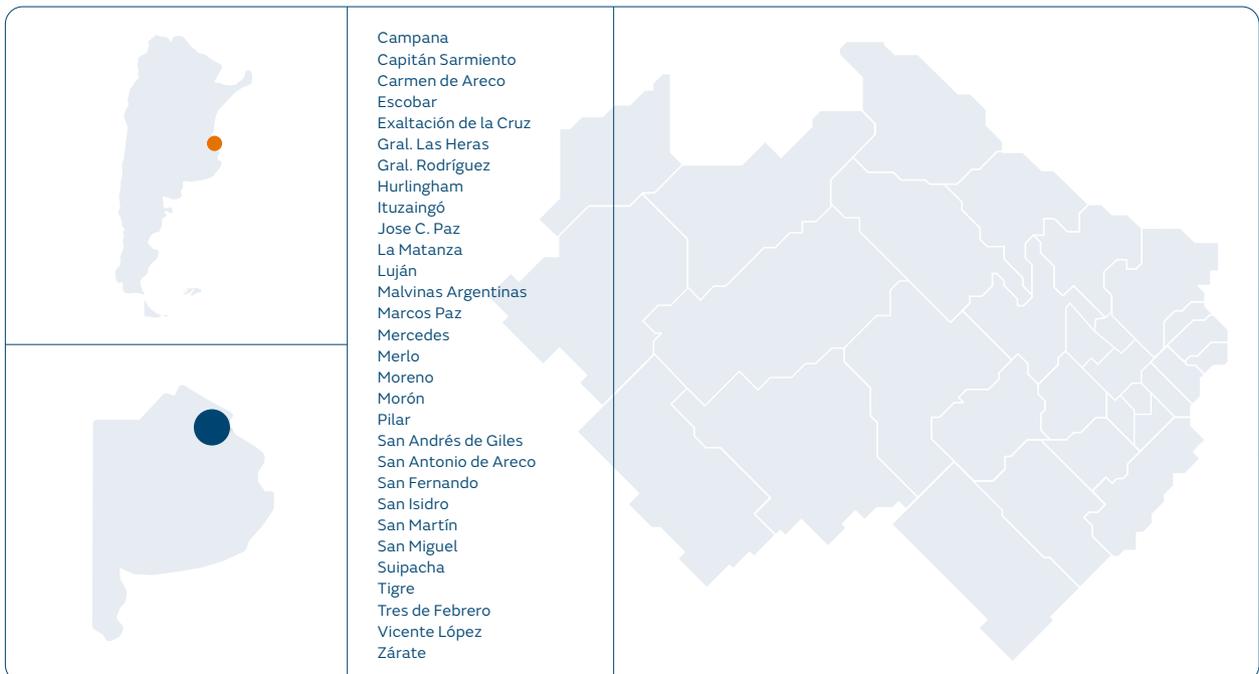
- ▶ Nuestra área de servicio comprende 30 partidos de la provincia de Buenos Aires, ubicados al norte y al oeste de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- ▶ Abarcamos una de las zonas más densamente pobladas del país, y que incluye también importantes parques industriales.
- ▶ Contamos con 1.631.067 clientes residenciales, 46.114 comerciales, 905 industriales, 3 subdistribuidoras y 701 clientes por servicios de transporte y/o distribución.
- ▶ Extensión de las redes de gas natural asciende a 27.000 kilómetros.
- ▶ Somos la segunda distribuidora más grande del país por número de clientes.
- ▶ Participamos en un 15% del total de ventas del mercado residencial y comercial.
- ▶ Proveemos servicios a 5,5 millones de personas.

## 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



## Principales magnitudes de Naturgy en Argentina (i)

	2023	2022
<b>Empleados</b>		
Cantidad de empleados	374	419
Inversión en personal (millones de pesos) (ii)	16.086.116	14.487.397
<b>Clientes</b>		
Clientes	1.678.791	1.680.280
Variación anual neta	(1.489)	1.971
Incremento neto acumulado desde el inicio de las operaciones	766.778	764.357
<b>Explotación</b>		
Ventas de gas (millones de m <sup>3</sup> )	1.881,10	1.983,80
Servicio de transporte y/o distribución (millones de m <sup>3</sup> )	4.827,10	4.099,20
Total ventas (millones de m <sup>3</sup> )	6.708,20	6.083,00
Extensión total de la red (miles de kilómetros)	27,50	27,39
<b>Operaciones realizadas desde la toma de posesión:</b>		
Renovación de cañerías (kilómetros)	5.048	632,92
Capacidad promedio de transporte contratada en firme (millones de m <sup>3</sup> /día)	16,80	16,86
<b>Financiero (iii)</b>		
Ingresos por ventas y servicios (millones de pesos)	183.049	205.804
Ganancia del ejercicio (millones de pesos)	12.326	19.423
Inversión en bienes de uso (millones de pesos)	10.551	13.821
Inversión en bienes de uso acumulada desde el inicio de las operaciones (millones de dólares)	821	808
Solvencia (patrimonio neto/pasivo total)	3,18	2,05
Total pasivo (millones de pesos)	33.119	45.268
Patrimonio neto (millones de pesos)	105.201	92.875
<b>Monto total de impuestos a cargo de Naturgy (en millones de pesos) (iv)</b>		
Impuestos pagados en moneda local	14.507	5.727
Impuestos a cuenta y cargos de terceros (v)	9.375	3.639
<b>Impuestos a cargo de Naturgy especificados por tipo:</b>		
TSH (Tasa de Seguridad e Higiene)	585	303
Ingresos Brutos	522	293
Impuesto Ganancia Mínima Presunta / Impuesto a las ganancias	1.130	512,9

(i) Datos a diciembre de 2023 y 2022.

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

(iii) Los importes financieros están expresados en millones de pesos del 31 de diciembre de 2023.

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

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

## Premios y reconocimientos

- › En el marco de la 3ª edición de **La Noche de las Comunicaciones**, recibimos el **Premio DIRCOMS 2023** en la Categoría Publicaciones por el “**Informe de Sostenibilidad**”.
- › Fuimos reconocidos por casos ejemplares presentados en el marco del programa **Conectando a las empresas con las ODS** del CEADS.
- › Obtuvimos el **Premio Latinoamericano a la Responsabilidad Social** del **Foro Ecuménico Social**.
- › Logramos el reconocimiento por la publicación de nuestro **Informe de Sostenibilidad** en los **Premios Britcham**.
- › Recibimos los siguientes premios **APSAL2023**:  
Categoría Inclusión Social: “**Energía del Sabor**”,  
Categoría Desarrollo Social: “**HAPPYFORCE**”,  
Categoría Acciones Solidarias: “**Día Solidario**”,  
Categoría Medio Ambiente: “**Cuidemos Nuestros Recursos**”,  
Categoría Trayectoria: “**Naturgy 30º Aniversario**”.

# Compromiso con la sostenibilidad

1.1 Compromiso con la sostenibilidad

24

1.2 Nuestros grupos de interés

27



## 1.

# Compromiso con la sostenibilidad



## 1.1 Compromiso con la sostenibilidad

Naturgy, como compañía energética, tiene la capacidad de realizar una contribución clave al desarrollo sostenible de las comunidades y la prosperidad de las personas con las que mantiene relación a través de su oferta de servicios. En concreto, con respecto a la agenda de desarrollo sostenible en estos momentos vigente (la Agenda 2030 y los Objetivos de desarrollo Sostenible de Naciones Unidas), el Grupo Naturgy contribuye directa y positivamente a la consecución de los siguientes objetivos:



Garantizar el acceso universal a una energía asequible, confiable y moderna, aumentar el uso de energías renovables y fomentar la eficiencia energética.

En 2023, Naturgy ha incrementado su potencia instalada en energías renovables en un 17% y trabaja activamente por ofrecer a la sociedad en general y a sus clientes en particular formas alternativas de energía respetuosa con el medioambiente como el gas renovable, del que la compañía tiene una capacidad de producción e inyección en 2023 de 0,30 TWh.



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

Durante 2023, Naturgy ha comercializado en España la puesta en marcha de más de 9.500 instalaciones fotovoltaicas de autoconsumo que representan una potencia instalada de 50,3 MW.

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 1,3 TWh.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos. En 2023, Naturgy ha reducido sus emisiones totales de gases de efecto invernadero un 30% 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 gestionamos internamente nuestra actividad. Es decir, importa lo que hacemos, pero también cómo lo hacemos. Así por ejemplo, entendemos:

- ▶ Que trabajar por la integración social de colectivos vulnerables contribuye a la erradicación 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 opera la compañía.

Por ello, Naturgy ha formalizado en la Política de Responsabilidad Corporativa un conjunto de compromisos internos que emanan de su propósito de compañía. A continuación, se enumeran las palancas del Plan de Sostenibilidad, su alineación con los valores de Naturgy, los compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa y los principales ODS a los que impacta, tanto de manera directa como indirecta:

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

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.

En 2021, Naturgy definió el Plan de Sostenibilidad de forma integrada con el Plan Estratégico a 2025. En 2023, junto con la revisión estratégica la compañía, ha revisado los indicadores y objetivos del Plan de sostenibilidad. Contiene seis palancas de actuación y 70 objetivos para mejorar la gestión y el desempeño de la compañía frente a aquellos aspectos del entorno con los que tiene mayor potencial de contribución.

### Avances en el desarrollo de un Plan de Sostenibilidad local

A lo largo de 2023, realizamos exhaustivas reuniones con las diversas áreas de Naturgy en Argentina con el objetivo de delinear los alcances y objetivos de un Plan de Sostenibilidad con alcance a todas las empresas del Grupo en nuestro país. Actualmente, nos encontramos en la fase de revisión y aprobación por parte del directorio, con miras al inminente lanzamiento a nivel local. Este proceso de colaboración interdepartamental ha sido fundamental para asegurar una implementación efectiva y alineada con los valores y objetivos estratégicos de la organización en términos de sostenibilidad.

## Grupo de Sustentabilidad

Área	Referente
Servicio Clientes	Maximiliano Keller   Arvanitidis Cecilia
SSJJ - Compliance	Gabriela Vidoz
Seguridad, Prevención y Medio Ambiente	Christian Garrido   Daniel Cassano
Auditoría	Juliana Jimenez Cardona
Contabilidad y Fiscalidad	Fernando Martinez Gentile
Personas	Soledad Moussou   Guido Campanero
Controller	Estefania Segovia
Compras	Lorena Fernandez
Regulación	Carlos Nana
Comunicación	Adrián Venturi
Operaciones	Marcela Ceballos
Cobros y Gestión Crediticia	Fernanda Raffa
Control de Energía	Julian Gregorio De las Heras
Sistemas	Claudio Wahnschaffe
Security	Lisbeth Erazo
Coordinador	Adrián Venturi

Nuestro Grupo de Sustentabilidad está compuesto por referentes en sostenibilidad en todas las áreas clave de nuestra empresa. Este equipo se encarga de identificar, mejorar y sistematizar nuestro desempeño en aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), en línea con nuestra Política de Responsabilidad Corporativa. Anualmente, los miembros del grupo participan en sesiones de formación para estar al tanto de las últimas tendencias y directrices en sostenibilidad, lo que les permite profundizar su conocimiento en el área, discutir posibles acciones a seguir, así como mejorar y replantear las estrategias de trabajo del año. Además, este grupo supervisa el proceso de auditoría del Informe de Sostenibilidad.

En 2023, el Grupo de Sostenibilidad llevó a cabo dos reuniones estratégicas. En la primera sesión, se abordaron asuntos cruciales, entre ellos, la evaluación detallada del informe de sostenibilidad correspondiente al año 2022, así como la definición de nuevas metas e indicadores clave. En la segunda reunión, el enfoque se centró en el inicio del proceso de elaboración del informe de sostenibilidad para el año 2023, con discusiones profundas sobre objetivos específicos, cronogramas detallados y metas a cumplir. Este grupo se mantiene como un foro activo y esencial para abordar asuntos relevantes y propulsar iniciativas sostenibles dentro de la empresa.

## 1.2 Nuestros grupos de interés

Como parte de nuestra gestión de la sostenibilidad, recogemos sistemáticamente la visión de los grupos de interés en nuestra toma de decisiones, 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 nuestra compañía y para contribuir al desarrollo de las comunidades en las que operamos. La gestión de la relación con las partes interesadas representa, por tanto, una fuente de oportunidades y también un desencadenante de riesgos para la compañía.

Aspiramos a construir relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con nuestros grupos de interés; que permitan la implicación de éstos, así como abordar por parte de la compañía los impactos y riesgos que nuestra actividad presenta para los mismos. Este compromiso se concreta en la Política de Responsabilidad Corporativa que establece para todo el Grupo el marco común de actuación que orienta el comportamiento socialmente responsable de la compañía e incluye los compromisos de la compañía con sus diferentes públicos y asume la obligación de establecer canales de diálogo.

Periódicamente, revisamos la identificación y priorización de los principales grupos de interés de la compañía. Como resultado de este ejercicio, actualmente tenemos definidos a los siguientes grupos de interés prioritarios, para los cuales desarrollamos diferentes actividades de relacionamiento a través de canales de comunicación y divulgación adaptados a sus características y necesidades.

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>› Accionistas e inversores</li> <li>› Comunidades afectadas</li> <li>› Clientes y grupos relacionados</li> <li>› Empleados</li> <li>› Proveedores</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Sociedad</li> <li>› Entidades asociativas</li> <li>› Socios de negocio</li> <li>› Analistas</li> <li>› Agentes de mercado</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Administración</li> <li>› Organismos reguladores</li> <li>› Grupos financiadores</li> <li>› Agencias aseguradoras y reaseguradoras</li> </ul> |
|---|---|--|

## Canales de diálogo con los grupos de interés

### Accionistas

#### Departamento de Relaciones con el Inversor.

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

#### Reuniones con accionistas y asambleas.

**Correo electrónico** [relacionesconelmmercado@naturgy.com.ar](mailto:relacionesconelmmercado@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** envíos de mailings con información relevante para el personal.

**Desde casilla selección,** para comunicar vacantes internas.

**Desayunos con Country Manager.**

**Happy Force como APP de compañía** para medir Happy index, eNPS, recibir ideas , comentarios y sugerencias.

### 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 del Registro de proveedores a través de la plataforma Achilles/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:** charlas y capacitaciones a nuestros empleados, cadena de valor y comunidad para una mayor conciencia ambiental.

## Diálogo con grupos de interés

A partir de nuestra estrategia de relacionamiento con grupos de interés, hemos desarrollado diálogos desde 2007 con públicos clave para evaluar nuestro rendimiento en sostenibilidad y enriquecer nuestros Informes de Sostenibilidad. Para asegurar la transparencia en estos procesos, nos regimos por el estándar AA1000SES (AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard) para el relacionamiento y diálogo con grupos de interés.



### 27 personas

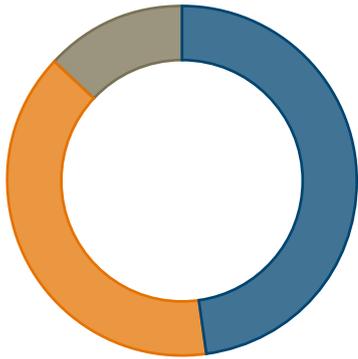
participaron del encuentro, incluyendo empleados, proveedores, sector público, prensa, ONG y representantes de las comunidades donde la empresa provee sus servicios.



### 96% de los participantes

manifestaron que el Informe de Sostenibilidad les ayudó “mucho” o “bastante” a conocer el compromiso de Naturgy con la sostenibilidad y las acciones realizadas.

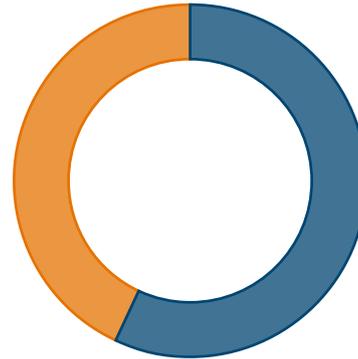
¿El informe refleja los temas e impactos ambientales, sociales y de gobernanza significativos de la empresa?



Si	47,83 %
Bastante	39,13 %
En parte	13,04 %
No	0,00 %

Respondidas: 23 Omitidas: 1

¿Cuál es su opinión general sobre el encuentro de diálogo en el cuál ha participado?



Muy satisfecho	57,14 %
Satisfecho	42,86 %
Insatisfecho	0,00 %

Respondidas: 23 Omitidas: 1

**Temas**

**Ambiente**

**Personas**

**Gobierno**

**Sugerencias y expectativas de los Grupos de Interés**

- ▶ Comunicar resultados de planes de acción en materia ambiental junto a indicadores de resultado.
- ▶ Resaltar en el Informe los avances en eficiencia energética y capacitaciones ambientales.
- ▶ Realizar una mayor comunicación de las acciones realizadas y comunicar cómo los colaboradores pueden involucrarse.
- ▶ Incluir una descripción de cómo se relaciona el gas natural con la transición energética y avances en la estrategia implementada.
- ▶ Mejorar el diseño y comunicación de temas ambientales.
- ▶ Comunicar la integración de aspectos de sostenibilidad en la estrategia de la compañía.

- ▶ Incluir más información y fotos de acciones con colaboradores.
- ▶ Detallar en mayor profundidad el vínculo, articulación y acciones con las organizaciones comunitarias.

- ▶ Comunicar de manera clara y exhaustiva todos los avances que hubo de ciberseguridad.
- ▶ Adecuar y priorizar el diseño y la comunicación según los intereses de cada grupo de interés.

**Grado de cumplimiento**

**Parcial**

**Completo**

**Completo**

## 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



**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.**



En 2023, acompañamos dos programas de RSE de Naturgy, “Cuidemos nuestros Recursos” y “Sembrando Futuro”, logrando realizar acciones concretas del cuidado del ambiente en más de 10 municipios del conurbano bonaerense, con colegios y vecinos. Durante 2023, capacitamos a más de 200 docentes, concientizamos

a 2.182 personas, plantamos 71 árboles y recolectamos 250 kg de residuos en espacios naturales. Con la plataforma virtual de “Cuidemos nuestros recursos” llegamos además a más provincias del país y conectamos a docentes de todos niveles educativos para intercambiar experiencias y buenas prácticas para la implementación de proyectos de educación ambiental en su comunidad. Con nuestro trabajo conjunto logramos inspirar a los participantes a adoptar hábitos responsables respecto de la eficiencia energética y del ambiente, sumando su granito de arena en el día a día.

**Verena Böhme**

*Directora Ejecutiva*  
**Fundación Manos Verdes**

# Gestión del riesgo

2.1 Modelo de gestión del riesgo en Naturgy

34

2.2 Órganos de gestión de riesgos

34

2.3 Una gestión integrada

36



# 2.

## Gestión del riesgo

### 2.1 Modelo de gestión del riesgo en Naturgy

El modelo de gestión de riesgos del Grupo Naturgy 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.

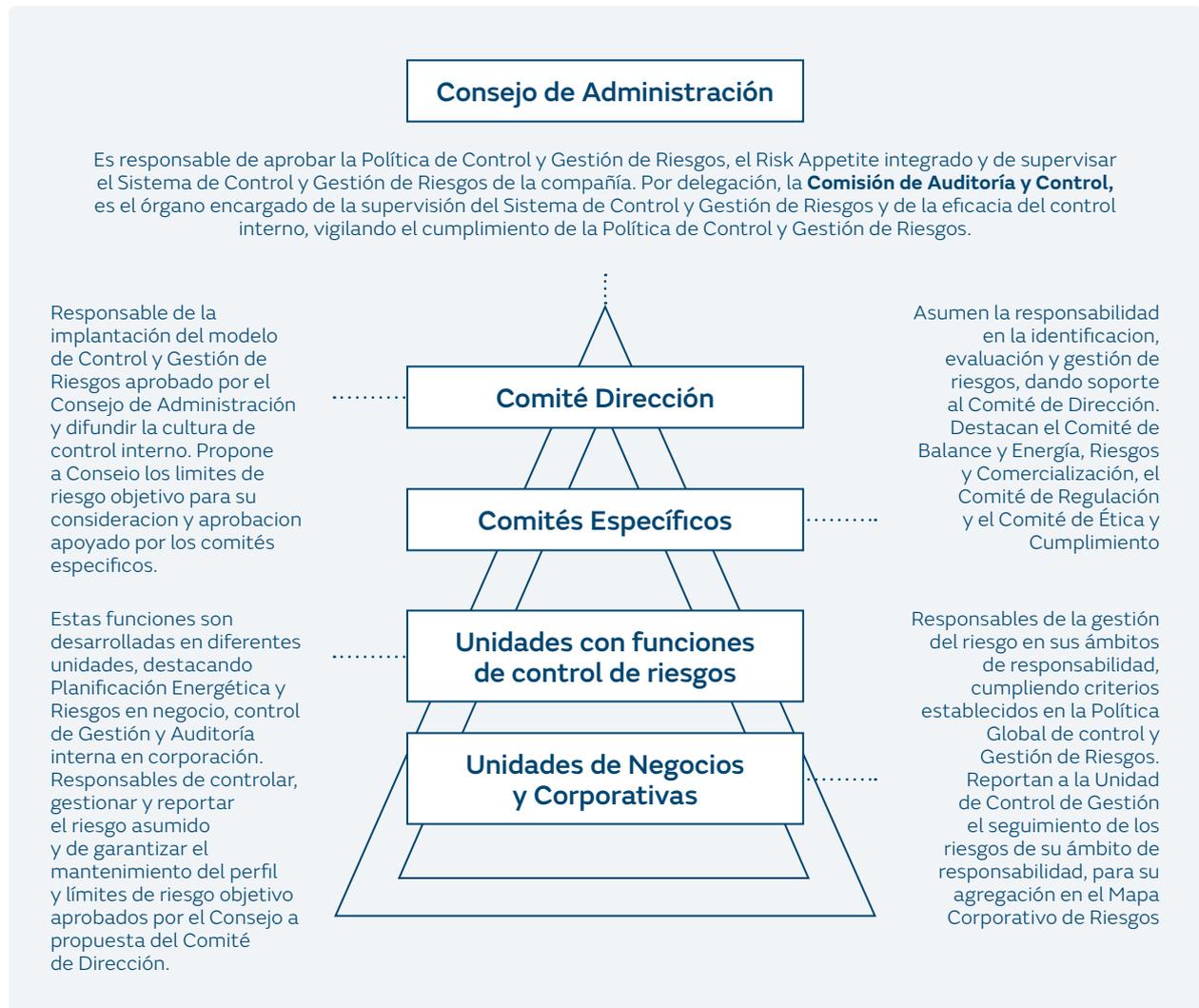
El Sistema Integral de Gestión y Control de Riesgos se estructura en los siguientes apartados:

- › **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.

Contamos para ello con diferentes órganos, con ámbitos de responsabilidad claramente identificados, lo que permite acotar la predictibilidad y asegurar la sostenibilidad en el desempeño operativo y financiero de la compañía.



En relación con los Comités específicos, para distintos negocios y materias, destacan:

- ▶ El **Comité de Balance de Energía, riesgos y comercialización**, que se ocupa de monitorizar la evolución de las commodities energéticas (gas, electricidad, CO<sub>2</sub>, etc.), la evolución de los índices, así como de la toma de decisiones de compra, venta o cobertura, que corresponden al nivel directivo;
- ▶ El **Comité de Regulación**, que se ocupa de dar seguimiento a las iniciativas regulatorias, tanto en el plano nacional como internacional y la toma de decisiones correspondientes, y
- ▶ El **Comité de Ética y Cumplimiento** que se ocupa de la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del Modelo de Prevención Penal y de los otros modelos de cumplimiento adoptados por el Grupo Naturgy. Los comités descritos están integrados por miembros del comité de dirección y parte de los directivos directamente dependientes de ellos.

Los comités descritos están integrados por miembros del Comité de Dirección y otros directivos de la organización.

Las **Unidades con función de Control de Riesgos**: Como tarea clave de la función de Control de Riesgos, dentro cada unidad de negocio o corporativa responsable, destaca la modelización de los estados financieros, orientada a identificar sus principales sensibilidades y anticipar posibles impactos negativos y acciones de corrección o mitigación.

De estas unidades, que pueden disponer de representación en los Comités específicos, destacan las siguientes:

- › Planificación Energética y Riesgos, es responsable de controlar, gestionar y reportar el nivel de riesgo asumido dentro de su negocio, así como mantener el perfil y límites de riesgo objetivo.
- › Control de Gestión, en la función de riesgos, es responsable, entre otros, de realizar el seguimiento de los riesgos reportados por el resto de las unidades de la compañía y elaborar una visión global e integrada a través del Mapa Corporativo de Riesgos.
- › Auditoría Interna, como tercera línea, examina a través de las auditorías oportunas el nivel de cumplimiento de la Política de Control y Gestión de Riesgos

Las **Unidades de Negocio y Corporativas** reportan a la Unidad de Control de Gestión el seguimiento de los riesgos de su ámbito de responsabilidad.

## 2.3 Una gestión integrada

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 la compañía una mejora continua en el proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo de Naturgy son:

### Política Global de Control y Gestión de Riesgos:

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.

### Seguimiento de buenas prácticas recogidas en las directrices de la norma ISO 31000 para la gestión del riesgo.

### 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 periódicamente por la unidad corporativa de Control de Gestión 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 de riesgos dependen de la naturaleza de los mismos:

- › Estocástica/probabilística: simulación probabilista 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.
- › Tests de estrés no financieros: simulación utilizada en activos, carteras o posiciones de interés para determinar sus reacciones ante eventos ácidos que no suelen reflejarse en los análisis de valor o de riesgo tradicionales, con el objetivo de evaluar el comportamiento de la compañía en escenarios de exposición a riesgos no financieros, entre los que se incluyen los riesgos derivados del cambio climático.

## Categorías de riesgos

Grupo Naturgy ha definido en el Mapa de Riesgos cinco tipologías: Económicos, Financieros, Operativos, Reputacional/Sostenibilidad y Estratégicos.

Las categorías para cada tipología de riesgo son:

Económicos	Financieros	Operativos	Reputacional/ Sostenibilidad	Estratégicos
Commodity	Crédito	Operacional	Reputación y ASG	Exposición <i>commodity</i> largo plazo
Tipo de cambio	Tipo de interés	<i>Security</i>	<i>Compliance</i>	Capital empleado por geografía
Regulatorio	Fiscales	Continuidad de negocio y gestión de crisis	Satisfacción del cliente	Perfil riesgo negocios
Volumen	Liquidez	Fraude	Cambio climático	Exposición a <i>soft currency</i>
Margen/precio	<i>Rating</i>	Ciberseguridad		Exposición a negocios <i>merchant</i>
Jurídico	Provisiones y garantías	Protección de datos		
		Medioambiente y Biodiversidad		
		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 aplican, diferentes metodologías de evaluación de riesgos, en función de su naturaleza, como los mapas de calor o la aplicación de marcos internacionales de evaluación de riesgos como puede ser el Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD, por sus siglas en inglés), en el caso de los riesgos relacionados con el cambio climático y, para los riesgos de biodiversidad, el Task Force on Nature-related Financial Disclosures (TNFD, por sus siglas en inglés).

## Tipologías de riesgo económico y financiero

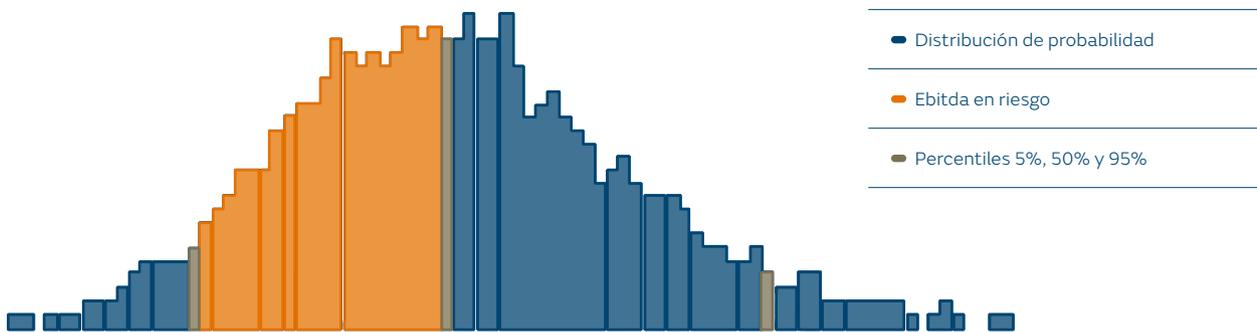
Factores de riesgo con impacto en resultados de los negocios y/o impacto en el flujo de caja y balance de la compañía, causados por volatilidad de factores exógenos, modificación de marcos regulatorios o variación de demanda con impacto en resultados a corto plazo y por volatilidad de variables financieras,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

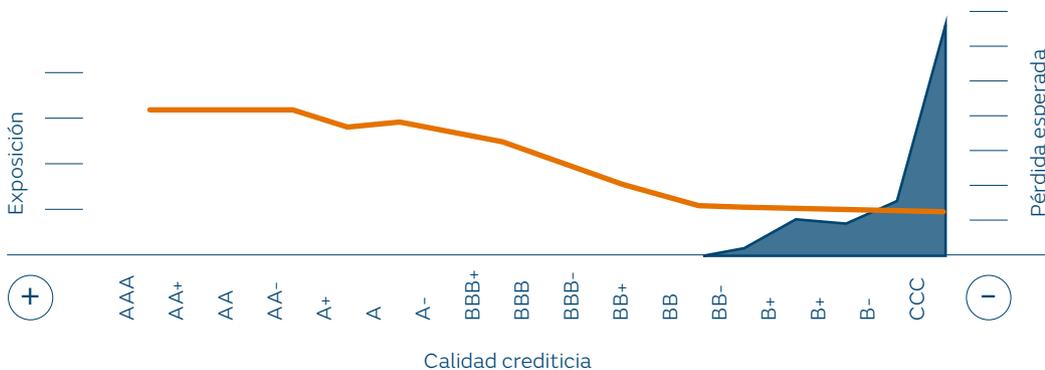
#### Representación gráfica de la distribución del EBITDA anual de la empresa, su valor esperado y riesgo asociado



### 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 calcula el perfil de riesgo crediticio objetivo y la pérdida esperada objetivo. Peores niveles de calidad crediticia exigen limitar la exposición de la compañía.

#### Distribución de pérdida esperada, creciente a mayor deterioro de la calidad crediticia de los clientes



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

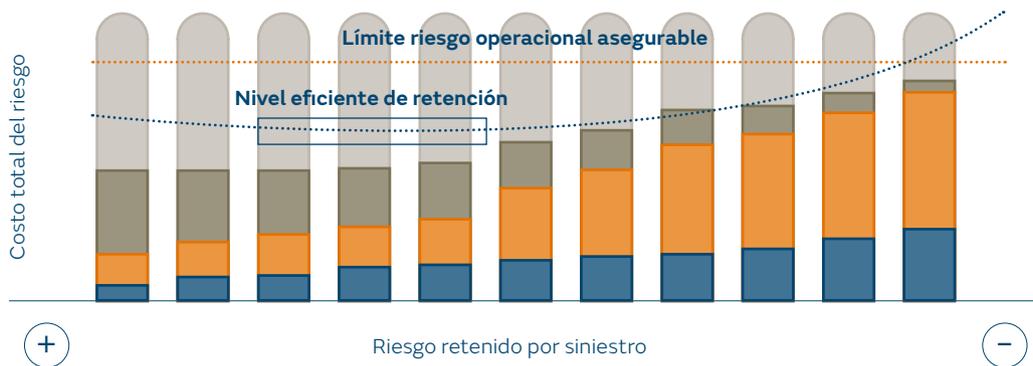
Medidas que determinan el riesgo de la compañía, definido como la potencial variación del resultado por diversos factores: evolución adversa de la demanda por variaciones de la temperatura y/o empeoramiento macroeconómico de un país, revisión adversa del marco regulatorio de un negocio, impacto en impuestos 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

### Riesgo operativo

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 medioambientales y de biodiversidad

Es la posibilidad de que, derivado de las actividades desarrolladas y debido a la ocurrencia de algún suceso, ya sea imprevisto, accidental, voluntario o involuntario, se superen límites ambientales fijados por el regulador y/o se produzcan daños a terceros.

Este riesgo incluye, sin carácter limitativo, los derivados de emisiones de gases contaminantes distintos de los de efecto invernadero (GEI), ruidos, consumo y/o contaminación de aguas superficiales o subterráneas, derrames, contaminación del suelo, mala gestión de residuos, impacto paisajístico, afecciones al patrimonio cultural, etc.

Así mismo se incluyen las amenazas potenciales vinculadas a la dependencia de la naturaleza y de los impactos generados sobre ella. Esto incluye, sin carácter limitativo, impactos físicos y derivados de cambios en la regulación, relacionados con la destrucción y/o alteración de ecosistemas terrestres, acuáticos y/o marinos, daño a espacios y/o especies protegidas o de alto valor, fomento del desarrollo de especies invasoras, impactos en zonas de elevado estrés hídrico por el consumo, vertido y/o regulación de caudales e incendios, etc.

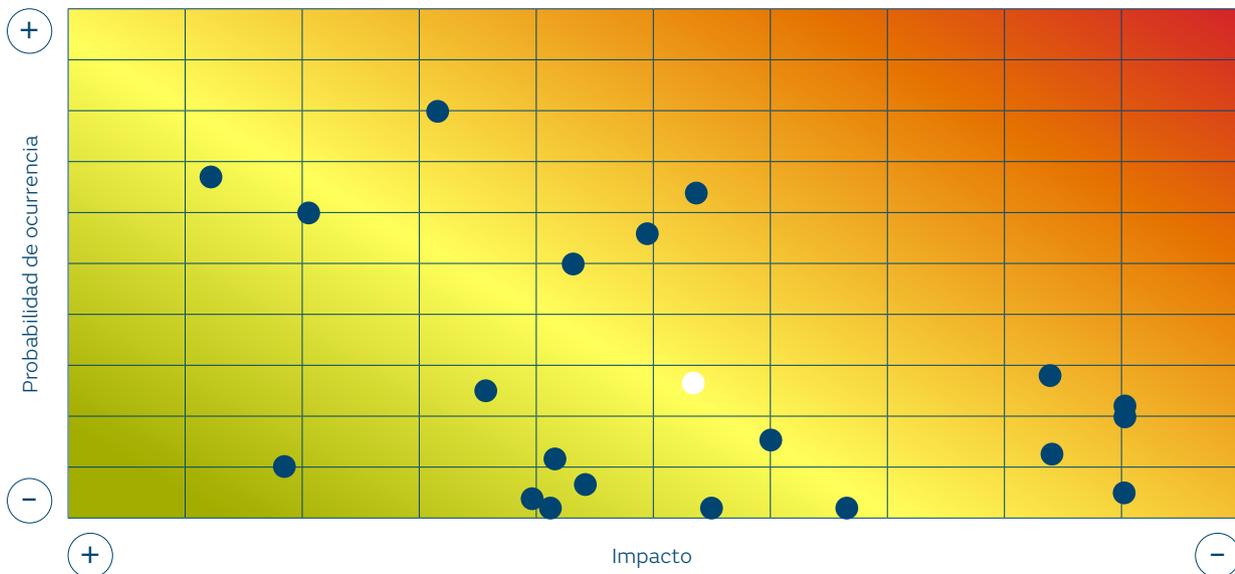
Naturgy ha identificado los riesgos ambientales en sus instalaciones utilizando como base la normativa de referencia –UNE 150008 en España–. Para su prevención, ha implantado un sistema integrado de gestión que recoge los procedimientos de control operacional y de gestión ambiental. Este sistema es auditado internamente y certificado y auditado anualmente por AENOR. Adicionalmente, Naturgy 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. Naturgy contrata pólizas de seguro específicas para la cobertura de este tipo de riesgos.

Los riesgos de Biodiversidad se explican más detalladamente en el capítulo “La oportunidad de los retos medioambientales” en el apartado “5. Biodiversidad y capital natural”.

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.

**Figura representativa de evaluación de riesgos**



## 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 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.
- › Desarrollar productos, servicios y proyectos orientados al bienestar de las personas y el progreso económico de las comunidades, ofreciendo soluciones que mitiguen los impactos negativos que puedan producirse en la transición energética y en contextos de volatilidad de precios de la energía.

## Riesgo de cambio climático

Por un lado, los derivados de los impactos físicos, debido a la creciente severidad y frecuencia de eventos extremos (agudos) o bien de un cambio gradual y a largo plazo del clima de la Tierra (crónicos). Por otro, los derivados de la adopción de políticas y compromisos de transición para alcanzar una economía baja en carbono mediante importantes cambios en la normativa, el mercado o la tecnología.

## Riesgos Estratégicos

Los siguientes riesgos estratégicos son considerados los riesgos emergentes más significativos con potencial impacto a largo plazo:

## Exposición *commodities* a largo plazo (incertidumbre del contexto macroeconómico incierto)

El escenario macroeconómico de los últimos años se ha visto profundamente alterado por acontecimientos de enorme complejidad como la pandemia y el aumento de las tensiones geopolíticas tanto con la invasión de Rusia a Ucrania, como más recientemente con el conflicto entre Israel y Hamás. Esta alteración en el panorama socioeconómico pone de manifiesto la volatilidad e incertidumbre de un futuro que, lejos de enfriarse, tiende a volverse más incierto y tenso, ya sea por los diferentes actores internacionales o por los conflictos geoestratégicos (China y Occidente).

Esta situación repercute a nivel global, siendo uno de los sectores más afectados el energético, con potenciales subidas del precio del gas natural y del petróleo, y con una volatilidad extrema en los precios diarios.

Naturgy supervisa el estado y la evolución de la situación geopolítica a través de un seguimiento continuo de las variables macroeconómicas y empresariales, con el fin de gestionar los riesgos y aplicar las medidas promovidas por las instituciones. Para ello, los análisis realizados evalúan los impactos indirectos de los conflictos en la actividad empresarial, en la situación financiera y en los resultados económicos, con especial atención al incremento generalizado de los precios de las materias primas y, en su caso, a la menor disponibilidad de suministros de materiales procedentes de las zonas afectadas.

De cara a mitigar los efectos del encarecimiento de la energía, una parte significativa de los contratos de suministro de gas que vencen a largo plazo han entrado en el periodo ordinario de revisión de precios. Adicionalmente, el Grupo cuenta desde el pasado año con un Comité de Balance, Riesgo y Comercialización de la Energía, encargado de monitorizar la evolución de las *commodities* energéticas y de sus índices.

## Volatilidad y dependencias en la cadena de suministro

Actualmente vivimos en un mundo globalizado con economías interconectadas e interdependientes. Esto genera una situación de gran vulnerabilidad en las cadenas de suministro, especialmente debido a la dependencia de fuentes únicas, plazos de entrega prolongados, riesgos medioambientales y éticos, entre otras amenazas.

Naturgy tiene intereses en países con diferentes entornos políticos, económicos y sociales, destacando tres grandes áreas geográficas fuera de la Unión Europea: América Latina, Oriente Medio-Magreb y China-Taiwán.

El mercado asiático se perfila como un factor relevante de incertidumbre, dada la fuerte dependencia actual de las cadenas de suministro de componentes renovables procesados de las exportaciones chinas. Por otro lado, la interrupción de la cadena de suministro de componentes tecnológicos para Europa, debido a problemas de transporte y distribución o a restricciones directas a la importación, podría provocar un aumento de los costes de los materiales y/o retrasos en la puesta en marcha de los proyectos renovables en curso. Estos proyectos son necesarios para mantener el fuerte crecimiento de las inversiones de la compañía en energías renovables previsto en el Plan Estratégico aprobado.

Naturgy ha emprendido acciones encaminadas a mitigar los efectos de este riesgo con nuestros proveedores de paneles fotovoltaicos, aerogeneradores y baterías:

- › Seleccionando cuidadosamente a nuestros socios (*Tier 1*).
- › Estableciendo contratos a medio plazo con nuestros proveedores.
- › Reservando capacidad de producción con nuestros proveedores/socios.
- › Indexando los precios de los contratos a la evolución de materias primas como el acero y el cobre.

Asimismo, al final de la cadena de suministro, se empieza a detectar una escasez de mano de obra cualificada en los contratistas, por lo que Naturgy ha decidido tomar medidas para asegurar la construcción de sus instalaciones y evitar así el incumplimiento de plazos, fidelizando a los proveedores de ingeniería a través, por ejemplo, de la flexibilidad de los contratos.

## Principales oportunidades

En 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 Naturgy 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.
- › **Desarrollo de nuevos negocios e innovación**: desarrollo de proyectos de innovación en hidrógeno y su *blending* en redes de gas, gas renovable, eficiencia energética y movilidad sostenible.
- › **Portafolio 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.

# Excelencia en el servicio

3.1 El cliente en el centro de todas  
las decisiones

49

3.2 Calidad y fiabilidad del servicio

51

3.3 Atención y satisfacción del cliente

52

3.4 Productos y servicios adaptados  
a las necesidades del cliente

55



## 3.

# Excelencia en el servicio



## ¿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 2023

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.

Desarrollar e incorporar la herramienta Naturgy PIC a Operaciones Domiciliarias.

### Grado de cumplimiento

Implementado: el formulario 3.4A, que especifica el material, diámetro y distancias de la red, indica un análisis en situaciones donde la cobertura no sea completa o se identifiquen inconsistencias.

Se redactó el documento técnico para la mejora del portal y se encuentra en gestión de Sistemas.

Se avanzará en este proyecto, con la implementación del nuevo sistema comercial, incorporándolo a la Oficina Virtual.

### Acciones previstas 2024

Implementación del Asistente Cognitivo en el canal de contacto digital WhatsApp.

Desarrollo web para nominación de volúmenes de gas de grandes clientes y comercializadoras.

Implementar un *chatbot* para gasistas y preclientes en la app Naturgy PIC para reducir consultas y reclamos y que el chat responda de manera automática.

---

Fomentar el producto de financiación del Banco Santander vía factura para la adecuación de instalaciones internas sobre clientes existentes.

---

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 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.

---

Se otorgaron 114 préstamos de Santander y realizaron 14.869 reconexiones. Hubo 352 adhesiones a factura por mail.

---

Implementamos tres nuevos casos de contacto (planes de pago, comprobantes de pago y débito automático) y el Asistente Cognitivo retuvo cerca del 60 % de los clientes que deseaban hablar con un teleoperador.

---

Se está gestionando ante TGN y TGS la instalación de equipos en cabecera.

---

Implementamos ambas planillas, que se cargan en aplicaciones de PC y se bajan a servidores del área.

---

Avanzamos en las especificaciones y detalles de los distintos procesos y continuaremos la implementación en 2024.

---

Implementar *chatbot* para clientes con el objetivo de reducir las consultas telefónicas y presenciales.

---

Implementar el archivo digital del área de Mantenimiento de Medición y eliminar paulatinamente el de papel. Estimamos digitalizar el 25 % del archivo.

---

Instalar tanques de expansión de vapores de odorante.

---

Implementar la plataforma de movilidad para las tareas de mantenimiento preventivo.

---

Eliminar la documentación física (papel). Reportes de reparaciones de fuga y mantenimientos.

---

Colocar manómetros diferenciales con conexión remota.

---

Implementar la digitalización y movilidad en reseguimiento de fugas.

---

Concluir la variabilización de las tareas de atención de urgencia.



## Logros destacados del año



Alcanzamos 50 % de adhesión a la factura por mail y 35 % de adhesión a la Oficina Virtual.



Rediseñamos el Plan de mantenimiento modificando las frecuencias de intervención en las instalaciones de los clientes industriales. Analizamos perfiles de consumo de clientes y curvas de calibración de medidores retirados de la red, lo que redujo las intervenciones anuales en las instalaciones de estos clientes.



Incluimos en el contrato de provisión de odorante, el transporte de pequeñas cantidades de producto para realizar la correcta pasivación de las nuevas redes y minimizar el potencial impacto de la manipulación del producto.



Automatizamos reportes para unificar la información de fecha de intervención, estado de contadores y diferencia de estado para que los concurrentes a las estaciones de medición dispongan de información actualizada y completa. Así disminuimos a la mitad el consumo de papel.



Adquirimos tanques de expansión para los odorizadores, con el objeto de eliminar potenciales venteos de vapores de odorante a la atmósfera.

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

En Naturgy, la satisfacción del cliente es primordial. El cliente se encuentra en el centro de nuestras operaciones y buscamos brindarle un servicio ágil y eficiente, en conformidad con las normativas legales y financieras. Para entender y cumplir sus necesidades, mantenemos un diálogo fluido y procuramos ofrecer soluciones adecuadas.

### Cantidad de clientes

	2023	2022
<b>Ventas de gas</b>		
Clientes residenciales	1.631.067	1.631.149
Clientes comerciales	46.114	47.515
Clientes industriales (pymes)	905	907
Subdistribuidoras	3	3
<b>Subtotal</b>	<b>1.678.383</b>	<b>1.679.574</b>
<b>Servicios de transporte y/o distribución</b>		
Clientes industriales (pymes + grandes usuarios)	293	299
Clientes Gas Natural Comprimido (GNC)	394	394
Otros servicios de transporte y/o distribución	14	13
<b>Subtotal</b>	<b>701</b>	<b>706</b>
<b>Total de clientes</b>	<b>1.678.791</b>	<b>1.680.280</b>

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

	2023	2022
<b>Ventas de gas</b>		
Clientes residenciales	1.377,4	1.475,8
Clientes comerciales	207,1	222,7
Clientes industriales (pymes)	279,8	268,6
Subdistribuidoras	16,8	16,7
<b>Subtotal</b>	<b>1.881,1</b>	<b>1983,8</b>
<b>Servicios de transporte y/o distribución</b>		
Clientes industriales (pymes + grandes usuarios)	796,3	793,8
Clientes Gas Natural Comprimido (GNC)	449,7	482,1
Otros servicios de transporte y/o distribución	3.581,1	2823,3
<b>Subtotal</b>	<b>4.827,1</b>	<b>4099,2</b>
<b>Volúmenes totales vendidos</b>	<b>6.708,2</b>	<b>6083,0</b>

## 97% son clientes residenciales 3% son clientes comerciales 26.329 nuevos clientes en 2023

(incluye residenciales y comerciales, nuevos y espontáneos)



### Otros indicadores de clientes

	2023	2022
<b>Tarifa media de gas al por menor (ARS / MMBTU y € / MMBTU)</b>		
Residencial	\$2.104 (€2,35)	\$760,62 (€5,79)
Comercial	\$922,62 (€1,03)	\$690,17 (€5,25)
Industrial	\$6.261,29 (€6,99)	\$1001,98 (€7,63)
Transferido a un tercero/Servicios únicamente de transporte	\$6,171.17 (€6,89)	\$932,08 (€7,09)
<b>Factura mensual típica de gas para clientes residenciales (ARS - € / factura)</b>		
50 MMBTU de gas suministrados por año	\$8.823 (€9,86)	\$3.185 (€24)
100 MMBTU de gas suministrados por año	\$17.915 (€20)	\$6.495 (€50)

## 3.2 Calidad y fiabilidad del servicio

El mantenimiento adecuado es clave para ofrecer un servicio de calidad, seguro y confiable. Por esa razón, cumplimos con los estándares industriales y regulaciones, y mediante inspecciones y evaluaciones, establecemos medidas para asegurar un suministro ininterrumpido y prolongar la vida de los activos.

### Mantenimiento de redes

	2023	2022	2021	2020
<b>Kilómetros de red reseguída (total)</b>	19.893,42	20.062,61	18.574,91	18.477,29
Red reseguída de alta presión (km)	1.865,59	1.865,59	1.865,59	1.767,16
Red reseguída de media presión (km)	18.027,83	18.197,02	16.709,32	16.710,13
Red reseguída de baja presión (km)	0	0	0	0
<b>Kilómetros de renovación de red</b>	5,05	0,47	0,44	3,2

Durante 2023, mantuvimos la acreditación de ISO 17025 OAA en nuestro Laboratorio de Calibraciones de Medición. También, mejoramos la gestión de urgencias al procesar un mayor número de casos con nuestra herramienta de movilidad, optimizando así la respuesta y administración de recursos.

Por otra parte, instalamos un nuevo cromatógrafo de línea en la planta Villa Lía, para incrementar la precisión en las determinaciones de la composición del gas de la zona y adquirimos detectores personales de gases para identificar potenciales fugas evitando riesgos al personal y las instalaciones.

Asimismo, inspeccionamos el 20 % de las líneas de transmisión con herramientas indirectas y siguiendo el plan de integridad según la normativa NAG 100 - Adenda Parte O - 2010. En cuanto a las demás cañerías de distribución en acero de alta y media presión (aproximadamente 14.600 km), hicimos mediciones y controles según el Indicador de Calidad 818-19 / Ex – Resolución 1192-02, cumpliendo con el criterio 1.3 NAG 100 - NACE 0169.

En 2023, hubo un total de 130.967 cortes de suministro de gas y el 68,3 % de clientes fueron reconectados antes de los 30 días.

## 62.266 inspecciones realizadas

### 3.3 Atención y satisfacción del cliente

Entendemos la importancia de estar cerca de nuestros clientes. Por eso, seguimos avanzando en la digitalización de nuestros canales de atención, para ofrecer una experiencia de usuario más fluida, segura y cómoda.

Durante 2023, nuestro Asistente Cognitivo de Atención Telefónica recibió 23% de los contactos y retuvo 66,33% de los llamados ingresados a la plataforma. Asimismo, la Oficina Virtual recibió 124.507 consultas.

**49,57% clientes**  
con envío de factura por mail

**6.519.080 sesiones**  
en paralelo en la Oficina Virtual

**3.247.967 clientes**  
navegaron en la Oficina Virtual

**124.507**  
consultas ingresadas a través del formulario de reclamo

**34.057 consultas**  
a través de las redes sociales

**558.414 usuarios**  
registrados en la Oficina Virtual

**646.772 consultas**  
por vía telefónica IVR

**424.183 consultas**  
por vía telefónica a través de un operador (solo Fonogas)

**1.279.220 llamadas**  
atendidas por agente cognitivo

**792.607 llamadas**  
retenidas por agente cognitivo

#### Presencia en redes sociales

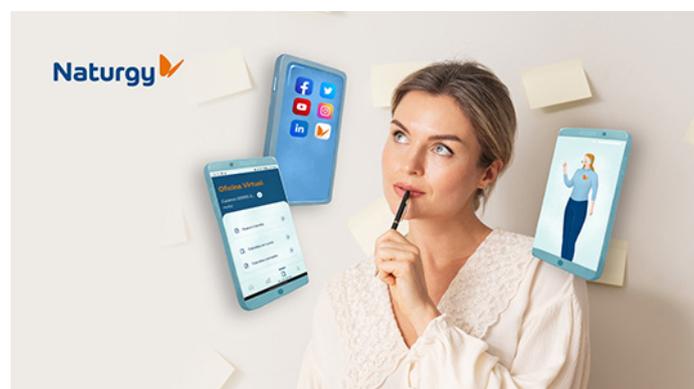
 123.000 seguidores

 14.900 seguidores

 10.900 seguidores

 1.757 seguidores

 8.000 suscriptores



## Satisfacción de clientes

Medimos los índices de satisfacción de nuestros clientes con los principales procesos en los cuales interactúan con nuestra compañía en alianza con consultoras externas, con el fin de:

- ▶ Conocer el nivel de recomendación entre los clientes.
- ▶ Cuantificar la satisfacción con nuestros principales procesos, entendiendo los motivos que la impulsan.
- ▶ Calificar cada uno de los canales de contacto con los clientes.
- ▶ Evaluar la imagen de Naturgy BAN a través de los principales atributos de la compañía.
- ▶ Monitorear la evolución de los principales indicadores a lo largo del tiempo.

La metodología utilizada es la siguiente:

- ▶ Alcance: Mujeres, Hombres, Mayores de 18 años. Residentes en el hogar y que se encuentran al tanto del funcionamiento de los servicios públicos de la casa. Clientes de Naturgy BAN que están al tanto de las cuestiones relacionadas con el gas en su casa
- ▶ Instrumento de medición: Cuestionario semi estructurado, con preguntas abiertas y cerradas.
- ▶ Duración aproximada: 10 minutos.
- ▶ Forma de Relevamiento: Encuestas telefónicas – CATI. Realización de una selección aleatoria de la base de datos de clientes. Efectuamos llamadas a teléfonos en todas en las localidades donde se encuentran nuestros usuarios.

### ■ % de satisfacción del servicio

	1º ola 2023	2º ola 2023
Índice general	89 %	92 %
Facturación y cobro	77 %	86 %
Urgencias	76 %	79 %
Atención telefónica	76 %	78 %
Reclamaciones	66 %	60 %
Canales virtuales	78 %	74 %
Centros de atención presencial	77 %	84 %

### ■ Fonogas

	2023	2022	2021	2020
Llamados atendidos por operador	424.183	688.942	781.248	919.866
Llamados por sistema automático (IVR)	646.772	2.460.582	3.468.261	1.712.593
Total llamadas	1.070.955	3.149.524	4.249.509	2.632.459

- ▶ 100 % de capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas aislados.
- ▶ 100 % de capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas ligados.

## Servicio técnico y gestión de reclamos

Seguimos esforzándonos por asegurar las instalaciones y manejar los reclamos eficazmente. A través del modelo de mantenimiento correctivo y la respuesta a emergencias, conseguimos preservar el estado de nuestros equipos y restablecer los servicios en el menor tiempo posible.

# 0,36% de reclamaciones registradas sobre el total de contactos.

### Gestión de reclamos

	Nuevos Parámetros ENARGAS 2022	2023	2022	2021	2020
Reclamos por gestión de facturación cada mil clientes	12,12%	4,1189%	4,8698%	7,6271	9,9164
Reclamos por inconvenientes en el suministro cada mil clientes	14,76%	16,4466%	14,1493%	15,3633	14,1096
Reclamos por gestión de prestaciones cada mil clientes	0,96%	1,1914%	0,9961%	0,7908	0,7111
Demora en atención telefónica ≥ 40" (i)	10%	7,86%	9,02%	18,96	69,52
Demora en atención telefónica < 40" (ii)	90%	92,14%	90,98%	81,04	30,48

(i) > 40" Fono: 70,23 %, CAU: 67,21 % - Total: 69,52 %

(ii) < 40" Fono: 29,77 %, CAU: 32,79 % - Total: 30,48 %

### Servicio Urgencias

	2023	2022	2021	2020
Tiempo de respuesta ante emergencia	99,23%	98,11%	97,90%	98,30%

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

Ofrecemos a nuestros clientes, tanto actuales como potenciales, un modelo de servicio personalizado para satisfacer las necesidades individuales. Nuestras soluciones están creadas con el enfoque en la accesibilidad, la comodidad y la simplicidad, siempre con el cliente en el centro.

### App Naturgy Pic

Mediante esta app lanzada en 2021, los clientes pueden solicitar servicios de gas y los gasistas matriculados pueden inscribirse en la plataforma. En 2023, avanzamos en la digitalización de documentos como Acuerdos, Cartas Oferta y Servidumbres de Paso, que tradicionalmente se firmaban y almacenaban en un espacio compartido para acceso según se requiera. También llevamos a cabo una depuración y escaneo de documentación histórica en formato papel, de Análisis y Dimensionamiento de Red.

- ▶ 3.472 gasistas matriculados registrados
- ▶ 55.026 preclientes registrados
- ▶ 77.242 solicitudes en diferentes estados
- ▶ El 100 % de nuestros clientes de tarifa residencial (RE) y servicio general G (GP) incorporados por PIC

### Factura Online

Incorporamos más de 90.000 clientes a la facturación por mail. Así, el total de adheridos fue de 829.079.

### Tarifa social

235.447 pólizas.

### Acceso de la energía

Nuestro Programa Reconectando Hogares, en colaboración con Santander Consumer, se dedica a mejorar la calidad del servicio diariamente a través de la oferta de créditos. Está enfocado en clientes residenciales que han sufrido cortes de gas debido a problemas técnicos y necesitan un gasista matriculado para la reconexión.

Durante 2023, se registraron 29.978 cortes por problemas técnicos, de los cuales aproximadamente 14.869 fueron reconectados. El Call Center gestionó 8.736 clientes, y el 22 % (1.901 clientes) ya están nuevamente en servicio.

---

Banco Santander otorgó 114 por un monto total de \$26.782.000. Por otro lado, registramos 352 adhesiones a la factura por mail.

# Compromiso con los resultados

4.1 Enfoque hacia una rentabilidad creciente y sostenida

59

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

62

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

63

4.4 Presencia en índices de inversión socialmente responsable

64

4.5 Ciberseguridad y seguridad de la información

65



## 4.

# Compromiso con los resultados



## ¿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.

### Valor económico generado y distribuido en millones de pesos argentinos

	2023	2022
<b>A. Valor económico directo generado (1+2+3)</b>	<b>197.997</b>	<b>212.836</b>
1. Ventas netas	183.049	205.803
2. Ingresos de la inversión financiera (*)	14.698	7.033
3. Venta de activos	250	-
<b>B. Valor económico distribuido (4+5+6+7+8+9)</b>	<b>183.137</b>	<b>197.592</b>
4. Pago a proveedores	139.205	150.857
5. Sueldos, jornales y cargas sociales	16.086	14.487
6. Pago a proveedores de capital (**)	0	0
7. Inversión en bienes de uso y otros activos	10.551	13.821
8. Inversión en la comunidad	11	16
<b>9. Impuestos (9.1 + 9.2)</b>	<b>17.284</b>	<b>18.411</b>
9.1 Impuesto a las ganancias	1.400	2.417
9.2 Impuestos tasas y contribuciones	15.884	15.994
<b>Valor económico retenido (A- B)</b>	<b>14.860</b>	<b>15.244</b>

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

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

## 4.1 Enfoque hacia una rentabilidad creciente y sostenida

A lo largo de 2023, la compañía avanzó en el análisis y negociación de distintas alternativas de financiación que le permitan cubrir la necesidad del capital de trabajo en los momentos que sean necesario. El año finalizó sin deudas financieras ni deuda con productores.

Como sucede desde el inicio de nuestras operaciones, continuamos brindando el servicio de distribución a los clientes sin inconvenientes, sustentados en la utilización de las inversiones en infraestructura técnica realizadas desde el comienzo de la explotación de la licencia de distribución.

Durante 2023, se continuó operando bajo el Procedimiento Transitorio del Reglamento Interno para la Administración de Despacho reglamentado mediante Resolución ENARGAS N° 124/2018. Contamos con contratos que abastecieron la demanda satisfactoriamente permitiendo operar en forma ordenada y sin necesidad de recurrir a Comités de Emergencia.

La Planta de Peak Shaving operó como reserva estratégica, contribuyendo a soportar la demanda de gas de nuestra área de operación y también del sistema en general en momentos críticos. Si bien el invierno no se presentó tan riguroso, se produjeron situaciones puntuales a nivel nacional que tensionaron la operación y se recurrió al volumen almacenado en la planta. De esta manera se vaporizaron 4,4 millones de m<sup>3</sup> entre el 20 y 22 de agosto de 2023, 2,0 millones de m<sup>3</sup> el 6 de septiembre de 2023, 3,6 millones de m<sup>3</sup> entre el 2 y 3 de noviembre de 2023 y 2,0 millones de m<sup>3</sup> entre los días 13 y 14 de diciembre de 2023.

Desde el punto de vista del transporte de gas, afrontamos la demanda de nuestros clientes con el transporte firme contratado, el funcionamiento de la planta de Peak Shaving y las compras de transporte interrumpible.

Las características térmicas del invierno hicieron que no fuera necesario hacer uso de las cláusulas contractuales de restricción pactadas con los Grandes Usuarios. Solo se efectuaron 65 días de restricción al mercado interrumpible.

Las compras totales de gas natural ascendieron a 2.138 millones de m<sup>3</sup> en 2023, valor inferior en un 8,34 % respecto de las compras del ejercicio anterior.

Asimismo, a lo largo del año se operó con los contratos firmados con los principales productores de gas y con abastecimiento desde las 5 cuencas. Los contratos, tal lo mencionado, tuvieron origen en lo instrumentado a través del Plan Gas Ar. Las compras spot destinadas a cubrir las necesidades diarias fueron realizadas a ENARSA, dichas compras alcanzaron un volumen de 234 millones de m<sup>3</sup> inferiores en aproximadamente 34 % a las del año anterior.

Contamos con capacidad de transporte firme desde todas las cuencas por 16,861 millones m<sup>3</sup>/día desde enero de 2018, lo cual fue suficiente para afrontar satisfactoriamente la demanda en la zona de concesión.

### Capitalización total en millones de pesos argentinos

Capitalización total (i)	2023	2022
Capital Social	326	326
Ajuste integral del capital social	93.084	93.084
Deudas bancarias y financieras	0	0
Pasivos y patrimonio neto	138.320	138.143

(i) La información comparativa se presenta millones de pesos del 31 de diciembre de 2023.

## Marco regulatorio de la industria del gas

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 vigor 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 (i) la adecuación transitoria del margen de distribución conforme a los Decretos N°1020/20 y N° 815/22; (ii) 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, y (iii) consideración de las Diferencias Diarias Acumuladas (“DDA”).

En la audiencia celebrada el 4 de enero de 2023, Naturgy realizó su correspondiente pedido de ajuste del 189 %.

El 15 de marzo pasado el ENARGAS remitió a todas las Licenciatarias el proyecto definitivo consolidado de Adenda al Acuerdo Transitorio, que contempla un ajuste tarifario considerablemente inferior al solicitado en la Audiencia Pública de enero de 2023 por la Naturgy, otorgándole a la compañía un plazo máximo hasta el 17 de marzo para prestar su consentimiento a los términos de la misma, sin observaciones ni condicionamientos, a fin de continuar el procedimiento establecido en el Decreto N° 1020/20 que luego de la intervención de la SIGEN y la Procuración del Tesoro de la Nación prevé la suscripción “ad referéndum” del PEN. Entre los principales puntos se destacan; (i) no contempla plan de inversiones obligatorias; (ii) prevé la suspensión de acciones legales; (iii) mantiene la prohibición de distribución de dividendos y cancelación anticipada de deudas con accionistas, no obstante y a requerimiento de la Licenciataria al ENARGAS, éste elevará la solicitud al Ministerio de Economía para su autorización; y (iv) agrega cláusula donde las partes se comprometen a regularizar en lo posible los pagos correspondientes a las provisiones de gas del corriente año 2023, sujeto a los ingresos disponibles y priorizando la prestación del servicio en condiciones de seguridad.

Desde Naturgy, se manifestó su consentimiento ante la imperiosa necesidad de contar con mayores ingresos para la prestación del servicio, en un contexto en el que la inflación ha superado con creces los ajustes otorgados. En este orden y previo cumplimiento del procedimiento establecido en el Decreto N° 1020/20, luego de la aprobación del proyecto por parte de los referidos organismos del Estado Nacional, Naturgy BAN S.A. suscribió con el ENARGAS y el Ministerio de Economía la Segunda Adenda al Acuerdo Transitorio.

En este marco, mediante Resolución N° 191, publicada en el Boletín Oficial el 28 de abril de 2023, el ENARGAS aprobó los nuevos cuadros tarifarios para los usuarios de Naturgy BAN S.A. vigentes desde la fecha de publicación del Decreto ratificatorio hasta el 30 de abril y a partir del 1° de mayo del corriente.

Mediante Decreto N° 250, publicado en el Boletín Oficial, el 29 de abril de 2023, el PEN ratificó la Segunda Adenda al Acuerdo Transitorio.

En forma posterior y ante la finalización del plazo del Decreto N° 815/22, en agosto de 2023, mediante Resolución N° 389 el ENARGAS resolvió “dar inicio a la etapa conclusiva del procedimiento de Revisión Tarifaria Integral a los fines de arribar a los Acuerdos Definitivos de Renegociación con las Licenciatarias”. En función de ello, el ENARGAS requirió a todas las Licenciatarias la presentación de una propuesta de renegociación de la RTI y el plan de inversiones para la prestación del servicio regulado previsto para el próximo quinquenio.

La compañía respondió oportunamente ambos requerimientos, señalando que en el actual contexto inflacionario y la incertidumbre de nuestra actual economía, Naturgy BAN S.A. hacía expresa reserva de ampliar, modificar y/o realizar las precisiones que resultasen necesarias para adecuar su propuesta, como también de, eventualmente,

reclamar ante el ENARGAS y/o las autoridades competentes cualquier mejor remuneración para el servicio licenciado en orden a la licencia otorgada por el Decreto N° 2460/92. Asimismo, Naturgy indicó que la presentación efectuada no implicaba de modo alguno la renuncia al derecho de Naturgy BAN S.A. a iniciar y/o continuar los reclamos, recursos, acciones, demandas o planteos de cualquier índole, fundados o vinculados, entre otros, con la Ley N° 27.541, modificada por el DNU N° 543/20, con el Decreto N° 278/20, el DNU N° 1020/20 y el DNU N° 815/22, con el Acuerdo Transitorio de Renegociación y sus adendas, y con el incumplimiento de la Revisión Tarifaria Integral aprobada por la Res. ENARGAS N° 4354/17.

Una vez asumida la nueva administración del Poder Ejecutivo Nacional y sin haberse expedido en relación a las referidas presentaciones, el ENARGAS dictó la Resolución 704 de fecha 14 de diciembre de 2023 en la que convocó a la Audiencia Pública N° 104 para día 8 de enero, que se desarrolló de forma virtual y tuvo como objeto poner a consideración: 1) La adecuación transitoria de las tarifas del servicio público de transporte de gas natural (confr. Decr. N° 1020/20 y Decr. N° 815/22); 2) La adecuación transitoria de las tarifas del servicio público de distribución de gas por redes (confr. Decr. N° 1020/20 y Decr. N° 815/22); 3) 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; 4) La determinación de un índice de actualización mensual para las tarifas del servicio público de transporte de gas natural y del servicio público de distribución de gas por redes; 5) El tratamiento de la incidencia del costo del flete y/o transporte de Gas Licuado de Petróleo (GLP) respecto de las localidades abastecidas con gas propano/butano indiluido por redes; 6) El tratamiento de la incidencia del precio del gas en el costo del gas natural no contabilizado (GNNC) y 7) La reversión del Gasoducto Norte - criterios de tarifación y asignación de capacidad.

El 16.12.23 fue publicado en el Boletín Oficial el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 55 que declaró la emergencia del Sector Energético Nacional en lo que respecta a los segmentos de transporte y distribución de gas natural, generación, transporte y distribución de energía eléctrica bajo jurisdicción federal, indicando que las que de ella deriven, tendrán vigencia hasta el 31 de diciembre de 2024.

El Decreto N° 55/23 da cuenta de los términos de la ley de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el Marco de la Emergencia Pública N° 27.541, del Decreto 1020/20 que dispuso la renegociación de la revisión tarifaria integral vigente y sus prórrogas por Decretos 543/20 y 815/22 y reconoce que pese al tiempo transcurrido la renegociación no se ha completado y tanto el ENARGAS como el ENRE no han suscripto Acta Acuerdo Definitiva alguna con las empresas prestadoras.

Refiere, asimismo, que la ausencia de un esquema tarifario en el período exhibe una situación caracterizada por un deterioro de los activos de las empresas prestadoras e insuficiente adecuación a las necesidades de la demanda actual y futura, circunstancias que indica tornan imperioso encauzar la prestación de los mencionados servicios públicos bajo la plena vigencia de los marcos regulatorios y de los contratos suscriptos por el Estado Nacional y las empresas prestadoras, con las adecuaciones y revisiones correspondientes.

En este contexto, instruye a la Secretaría de Energía, dependiente del Ministerio de Economía, a establecer los mecanismos para la sanción de precios en condiciones de competencia y libre acceso y, en lo que atañe a nuestra actividad, a mantener en términos reales los niveles de ingresos y cubrir las necesidades de inversión, para garantizar la prestación continua de los servicios públicos de transporte y distribución de gas natural en condiciones técnicas y económicas adecuadas para los prestadores y los usuarios de todas las categorías.

El citado Decreto determina el inicio de la revisión tarifaria conforme al artículo 42 de la Ley N° 24.076 y establece que la entrada en vigor de los cuadros tarifarios resultantes no podrá exceder del 31 de diciembre de 2024 y la facultad del ENARGAS de aprobar adecuaciones transitorias de tarifas y ajustes periódicos, propendiendo a la continuidad y normal prestación del servicio a cuenta de lo que resulte de la revisión tarifaria, hasta tanto culmine la RTI.

En ese marco, Naturgy BAN S.A. presentó su propuesta de adecuación tarifaria el pasado 22 de diciembre, como también su posición sobre los temas objeto de la convocatoria, la cual está publicada en la página oficial del ENARGAS.

La solicitud de adecuación tarifaria de la compañía, ratificada en la audiencia pública que se llevó a cabo durante 8 y 9 de enero pasado, plantea la aplicación del índice IPIM acordado en la RTI aprobada por Resolución ENARGAS N° 4354/17, que implica una adecuación del margen del 413 % (cuatrocientos trece por ciento) y mantener dicho índice para las adecuaciones periódicas por entender que continúa siendo el que mejor representa la estructura de costos de la actividad.

Naturgy BAN S.A. insistió en la necesidad de solucionar las cuestiones pendientes en materia de subsidios y su impacto en la actividad de la Distribuidora, fondo fiduciario y traslado de impuestos locales en facturas.

## Cambios políticas de subsidios y tarifa social

Durante 2023 el PEN instauró un nuevo régimen de bonificaciones al precio del gas natural, cuyos derechohabientes están constituidos por aquellos clientes del Servicio General “P” que estén inscriptos o se inscriban en el Registro de Empresas MiPyMES, creado por la Resolución N° 220/2019 de la ex Secretaría de Emprendedores y de la Pequeña y Mediana Empresa del ex Ministerio de Producción y Trabajo.

En esta línea y también durante 2023, la Secretaría de Energía instituyó un régimen específico para las instituciones incluidas en la Ley 27.098, que creó el Régimen de Promoción de los Clubes de Barrio y de Pueblo destinado a la generación de inclusión social e integración colectiva a través de la promoción, fortalecimiento y desarrollo de los clubes de barrio y de pueblo mediante la asistencia y colaboración, con el fin de fortalecer su rol comunitario y social. Este beneficio es un complemento del preexistente, destinado a las Entidades de Bien Público, siempre en relación con beneficios y subsidios para el consumo de gas natural por redes.

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

Contamos con diversos canales de comunicación propios para poder ofrecer el mejor servicio a todos los grupos de interés. Los accionistas e inversores tienen a su disposición la página web corporativa con toda la información financiera especializada que necesitan –<https://www.naturgyban.com.ar/accionistas-e-inversores/>– y el Departamento de Relaciones con el Inversor para canalizar inquietudes y consultas.

En 2023, se mantuvo la Asamblea de Accionistas y, previo a cada realización, llevamos a cabo reuniones con accionistas minoritarios para informarlos sobre la situación de nuestra compañía 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).

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

Desde el año 2012, el Grupo Naturgy ha mantenido reuniones con inversores enfocadas en evaluar las políticas ASG del Grupo. A lo largo de 2023, 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 tiene 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 de 2023, todos los fondos de la emisión se han 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 cuenta actualmente con un importe de financiación verde que asciende a 6.289 M€ de los que un 79 % (4.946 M€) corresponde a créditos cuyo coste está vinculado al menos a uno de los siguientes indicadores:

- ▶ Emisiones GEI directas: reducción de la media trianual (Mt CO<sub>2</sub>/GWh)
- ▶ Intensidad en CO<sub>2</sub> de la generación eléctrica: reducción de la media trianual (tCO<sub>2</sub>/GWh)
- ▶ Mujeres en puestos directivos (%)

El ajuste en el coste de la deuda está vinculado al nivel de cumplimiento y su variación respecto a los indicadores del año anterior. Destacar que la financiación ligada a los indicadores ASG corresponde básicamente a líneas de crédito que no han sido dispuestas.

En la tabla siguiente se muestra la evolución de los indicadores ASG a los que están ligados dichos instrumentos de financiación sostenible.

### Indicadores ASG de la financiación sostenible

	2023	2022
Emisiones GEI directas: reducción de la media trianual (MtCO <sub>2</sub> eq)	13,4	14,2
Intensidad en CO <sub>2</sub> de la generación eléctrica: reducción de la media trianual (tCO <sub>2</sub> /GWh)	263	287
Consumo de agua: reducción de la media trianual (hm <sup>3</sup> )	17,0	18,4
Mujeres en puestos directivos <sup>(1)</sup> (%)	26,2	26,2

<sup>(1)</sup> El porcentaje de mujeres en puestos directivos y gerenciales en España es del 36,2 % (33,7 % en 2022), en línea con el objetivo de alcanzar un 40% al 2025, del Plan de Sostenibilidad de Naturgy.

Adicionalmente, Naturgy tiene varios préstamos otorgados por el Banco Europeo de Inversiones (BEI) por valor de 894 millones de euros destinados a proyectos de actividades que ayudan a mitigar el cambio climático, concretamente en proyectos de redes de electricidad y generación de electricidad con tecnologías renovables que están alineados con la Taxonomía de la UE.

## 4.4 Presencia en índices de inversión socialmente responsable

Diversos analistas y agencias de rating evalúan periódicamente el desempeño del Grupo Naturgy en materia medioambiental, social y de buen gobierno.

El resultado de estas evaluaciones sitúa a la compañía en posiciones de referencia:

- › Índice FTSE4GOOD, miembro de desde su creación en 2001.
- › S&P Global, sitúa a la compañía entre el 10 % con mejor puntuación en el ‘Sustainability Yearbook 2024’ realizado a partir de la evaluación de sostenibilidad realizada por la agencia en el año 2023.
- › CDP, Naturgy ha sido reconocida en los puestos de liderazgo a nivel mundial (A-) por su acción frente al cambio climático y la gestión del agua.
- › MSCI ESG Ratings, otorga la máxima valoración (AAA) .
- › Sustainalytics, en la que presenta un perfil de riesgo medio frente a las 706 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 forma parte de la variante Euro 120.
- › Ecovadis, proveedor mundial de calificación de sostenibilidad empresarial, valoró con la medalla de oro el desempeño de Naturgy en materia social, medioambiental y de buen gobierno.

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.

 <p>FTSE4Good</p>	 <p>ecovadis 2023 Sustainability Rating GOLD</p>	 <p>MSCI ESG RATINGS AAA</p>
 <p>Top 10% S&amp;P Global Sustainability Assessment (CSA) Score 2023</p>	 <p>EURONEXT vigeoEiris INDICES EUROZONE 120</p>	 <p>Rated SUSTAINALYTICS</p>

<sup>(1)</sup> En 2024, Naturgy ha sido retirada como constituyente de varios índices MSCI. La exclusión se basa en el valor de mercado del capital flotante de Naturgy, que se ha situado por debajo de los umbrales mínimos para los criterios de inclusión de MSCI.

## 4.5 Ciberseguridad y seguridad de la información

El incremento de los riesgos y las amenazas hacen de la gestión de la ciberseguridad un asunto prioritario. En este sentido, el Grupo Naturgy cuenta con un sistema de gobierno de la ciberseguridad global para toda la organización, incluido sus operaciones en Argentina. La ciberseguridad es gestionada de manera transversal en toda la organización a través de la función corporativa (Global Head Chief Information Security Officer), que se encarga de velar por el correcto alineamiento estratégico de las políticas y normativas de aplicación en cada uno de los negocios que, a su vez, cuentan con responsables de ciberseguridad específicos (Business Information Security Officers). La función corporativa de ciberseguridad está liderada por el Chief Information Officer, que forma parte del Comité de Dirección de Naturgy.

### Medidas de ciberseguridad

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



## Proceso e infraestructura

En el caso de un incidente cibernético, y en función de su nivel de criticidad, Naturgy moviliza y ejecuta los niveles apropiados de respuesta, limitando así su impacto para el Grupo, el valor de la acción, la prestación del servicio y la confianza de los clientes. Se destaca que durante el ejercicio de 2023 no se ha producido ningún incidente en la infraestructura que imposibilite la continuidad de negocio.

El Grupo dispone de un procedimiento de respuesta a incidentes en el que se determina cómo ejecutar la coordinación global ante incidentes de ciberseguridad según la naturaleza y criticidad de los incidentes que se gestionan, tanto de manera local como global. El procedimiento está basado en la documentación sobre gestión de incidentes elaborada por el NIST (National Institute for Standard and Technology – Special Publication (SP) 800-61).

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

En Argentina, el plan de ciberseguridad 2023 se estructuró en 4 pilares y los proyectos ejecutados en cada caso fueron:

### Higiene y Gobierno

Foco en la protección servicios expuestos

Autenticación multifactorial (doble factor) o de autenticación continua

Cuidado de los activos tecnológicos y gestión las debilidades en sistemas y activos

Seguridad desde el diseño en los proyectos

### Protección de servicios esenciales

Segmentación de redes

Control de acceso muy restringido

Inventario y monitorización de la red industrial

### Cadena de suministro

Intensificación de la inclusión de Cláusulas Contractuales

Aumento de Vendor Audits

### Resiliencia

Diseño y prueba de acciones de aislamiento locales

Planes de continuidad de negocio para procesos críticos

Planes de Recuperación ante desastres

Aseguramiento de Copias de Seguridad

El proyecto destacado de 2023 tendiente a reforzar la seguridad para minimizar los riesgos sobre la información financiera fueron la implantación de SAP Hana con toda su implicancia en cuanto a la creación de perfiles de usuarios basados en el principio del mínimo privilegio necesario.

Asimismo, 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. El SOC lleva a cabo el monitoreo y la correlación de eventos y la comunicación al área de Seguridad de Información en caso de producirse algún evento que ponga en riesgo la seguridad.

A lo largo de 2023, avanzamos en iniciativas y proyectos con el objetivo de continuar en el camino de fortalecimiento de nuestra seguridad. Entre ellas destacamos:

- ▶ Implementación efectiva de la 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. En 2023, se realizaron auditorías a 2 proveedores con el objetivo de tener mayor control de la seguridad de información en la cadena de suministro.
- ▶ Desarrollo de los BIAs, realización de las evaluaciones de riesgos e implementación de pruebas de recuperación de infraestructura y de continuidad de negocio.
- ▶ Puesta en marcha del programa de Awareness, que incluyó ejercicio de phishing, charlas de concienciación, cursos obligatorios en la Universidad Corporativa y múltiples comunicaciones sobre distintas temáticas relativas a la seguridad de información.

### **Llevamos a cabo un programa de Awareness sobre seguridad de la información y privacidad de datos, con acciones de formación formales y obligatoria por distintos canales llegando al 100 % de nuestros empleados.**

En cuanto a los procesos de contingencia, contamos con procedimientos de recuperación de infraestructura y pruebas de recuperación del entorno SCADA y del propio sistema de *backup*. En 2023, se realizaron pruebas de recuperación de infraestructura y de continuidad de negocio. A su vez, en cuanto a planes de continuidad de negocio, se finalizó con la identificación de los procesos de negocio factibles de continuar ejecutando ante una indisponibilidad temporal de algún sistema de información.

### **Privacidad de los datos de los clientes**

El acceso a los datos de los clientes se realiza a través del sistema de gestión comercial, que ejecuta en servidores propios de Naturgy, accesibles únicamente desde nuestra red interna. Las personas con acceso al sistema de gestión comercial lo hacen identificándose por medio de usuarios y contraseñas y se les asocia un perfil que incluye las transacciones que necesita para realizar su trabajo con la estrategia del mínimo privilegio necesario. Las altas, bajas y modificaciones de usuarios son informadas por los responsables de las áreas de negocio a Seguridad de Información para su implantación.

# Gestión responsable del medio ambiente

## 5.1 Gestión ambiental

71

## 5.2 Mitigación y adaptación al cambio climático

75

## 5.3 Uso responsable de los recursos

79

## 5.4 Capital natural y biodiversidad

84



# 5.

## Gestión responsable del medio ambiente



### ¿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.



### Acciones propuestas 2023

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 m<sup>3</sup> 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 al menos 3 actividades que incluyan la plantación de árboles y otras 3 actividades destinadas a la limpieza de ríos y/o arroyos.

### Grado de cumplimiento

Se avanzó en el desarrollo de herramientas para la gestión virtual tanto de clientes como matriculados y empresas. Se logró una significativa disminución de uso de papel mediante el impulso de factura electrónica de clientes.

Este objetivo no se pudo llevar a cabo durante 2023 por inconvenientes con la importación de las válvulas.

Se realizaron un total de 5 acciones de limpieza, plantación conjuntamente con la actividad de reflexión y germinación de plantas nativas.

### Acciones previstas 2024

Reducción de uso de Toner, el proyecto tiene fecha prevista de finalización para febrero 2024.

Reducir las emisiones de gas natural a la atmósfera de manera que representen en el acumulado anual una disminución superior a 12.900 m<sup>3</sup> 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.

Disminución de la emisión de CO<sub>2</sub> eq. por reducción del consumo de gasolina donde se priorice el uso de GNC en fuentes móviles dualizadas (GNC/Gasolina).

Disminución de los residuos especiales asociados al recambio de los filtros en las ERP, tras la adquisición e instalación de manómetros destinados a medir presión diferencial.

Educar sobre la importancia de la **biodiversidad** y promover la participación comunitaria. Asimismo, nos proponemos colaborar con comunidades locales y organizaciones para restaurar y proteger los ecosistemas naturales cercanos a nuestras operaciones.

## 5.1 Gestión ambiental

La Política Global de Medioambiente, que aplica a todos los países y negocios, y la política de mayor rango de la compañía en favor del desarrollo ambiental sostenible, la Política de Responsabilidad Corporativa, definen la acción medioambiental de Naturgy en torno a 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. Establecen además nuestro compromiso voluntario de ser un actor clave en la transición energética hacia un modelo de economía circular y descarbonizado, que en línea con los objetivos del Acuerdo de París impulsa la acción por el clima y la protección de la biodiversidad, y que al mismo tiempo promueve una transición justa e inclusiva mediante la generación y mejora de las oportunidades de empleo.

Para ello, trabajamos en cuatro ejes ambientales estratégicos:

› Gobernanza y gestión ambiental.	› Cambio climático y transición energética.	› Economía circular y ecoeficiencia.	› Biodiversidad y capital natural.
-----------------------------------	---	--------------------------------------	------------------------------------

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.

## Herramientas desarrolladas para la optimización de la gestión ambiental

Con el objetivo de agilizar y efficientizar los procesos dentro de nuestra gestión ambiental, en 2023, 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, se realizó la actualización de la Matriz Legal Ambiental Municipal con alcance a 18 municipios del área de distribución de Naturgy BAN.

También, llevamos a cabo la revisión documental anual 2023 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

Durante 2023, las áreas de Aseguramiento de la Calidad y de Seguridad, Prevención y Medioambiente realizaron 354 auditorías de control operacional con alcance a evaluar aspectos de calidad, prevención y medioambiente. Las mismas se desarrollaron de acuerdo con el siguiente detalle:

- › 257 en acometidas
- › 80 en obras de redes
- › 15 a centros de trabajo propios
- › 2 al operador logístico (IFLOW)

Los hallazgos detectados fueron:

- › **Formación Ambiental:** Ausencia de las constancias de capacitación ambiental destinado al personal de obra.
- › **Residuos:** Falta de cestos, recipientes que no identificaban las corrientes de generación o se encontraban mal etiquetados.
- › **Sustancias químicas:** Falta de hojas de seguridad de los productos, sustancias químicas alojadas en recipientes inadecuados, recipientes carentes de identificación de producto, ausencia de bandejas y de kit antiderrame.
- › **Plan de Contingencia:** Sin evidenciar.

Por otra parte, en 2023, ejecutamos la auditoría ambiental final de una obra denominada “Nuevo gasoducto de gas natural refinería Campana - Pan American Energy” asociada a la elaboración de un Estudio de Impacto Ambiental. De la misma surge que al finalizar las actividades constructivas del proyecto, se habían implementado las acciones de restauración final conforme a lo establecido por el Programa de Gestión Ambiental (PGA).

## Riesgos ambientales

Avanzamos en la identificación, registro y análisis de los sucesos ambientales ocurridos con el objetivo de definir, aplicar y difundir medidas preventivas para reducir los riesgos y daños sobre el medioambiente.

Controlamos anualmente el ruido en las Estaciones Reguladoras de Presión (ERP), tanto en época estival (período diurno) como invernal (períodos diurno y nocturno). Además, se realiza el monitoreo anual de los ruidos considerados por nuestra legislación como molestos para el vecindario en el ámbito de la Planta de almacenamiento de GNL Peak Shaving.

### Inversiones ambientales

Tipología	Sub-tipología	Inversión (en pesos)
Estudios y seguimiento ambiental	Estudios ambientales y seguimiento ambiental	\$ 2.046.455,15
Auditorías y herramientas especializadas	Gestión y auditorías ambientales	\$ 280.224,90
<b>Total en inversiones ambientales</b>		<b>\$ 2.326.680,05</b>

### Gastos ambientales

Tipología	Sub-tipología	Inversión (en pesos)
Ecoeficiencia	Contaminación atmosférica no GEI: SO <sub>2</sub> , NO <sub>x</sub> , partículas	\$ 549.737,69
	Residuos	\$ 6.990.295,87
	Suelos y aguas subterráneas	\$ 1.682.916,45
Estudios y seguimiento ambiental	Estudios ambientales y seguimiento ambiental	\$ 54.854,56
Formación, comunicación y patrocinios ambientales	Formación ambiental	\$ 880.000
Impuestos, licencias, cánones, tasas y multas ambientales	Impuestos, licencias, cánones, tasas y multas ambientales	\$ 2.042.237,26
Otros	Otros	\$ 3.649.297,68
<b>Total en gastos ambientales</b>		<b>\$ 15.849.339,51</b>

## Capacitaciones ambientales

Para prevenir y reducir los impactos negativos en el medioambiente y mejorar el control de las operaciones, la formación ambiental es otra de las herramientas clave para la compañía.

Es por ello que, en 2023 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
<p><b>Actuación frente a derrames y Gestión de residuos</b></p>	<p>Dos actividades formativas de carácter presencial llevadas a cabo en los establecimientos CSM y PPS donde se desarrollaron conceptos dirigidos al conocimiento de los aspectos e impactos ambientales de los procesos de la operación, 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.</p>	<p>44 personas entre personal de Naturgy y contratado</p>
<p><b>Uso del kit antiderrame y clasificación de residuos</b></p>	<p>Dos actividades formativas de carácter presencial que fueron desarrolladas para el personal operativo del Centro de Atención de Urgencias (CAU) y donde se abordaron temas asociados al control de derrames, uso del kit antiderrame y gestión y clasificación de residuos.</p>	<p>18 personas entre personal de Naturgy y contratado</p>
<p><b>Taller de compostaje y su impacto en el agua</b></p>	<p>Se realizó una actividad virtual por TEAMS destinada al colectivo de Naturgy en el que se trataron temas de cómo realizar una compostera, que tipo de residuos se pueden agregar y cuáles no, mantenimiento y cosecha del compost.</p>	<p>37 personas de Naturgy</p>
<p><b>Formación del SIG</b></p>	<p>Se realizó una actividad virtual por Teams destinada a los responsables de las áreas comprendidas por el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de Naturgy BAN. Con alcance a la formación Medioambiental se desarrollaron los siguientes temas: Componentes del Sistema de Gestión Ambiental y su interrelación, los Riesgos Ambientales y el Cambio Climático, Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales, Control Operacional asociado principalmente a la gestión de residuos y el uso de sustancias químicas, entre otras consideraciones ambientales.</p>	<p>26 personas entre personal de Naturgy y contratado</p>



## 5.2 Mitigación y adaptación al cambio climático

La transición energética global es el gran reto a cumplir para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y contribuir a desacelerar el cambio climático en el que el mundo está inmerso.

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.

Durante 2023, continuaron los esfuerzos para aliviar los efectos de derivados de la mayor cantidad de precipitaciones anuales. Las medidas adoptadas tienen que ver 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.

En cuanto a las iniciativas para mitigar los impactos ambientales de las emisiones, en 2023 se continuó realizando la reducción de las presiones de la red de acuerdo con el perfil de consumo residencial, relacionado con la estacionalidad de las temperaturas. Se gestionó a través de Despacho de Gas el aumento de las presiones de las ERP a valores acordes al período invernal y se realizó la gestión para que se reduzcan a valores acordes al período estival. Esta gestión reduce el caudal de emisión de gas natural a la atmósfera generado por las fugas existentes en la red de distribución.

Por otra parte, se realizó la localización de las fugas de gas a través de las tareas de reseguimiento de red y la reparación de las mismas y se continuó realizando el remplazo de las cajas controladoras en las estaciones reguladoras de presión (ERP).

La permanencia de la actividad post-pandemia bajo la modalidad de “home office” que fuera realizada por el personal administrativo durante el corriente año, generó una disminución considerable en forma directa e indirecta de las emisiones de GEI asociadas a los desplazamientos del personal propio y externo.

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

	2023	2022
<b>Emisiones de dióxido de carbono</b>		
Por consumo de gas natural (Kg CO <sub>2</sub> )	4.782.766,553	3.847.061,02
Por consumo de propano (Kg CO <sub>2</sub> )	35.585,123	20.232,15
Por consumo de diésel (Kg CO <sub>2</sub> )	14.767,813	17.546,08
<b>1. Total emisiones de CO<sub>2</sub> totales en fuentes fijas por consumo de combustible (kgCO<sub>2</sub>)</b>	<b>4.833.119,489</b>	<b>3.884.839,246</b>
Por consumo de gas natural en centros de trabajo (Kg CO <sub>2</sub> )	64.495,796	91.886,208
<b>A. Total Emisiones totales de CO<sub>2</sub> en centros de trabajo (Kg CO<sub>2</sub>)</b>	<b>64.495,796</b>	<b>91.886,208</b>
<b>Emisiones de metano</b>		
Por consumo de gas natural (kg CH <sub>4</sub> )	425,665	343,24
Por consumo de propano (kg CO <sub>2</sub> )	0	0
Por consumo de diésel (kg CH <sub>4</sub> )	1,993	2,37
<b>Emisiones totales de CH<sub>4</sub> en procesos (kg CH<sub>4</sub>)</b>	<b>427,657</b>	<b>345,61</b>
<b>Emisiones totales de CH<sub>4</sub> en procesos (kg CO<sub>2</sub>)</b>	<b>11.974,396</b>	<b>9.677,08</b>
Por emisiones fugitivas (kg CH <sub>4</sub> )	17.544.427,67	21.268.769,27
<b>Por emisiones fugitivas (Kg CO<sub>2</sub> eq)</b>	<b>491.243.974,76</b>	<b>595.525.539,56</b>
Por emisiones accidentales (kg CH <sub>4</sub> )	0	46.490,994
<b>Por emisiones accidentales (Kg CO<sub>2</sub> eq)</b>	<b>0</b>	<b>1.301.747,823</b>
Por emisiones por ventilación de planta satélite (kgCH <sub>4</sub> )	2.212,77	3.157,718
<b>Por emisiones por ventilación de planta satélite (kgCO<sub>2</sub> e)</b>	<b>61.957,56</b>	<b>88.416,09</b>
<b>2. Total Emisiones CO<sub>2</sub> equivalente en fuentes fijas por CH<sub>4</sub></b>	<b>491.317.906,729</b>	<b>596.925.380,562</b>
Por consumo de gas natural en centros de trabajo (kg CH <sub>4</sub> )	5,74	8,20
<b>Emisiones totales de CH<sub>4</sub> en centros de trabajo (kg CH<sub>4</sub>)</b>	<b>5,74</b>	<b>8,20</b>
<b>B. Total Emisiones CO<sub>2</sub> equivalente en fuentes fijas por CH<sub>4</sub> en centros de trabajo</b>	<b>160,723</b>	<b>(i)</b>
<b>Emisiones de Óxido Nitroso</b>		
Por consumo de gas natural (Kg N <sub>2</sub> O)	8,513	6,87
Por consumo de propano (kg CO <sub>2</sub> )	0	0
Por consumo de diésel (kg N <sub>2</sub> O)	0,12	0,14
<b>Emisiones totales de N<sub>2</sub>O en procesos (Kg N<sub>2</sub>O)</b>	<b>8,633</b>	<b>7,01</b>
<b>3. Total Emisiones CO<sub>2</sub> equivalente en fuentes fijas por N<sub>2</sub>O</b>	<b>2.287,71</b>	<b>1.856,83</b>
Por consumo de gas natural en centros de trabajo (kg N <sub>2</sub> O)	0,115	0,16
Emisiones totales de N <sub>2</sub> O en centros de trabajo (Kg N <sub>2</sub> O)	0,115	0,16
<b>C. Total Emisiones CO<sub>2</sub> equivalente en fuentes fijas por N<sub>2</sub>O</b>	<b>30,423</b>	<b>43,45</b>
<b>Total Emisiones totales directas de CO<sub>2</sub> equivalente (1+2+3)</b>	<b>496.153.313,929</b>	<b>600.812.076,64</b>

## Emisiones directas de GEI en fuentes móviles (medios)

	2023	2022
<b>Emisiones de CO<sub>2</sub></b>		
Por consumo de gas natural (kg CO <sub>2</sub> )	99.573,171	108.401,23
Por consumo de gasolina (kg CO <sub>2</sub> )	111.827,972	116.436,678
Por consumo de diésel/gasóleo (kg CO <sub>2</sub> )	415.530,547	434.224,056
<b>1. Total Emisiones totales de CO<sub>2</sub> por flota propia (kg CO<sub>2</sub>)</b>	<b>626.931,69</b>	<b>659.061,959</b>
<b>Emisiones de metano</b>		
Por consumo de gas natural (kg CH <sub>4</sub> )	39,586	96,002
Por consumo de gasolina (kg CH <sub>4</sub> )	12,253	12,648
Por consumo de diésel / gasóleo (kg CH <sub>4</sub> )	0,933	1,138
<b>Emisiones totales de CH<sub>4</sub> por flota propia (kg CH<sub>4</sub>)</b>	<b>52,772</b>	<b>109,787</b>
<b>2. Total Emisiones CO<sub>2</sub> equivalente en fuentes móviles por CH<sub>4</sub> (kgCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>1.477,63</b>	<b>(i)</b>
<b>Emisiones Óxido Nitroso</b>		
Por consumo de gas natural (kg N <sub>2</sub> O)	1,211	0
Por consumo de gasolina (kg N <sub>2</sub> O)	1,3	1,301
Por consumo de diésel / gasóleo (kg N <sub>2</sub> O)	18,351	19,339
<b>Emisiones totales de N<sub>2</sub>O por flota propia (kg N<sub>2</sub>O)</b>	<b>20,862</b>	<b>20,641</b>
<b>3. Total Emisiones CO<sub>2</sub> equivalente en fuentes móviles por N<sub>2</sub>O (kgCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>5.528,503</b>	<b>(i)</b>
<b>4. Emisiones de hidrofluorocarbonados (HFC) (Kg CO<sub>2</sub>e)</b>	<b>208.320</b>	<b>(i)</b>
<b>Emisiones CO<sub>2</sub> e en fuentes móviles por consumo combustible (kgCO<sub>2</sub>e) (1+2+3+4)</b>	<b>842.257,822</b>	<b>(i)</b>

(i) No se informa el comparativo 2022 ya que son indicadores nuevos sistematizados para 2023.

## Emisiones directas totales

	2023	2022
Emisiones totales directas de CO <sub>2</sub> (kg CO <sub>2</sub> eq)	497.060.258,693	602.018.241,616

## Emisiones Indirectas de CO<sub>2</sub> (Alcance 2) (KG CO<sub>2</sub>)

	2023	2022
Centros de trabajo	454.820,378	488.526,787
Procesos	1.401.294,963	1.409.121,782
<b>Total</b>	<b>1.856.115,34</b>	<b>1.897.648,57</b>

### Otras emisiones indirectas de CO<sub>2</sub> (Alcance 3) (KG CO<sub>2</sub>)

	2023	2022
<b>Centros de trabajo</b>		
Número de viajes en avión en trayectos medios (500-1.600km)	180	16
Número de viajes en avión en trayectos largos (>1.600km)	36	6
<b>Emisiones totales de CO<sub>2</sub> por viajes en avión (kg CO<sub>2</sub>)</b>	<b>47.130,48</b>	<b>5.554,88</b>

## 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, y estaba previsto su reemplazo en 2023. No se pudo avanzar con esto en 2024 por motivos económicos.

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

	2023	2022
<b>Centros de trabajo</b>		
Emisiones de R22	0,003	0,025

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

	2023	2022
<b>Proceso (ii)</b>		
Emisiones de NOx	0,5	0,581
Emisiones de CO	4,404	2,605
Emisiones de SO <sub>2</sub>	0,002	0,002
<b>Centros de trabajo</b>		
Emisiones de NOx	0,059	0,059
Emisiones de SO <sub>2</sub>	0,119	0,119
Emisiones de CO	0,00	0,00

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

(ii) Las emisiones informadas corresponden a las generadas por las instalaciones de la planta de GNL (motocompresor, baño salino y vaporizadores). No se consideran las emisiones asociadas a la antorcha de dicho proceso.

## 5.3 Uso responsable de los recursos

En el marco del sistema integrado de gestión, desarrollamos procedimientos de gestión y control orientados a minimizar el consumo de energía y recursos materiales.

### 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, se desarrollaron herramientas para atención virtual de matriculados y empresas del rubro, clientes u otras personas asociadas a nuestra actividad. Se modificaron procesos que evitaron el desplazamiento físico de todas esas personas.

Por otra parte, se instauró un sistema seguimiento de uso a los vehículos de la empresa de combustible dual. Este análisis incluyó el análisis de una mayor utilización de GNC. Se puso como umbral mínimo alcanzar el 90 % de uso de este tipo de combustible.

**Se incrementó la telesupervisión de determinadas obras que permitieron eficiencia en el traslado a la misma con vehículos de la compañía.**

#### Consumo de energía (i)

	Unidad de medida	2023	2022
<b>Consumo de gas natural</b>			
Proceso	GJ	94.487	76.191
Centros de trabajo	GJ	1.274	1.820
Flota propia	GJ	1.967	2.147
Consumo por pérdidas en la red de distribución	GJ	1.176.625	1.438.722
<b>Consumo de electricidad</b>			
Proceso (ii)	kWh (eq.)	4.493.460	4.517.864
Centros de trabajo (iii)	kWh (eq.)	1.458.225	1.566.293
<b>Consumo de propano</b>			
	GJ	599,636	
<b>Consumo de diésel</b>			
Proceso	GJ	199,30	236,79
Centros de trabajo - gasóleo en flota propia	GJ	5.607,7	5.859,974
<b>Consumo de gasolina en flota propia</b>			
	GJ	1.568,99	1.632,922

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

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

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

## 5.3.2 Consumo responsable del agua

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 predio se emplaza en una zona de Disponibilidad “condicionada” para el Acuífero Puelches de acuerdo con lo que refiere la Resolución AdA 796/17. Para este establecimiento se obtuvo el Certificado de Prefactibilidad que fue otorgado por la Autoridad del Agua (AdA) y para el que consideró favorable la explotación actual, tras evaluar el grado de compromiso que posee el recurso hídrico de la zona, las características hidrológicas y la demanda de agua del establecimiento. Además, se procedió a renovar el Permiso de Explotación de este recurso hídrico ante la AdA.

Durante 2023, se mantuvo el nivel de uso de agua y vertido de las mismas sin producirse alternaciones significativas respecto a los valores históricos.

Con motivo de mantener un consumo responsable del agua que se utiliza en la planta, continuamos haciendo los estudios que garantizan el control de consumo total, así como el control de la depresión de la napa en los momentos de extracción del recurso hídrico.

En línea con lo antedicho y para el ámbito de la PPS, procedemos a analizar las aguas que se corresponden con los vertidos originados en el proceso de licuación y vaporización del gas natural, las de explotación del recurso hídrico subterráneo y las de la red freaticométrica. Además, y para las actividades de construcción de redes de alta presión, se analizan las aguas que surgen de las pruebas hidráulicas de las cañerías, salvo que éstas provengan de fuentes de agua potable. Como consecuencia de las evaluaciones realizadas, aseguramos de que las aguas cumplan con los parámetros de calidad y de vuelco establecidos.

La red freaticométrica que se encuentra instalada en el perímetro del proceso productivo de la PPS dispone de cuatro pozos freaticométricos destinados a la determinación de los niveles de la napa y la calidad del agua. En el marco de las evaluaciones realizadas, se llevaron a cabo dos mediciones anuales en los cuatro freáticos. De los mismos, surge que los niveles del pelo de agua se encontraban por debajo del piso de los pozos de monitoreo.

### — Captación de agua por fuentes (en m<sup>3</sup>)

	2023	2022
<b>Proceso</b>		
Captación de agua subterránea renovable (i)	24.120	20.636
Captación de agua de la red de abastecimiento	318,04	345,68
Volumen total de agua captada y consumida (ii)	24.438,04	20.981,68
<b>Centros de trabajo</b>		
Captación de agua de la red de abastecimiento (iii)	42.598,57	10.595,75
Volumen total de agua captada y consumida	42.598,57	10.595,75

Durante 2023, los niveles del pelo de agua se encontraban por debajo del piso de los pozos de monitoreo. Por esta situación no se pudieron realizar determinaciones

(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.

(iii) El aumento en el consumo de agua se debió a una fuga detectada tardíamente.

Adicionalmente, y para las determinaciones realizadas sobre las muestras de agua obtenidas de los pozos de explotación, los análisis arrojaron parámetros que cumplen con los límites legales establecidos, con excepción de las Bacterias Coliformes Totales que arrojaron valores de entre 9,2 y 16 NMP / 100 ml, Arsénico del orden de los 0,043 a los 0,054 mg/l y Nitratos con valores de entre 17,2 y 46,2 mg/l. 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. Como consecuencia de los parámetros biológicos obtenidos en los análisis de laboratorio realizados durante el primer semestre del año, 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.

## Integridad de los cuerpos de agua

Las actividades que desarrolla Naturgy BAN a través de sus Centros de Trabajo y en las operaciones de campo, no afectan significativamente la captación de ninguna fuente de agua, sea esta subterránea renovable, no renovable o proveniente de la red de abastecimiento. Asimismo, priorizamos la utilización de cuerpos de agua que no representen riesgo para los ecosistemas o hábitats en los que se desarrollan nuestras actividades.

### Vertidos totales de aguas residuales (en megalitros)

	2023	2022
<b>Proceso</b>		
Agua de terceros (red pública de saneamiento)	318,04	345,68
Agua subterránea (para recarga de un acuífero)	21.708	18.572,4
<b>Volumen total vertido</b>	<b>22.026,04</b>	<b>18.918,08</b>
<b>Centros de trabajo</b>		
Agua de terceros (red pública de saneamiento)	42.598,57	10.595,75
<b>Volumen total vertido</b>	<b>42.598,57</b>	<b>10.595,75</b>

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

Disponemos de procedimientos de gestión de los residuos para su adecuada minimización, segregación, almacenamiento, reciclaje, control y disposición final. Estos procedimientos nos permiten reportar los datos de residuos generados de manera directa en nuestras operaciones.

Llevamos a cabo iniciativas de economía circular que nos permiten lograr una utilización eficiente de los recursos y así reducir impactos ambientales generados. Realizamos acciones relacionadas a las 3R (reducir, reutilizar y reciclar) y concientizamos a nuestros públicos clave sobre la importancia de reducir el volumen de nuestros residuos y favorecer una economía circular.

En 2023, los 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. Durante el mes de diciembre se realizó el retiro de la chatarra acopiado 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.

Por otra parte, debido a la baja actividad de índole administrativa desarrollada en los centros de trabajo durante el año, no se ha realizado reciclado de papel dado su bajo consumo. Tampoco se realizó reciclado de los aceites provenientes de las actividades de mantenimiento de la operación.

Asimismo, se avanzó en la digitalización de firma en planos conforme a obras, para evitar la impresión de los mismos tanto en el ámbito de Naturgy como el de las empresas colaboradoras .

### ■ Materiales utilizados (toneladas métricas)

	2023	2022
<b>Proceso</b>		
Odorante	22,74	18,57
Aceite lubricante / hidráulico (*)	4,18	3,2
Desinfectantes	0,005	0,01
Pinturas y solventes	0,020	0,04
Detergente	0,31	0,63
Nitrógeno (N <sub>2</sub> )	103,151	90,98
Carbón calcinado	16	16
Propano	13,94	6,84
Butano	20,23	5,77
<b>Total materiales</b>	<b>180,58</b>	<b>142,04</b>
<b>Centros de trabajo</b>		
Centros de trabajo		
Papel	1 (i)	1,59
Tóner y cartuchos de tinta	0,01 (i)	0,05
Hipoclorito de sodio (NaClO)	1,85	1,93
Detergente	0,96	0,98
Jabon	1,02	0
Tubos fluorescentes y lámparas de bajo consumo	0,11	0,06
<b>Total materiales</b>	<b>4,95</b>	<b>4,61</b>

(i) La disminución se atribuye a los procesos de digitalización.

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

Nombre del residuo	Residuos generados	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación
<b>Proceso (i)</b>			
Chatarra (ii)	12,2	12,2	
Residuos asimilables a urbanos (iii)	29,66		29,663
<b>Total de residuos no especiales gestionados y tratados</b>	<b>41,80</b>		
<b>Centros de Trabajo</b>			
Residuos asimilables a urbanos (iii) (iv)	3,31	0	3,31
<b>Total de residuos no especiales generados y tratados</b>	<b>3,31</b>	<b>0</b>	<b>3,31</b>

(i) Se realizó una estimación de los residuos asimilables a urbanos en los meses de mayo, junio, octubre para centro San Martín, en octubre para planta Peak Shaving, y en abril, mayo y octubre para Centro Operativo San Justo. Esto se debe a que no se cuenta con información certera sobre las cantidades.

(ii) Residuo sometido a un proceso de reciclado o valorización no energética.

(iii) Destinado a vertedero.

(iv) Por el momento no se realiza en Naturgy Argentina discriminación de las corrientes de residuos no peligrosos que son consideradas para nuestra legislación como asimilables a urbanos, las mismas se disponen en rellenos sanitarios a través de los recolectores de cada Municipio.

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

Nombre del residuo	Residuos generados	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación
<b>Proceso (i)</b>			
Amianto (i)	0,65	0	0,65
Hidrocarburo más agua (ii)	16,65	0	16,65
Pilas, baterías y acumuladores (i)	0,91	0	0,91
Pinturas y barnices (ii)	0,05	0	0,05
Residuos eléctricos y electrónicos (iii)	0,50	0,50	
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos (ii)	3,95	0	3,95
Tubos fluorescentes (i)	0,17	0	0,17
<b>Total de residuos especiales gestionados y tratados</b>	<b>22,88</b>	<b>0,50</b>	<b>22,38</b>
<b>Centros de Trabajo</b>			
Residuos biosanitarios (i)	0,076	0	0,076
<b>Total de residuos especiales gestionados y tratados</b>	<b>0,076</b>	<b>0</b>	<b>0,076</b>

(i) Destinado a vertedero.

(ii) Destinados a incineración

(iii) Residuo sometido a un proceso de reciclado o valorización no energética.

## 5.4 Capital natural y biodiversidad

Naturgy está comprometida con la conservación de la biodiversidad, el capital natural y el patrimonio cultural en los entornos de sus instalaciones, con especial atención a los espacios y especies protegidas, siendo sus principios de actuación (incluidos en la Política de Medioambiente) los siguientes:

- › Respetar el capital natural, la biodiversidad y el patrimonio cultural en los entornos donde se desarrolla la actividad del grupo, identificando, valorando y realizando el seguimiento durante el ciclo de vida de las instalaciones, de los impactos y las dependencias sobre la biodiversidad.
- › Integrar la biodiversidad en el diseño y operación de los proyectos para reducir progresivamente los impactos ambientales negativos, evitando en la medida de lo posible el desarrollo de la actividad cerca de zonas de alto valor para la biodiversidad, especialmente áreas protegidas, implementando un enfoque preventivo basado en la jerarquía de mitigación de impactos (evitar, mitigar, restaurar y compensar) e impulsando el desarrollo de soluciones basadas en la naturaleza.
- › Prevenir en la medida de lo posible la alteración de la vegetación, evitando la deforestación en los entornos de operación y fomentar a lo largo de la cadena de valor la mitigación de los impactos significativos en los bosques.
- › Alcanzar la no pérdida neta de biodiversidad, promoviendo la creación neta de capital natural siempre que sea posible.

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 constructivo, nuestra área de Medioambiente de Naturgy BAN S.A., evalúa la necesidad de cumplir con el Manual de Procedimientos Ambientales del negocio, a través de la elaboración de una declaración jurada o bien 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. Asimismo, y a través de las auditorías periódicas que realizan las áreas de Aseguramiento de la Calidad y de Seguridad, Prevención y Medioambiente se realiza el control operacional con alcance a evaluar aspectos de calidad, prevención y medioambiente.

En 2023, llevamos a cabo evaluaciones ambientales sobre 8 proyectos constructivos desarrollados en el ámbito de la Reserva Ecológica y Área Protegida Parque Leloir en el Municipio de Ituzaingó. La iniciativa tiene por objeto evitar la afectación que puede generar en las especies arbóreas de este espacio protegido, la construcción de redes de distribución de gas natural y sus instalaciones complementarias, que pueden estar relacionadas con la ubicación de plantas reguladoras de presión, válvulas de bloqueo y cámaras de válvulas, plantas de medición u odorización e instalación de equipos para protección catódica, mojones y carteles. A través de éstas, se establecen las consideraciones protectivas que deberán ser consideradas por los gestores de obra durante la ejecución de los proyectos constructivos.

La Reserva Ecológica y Área Protegida de Parque Leloir se crea con el objeto de proteger, conservar, forestar y reforestar la masa arbórea de un área que fuera definida como “ECOLOGICAMENTE PROTEGIDA” por el Municipio de Ituzaingó y con la que, a través de la promulgación de una ordenanza municipal, resguarda la diversidad de especies como Araucarias, Casuarinas, Cedros, Ceibos, Coníferas, Eucaliptos, Robles y otras especies de valor. Todos los proyectos constructivos que se ejecutaron durante el año y fueron alcanzados por una Evaluación Ambiental en este ámbito, representaron la instalación aproximada de 228 metros lineales de cañería de polietileno destinados para la distribución del gas natural en media presión.

Dicha 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 en su defecto corresponde que se elabore un Estudio de Impacto Ambiental. El análisis ambiental “in situ” de los 8 proyectos constructivos determinó que los mismos podían quedar alcanzados por el uso del Manual de Procedimientos Ambientales de Naturgy BAN S.A., debido al impacto que generaban las actividades que se iban a desarrollar y los controles que se encuentran definidos para las mismas en el Manual referido.

## Formación y concientización en biodiversidad

# 2.365 participaciones en formaciones, talleres y acciones sobre concientización ambiental

A través del Programa Sembrando Futuro que se viene desarrollando todos los años, realizamos 3 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
<p><b>Capacitación y difusión para docentes y alumnos de la comunidad</b></p>	<p>Se realizaron nueve talleres formativos para docentes , alumnos y centros comunitarios pertenecientes al área de distribución.</p>	<p>1.684 personas de Moreno, Olivos, Jose León Suarez , Escobar y Morón</p>
<p><b>Capacitaciones sobre consumo responsable</b></p>	<p>Se realizaron cuatro capacitaciones sobre consumo responsable de la energía y la economía circular.</p>	<p>191 personas de Jose C Paz, Olivos , Vicente Lopez y Loma Verde</p>
<p><b>Se realizaron un total de 5 Acciones de Limpieza , plantación conjuntamente con la actividad de reflexión y germinación de plantas nativas</b></p>	<p>Se realizaron cinco acciones de limpieza y plantación, conjuntamente con una actividad de reflexión y germinación de plantas nativas. Como resultado, se plantaron 41 árboles y se recolectaron 252 kg de residuos, de los cuales 100 kg se enviaron al Reciparque donde trabajan 12 cooperativas con más de 400 personas en la recuperación de materiales reciclables, logrando un gran impacto social y ambiental.</p>	<p>490 docentes y alumnos de Tigre, Vicente López, San Isidro y Pilar</p>

# Interés por las personas

6.1 Empleabilidad y conciliación

90

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

91

6.3 Relaciones laborales

93

6.4 Flexibilidad y apoyo al entorno  
familiar

94

6.5 Gestión del talento y modelo  
de liderazgo

96



# 6.

## Interés por las personas



### ¿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.

#### Acciones propuestas 2023

Afianzar HappyForceMe como nueva herramienta complementaria de la app.

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. Dar seguimiento e impulso a los colaboradores participantes.

Consolidar las competencias del nuevo modelo de liderazgo Naturgy, a través de comunicaciones, formaciones e impulsos puntuales a los colaboradores.

#### Grado de cumplimiento

100 % en la comunicación de la nueva herramienta, con foco en sus utilidades. Refuerzo de su aplicación a través de mailings al personal.

100 % en la implementación del proceso a nivel local, con llegada al total de participantes y evaluaciones, en tiempo y forma.

Fueron reforzadas mediante la Evaluación 360, su plan de acción posterior, y formaciones según las competencias del nuevo modelo de liderazgo Naturgy.

#### Acciones previstas 2024

Afianzar los indicadores de Happy Force.

Desarrollar beneficios y acciones de cercanía con el personal.

Continuar 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. Dar seguimiento e impulso a los colaboradores participantes.

## Logros destacados del año



Implementamos el Encuentro de Comité de Dirección.



Realizamos desayunos del country manager con gerentes, y del personal con la Dirección.

## Indicadores de Interés por las personas

	2023	2022
Número de empleados	374	419
Hombres/mujeres (%)	75 / 25	75 / 25
Mujeres en puestos directivos (%)	20,00 % (i)	20,00 %
Plantilla menor de 30 años (%)	4,26 %	4,06 %
Edad media de la plantilla	49,63	50,12
Índice de permanencia	20,03	21,17
Inversión en personal (millones de pesos)	16.086.116	14.487.397
Empleados en convenio colectivo (%)	73 %	74 %

## 6.1 Empleabilidad y conciliación

En Naturgy, queremos un entorno de trabajo de calidad y seguro, donde se respete, se dialogue y se valore la diversidad. Buscamos que los colaboradores actúen de forma responsable y se desarrollen personal y profesionalmente. Por eso, tenemos un Código Ético que guía nuestro comportamiento en el trabajo diario y en nuestras relaciones con los grupos de interés de la Compañía. También, hemos redefinido una propuesta de valor más atractiva y acorde con las nuevas generaciones y el plan industrial de la compañía, ofreciendo un *employee journey* más flexible, rotacional y experiencial.

Utilizamos la app Happy Force, una herramienta que nos permite mantener un canal de comunicación con el personal, medir el clima y el índice de satisfacción de los empleados, así como también ofrecer reconocimiento a compañeros y habilitar la propuesta de ideas, comentarios y sugerencias por parte de los colaboradores.

Desde el área de Formación, **atendimos 3 auditorías internas y externas**, de manera adecuada y sin no conformidades.

### Altas y tasa de contratación por grupo etario y sexo 2023 (i)

	Altas 2023			Tasa de contratación 2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<30	0	0	0	0	0	0
30-50	1	4	5	0,36 %	4,21 %	1,34 %
>50	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0,36 %</b>	<b>4,21 %</b>	<b>1,34 %</b>

### Bajas y tasa de rotación por grupo etario y sexo 2023 (i)

	Bajas 2023			Tasa de rotación 2023			Bajas 2022			Tasa de rotación 2022		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<30	1	0	1	0,36 %	0	0,36 %	3	3	6	0,72 %	0,72 %	1,43 %
30-50	2	4	6	1,08 %	4,21 %	1,60 %	3	4	7	0,72 %	0,95 %	1,67 %
>50	34	10	44	35,79 %	4,98 %	11,76 %	25	2	27	5,97 %	0,48 %	6,44 %
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>14</b>	<b>51</b>	<b>37,22 %</b>	<b>9,19 %</b>	<b>13,64 %</b>	<b>31</b>	<b>9</b>	<b>40</b>	<b>7,40 %</b>	<b>2,15 %</b>	<b>9,55 %</b>

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

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

En Naturgy, apostamos por la diversidad como la base para la igualdad. Por eso, creamos un ambiente de respeto y diálogo abierto, que facilita las oportunidades para todas las personas.

En cuanto a las políticas y prácticas de no discriminación y diversidad, en 2023, se incorporaron 5 mujeres a la plantilla, de las cuales tres son operadoras CAU y una es responsable de Security. Además, ofrecimos e incentivamos a los colaboradores a hacer el taller online “Formación frente al acoso”. 33 personas participaron en 2023.

Nuestro desafío es seguir trabajando por la diversidad de género, enfocándonos en las incorporaciones de personal y la oferta de formación desde la Universidad Corporativa.

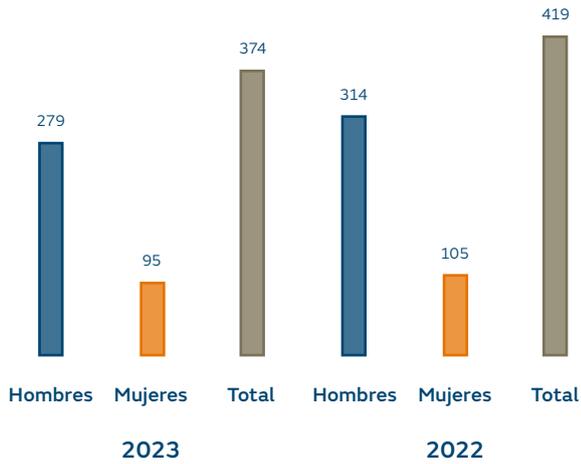
### Impulso a la comunicación inclusiva

Naturgy promueve la diversidad como elemento diferenciador de talento. En este sentido, se impulsa y reconoce el liderazgo inclusivo y la gestión de los equipos en un entorno de diálogo abierto, de valoración de las diferencias, promoviendo relaciones profesionales y personales centradas en el respeto y el trato igualitario.

Bajo este compromiso, en 2022 lanzamos la Guía de Comunicación Inclusiva, que comparte buenas prácticas y consejos con toda la compañía, junto a una edición especial focalizada en la comunicación de mandos y responsables de personas, en los distintos equipos y negocios.



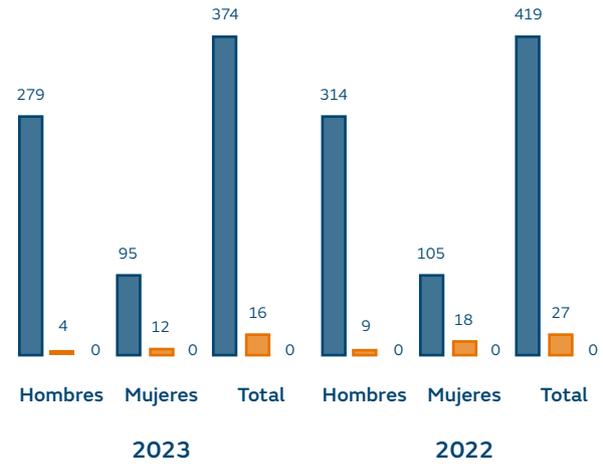
### Colaboradores por género (i)



(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.

	Género	Edad
Pasantes	Mujeres: 12 Hombres: 4	Entre 19 y 30 años

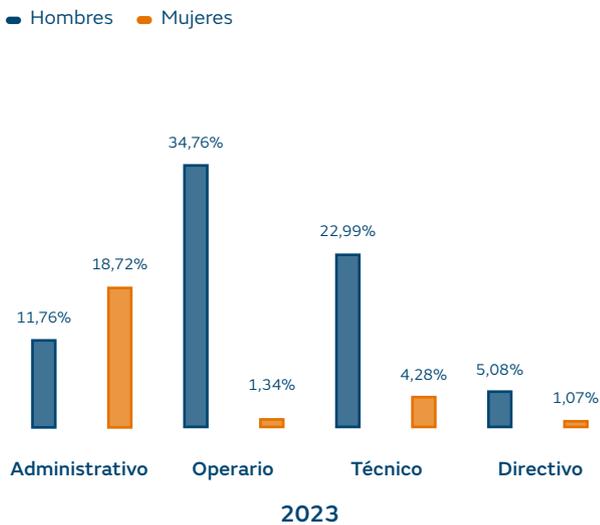
### Colaboradores por tipo de contrato y género



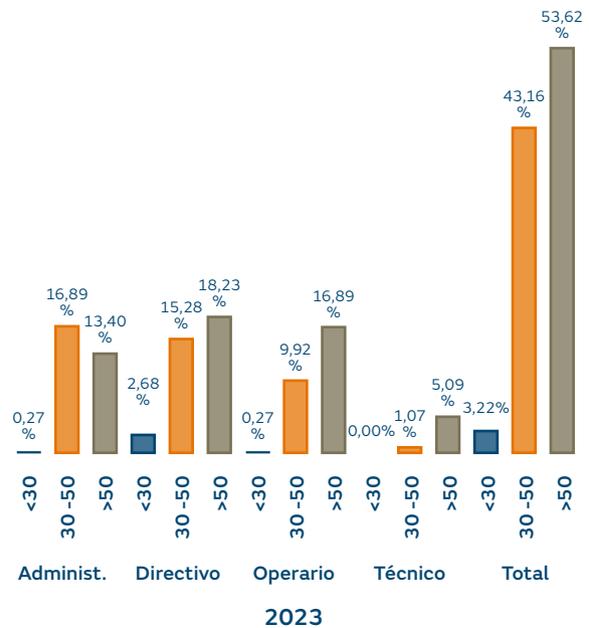
(i) Los empleados por horas no garantizadas trabajan para la organización sin un número mínimo fijo de horas de trabajo garantizado.

- Contratos fijos (efectivos)
- Pasantías
- Empleados por horas no garantizadas (ii)

### Colaboradores por categoría profesional y género



### Colaboradores por categoría profesional y edad



## 6.3 Relaciones laborales

Tenemos una política salarial que es transparente y que no hace diferencias de género. De esta forma, el personal cobra según su posición y las tareas que desempeña. Los empleados que están bajo convenio cobran según los convenios que están vigentes; de acuerdo con el grupo o subgrupo profesional al que pertenecen. Mientras que el personal de convenio más plus tiene también un plus salarial por realizar tareas especiales. Por último, los empleados que no están bajo convenio, como directivos, gerentes, jefes de servicios y otros profesionales, cobran una remuneración que varía según objetivos. Tenemos un único Convenio empresa 687/05 STIGAS y 2 sindicatos, STIGAS y APJGAS. En 2023, hubo acuerdos salariales como todos los años, acompañando la inflación del período.

Cantidad de representantes sindicales en 2023:

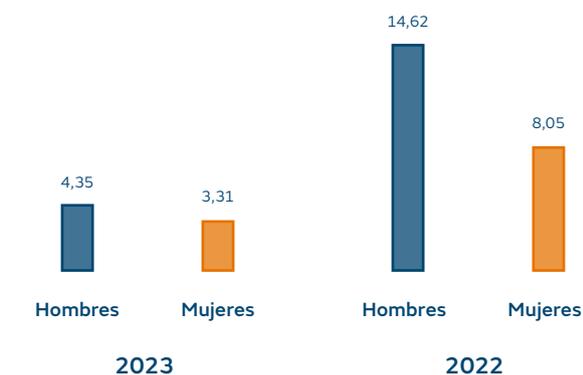
STIGAS 3 delegados y 4 de mesa sindical	APJGAS 2 delegados y 3 de mesa sindical
--	--

### Retribución

	2023	2022
Relación entre el salario más alto y el más bajo	12,38	9,07
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local (i)	3,31	8,05
% personal con parte de su retribución fijada en base a objetivos	33,68 %	31,03 %

(i) Salario mínimo vital y móvil correspondiente a enero de 2023.

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



(i) Salario mínimo vital y móvil correspondiente a enero de 2023.

### Estructura retributiva

	2023	2022
% personal con parte de su retribución fijada en base a objetivos	33,68%	31,03 %

(i) Salario mínimo vital y móvil correspondiente a enero de 2023.

### Porcentaje de empleados de la plantilla sindicalizados

	2023	2022
STIGAS	19,50%	19,50 %
APJGAS	30,04%	30,04 %
UPS	0	0

### Convenios colectivos de trabajo (en %)

	2023	2022
Naturgy BAN (i)	25%	25 %
Personal representado	75%	75 %

(i) Corresponde al personal sin representación.

## 6.4 Flexibilidad y apoyo al entorno familiar

Nuestro objetivo es lograr el equilibrio entre la vida profesional y personal. Para eso, implementamos medidas de flexibilidad laboral, así como también brindamos servicios y beneficios que se ajustan a las necesidades de los empleados. Así lo certifica el EFR Global, que nos sitúa como referentes de la nueva cultura sociolaboral y empresarial, gracias a las medidas que tomamos a nivel corporativo y local en materia de conciliación y espacios y servicios para los colaboradores.

### Bienestar de colaboradores

Ofrecimos beneficios a los colaboradores y realizamos actividades de acercamiento a sus familias mediante actividades y presencia de la Compañía en momentos clave como el comienzo de clases, vacaciones de invierno y Día de las Infancias. También entregamos cajas navideñas, festejamos Fin de Año y celebramos acuerdos con empresas (consumo masivo y tecnología) para ofrecer beneficios al personal.

Además, comunicamos quiénes fueron destacados en Happy Force y respondimos a comentarios vertidos de dicha app. Por otra parte, para promover la cercanía, llevamos a cabo diversos encuentros como desayunos con el country manager, la fiesta de Fin de Año y visitas a la Planta Peak Shaving, CCAU, Despacho de Gas y Laboratorio.

### Flexibilidad de horarios

Los colaboradores de Naturgy pueden acceder a medidas de flexibilidad horaria según su convenio/reglamento de empresa (horaria, de entrada/salida, jornada intensiva, etc.). El horario flexible depende de la posición (salvo personal que hace turnos) según este esquema:

- › Personal técnico locales: 8:00 a 16:20
- › Personal técnico CSM: 7:00 a 15:20

En ambos casos, almuerzan 20 minutos y salen 40 minutos antes cada día.

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

La Compañía fomenta espacios de integración con los colaboradores y sus familiares, como actividades, voluntariado y talleres. En 2023, ofrecimos los siguientes obsequios y beneficios:

- › mochilas con útiles escolares para los hijos del personal
- › voucher para vacaciones de invierno
- › gift-card para Día de las Infancias
- › invitación para orientación vocacional a hijos de colaboradores
- › convenios de afinidad para formación en idiomas
- › caja navideña.

## Empresa familiarmente responsable

Una vez más, buscamos recertificar nuestra condición de empresa familiarmente responsable. Con ese objetivo, presentamos la información solicitada y nos encontramos a la espera de la entrevista que se llevará a cabo en febrero de 2024.

**Realizamos 4 talleres de Bienestar y Salud, que se celebraron 2 veces cada uno para facilitar la asistencia del personal.**



**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**

- Concientización sobre enfermedad cardiovascular y sus consecuencias a largo plazo.
- Hipertensión arterial: ¿Cuándo consultar? ¿Tengo un control adecuado? Reflexiones sobre la problemática en las dificultades en la adhesión al tratamiento
- Enfoque preventivo: Factores de riesgo modificables
- La obesidad como eje, estrategias para su tratamiento aplicables al estilo de vida.
- Tabaquismo y consumo problemático de sustancias.

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.

**Viernes 25 de agosto a las 14.00 hs.**  
**Jueves 31 de agosto a las 10.30 hs.**



**Naturgy**

Te invitamos a vos y a tu familia, a participar del

**Taller sobre vida saludable y actividad física**

Los temas que se desarrollarán son:

- Armadado de un meal planner – con meal prep: Con pocos ingredientes armar varias comidas y cocinando pocas veces.
- Llegamos con las compras, ahora que hacemos? Las compras y organización inicial. Lavado y guardado de verduras. Recomendaciones de guardado de alimentos en la heladera y alacena.
- Recomendaciones generales de cocina y alimentación promoviendo un plan para reducir lacteos, azúcar, sal y alimentos industrializados. Basándonos en alimentación de alimentos reales, verduras, cereales, frutas y carnes. 4 recetas sencillas
- Actividad Física:
  - Un video de elongación profunda, perfecta para relajar los músculos y tener un buen descanso a la noche.
  - Una rutina de ejercicios breve para realizar en todo momento.

Te contamos las fechas de los talleres que daremos por Teams, para que te puedas anotar en la que mejor se adapte a tus horarios:

**Jueves 11 de mayo a las 14.00 hs.**  
**Viernes 19 de mayo a las 10.30 hs.**

## Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad y paternidad 2023

	Maternidad	Paternidad
El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental.	3	2
El número total de empleados que se han acogido al permiso parental.	3	2
El número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental.	3	2
El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo.	4	2
Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental (ver fórmula)	100%	100%
Tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental (ver fórmula)	100%	100%

## 6.5 Gestión del talento y modelo de liderazgo

A partir del nuevo modelo de liderazgo de Naturgy, en 2023, implementamos la Evaluación 360 a nivel global y local, un enfoque holístico que incluye las siguientes instancias:

1. autoevaluación
2. evaluación de jefe, evaluadores y pares
3. informe de *feedback*
4. definición del Plan de Desarrollo (ODA)
5. aprobación del jefe
6. seguimiento de compromisos asumidos.

Además, establecimos cuadros de sucesión a nivel local, que son validados por el Grupo, e implementamos entrevistas de desarrollo para fomentar el avance continuo de los líderes dentro de la organización.

Previamente, en virtud al contexto corporativo y los desafíos estratégicos de Naturgy, en 2018 establecimos un nuevo esquema de Dirección por objetivos (DPO) con el foco en la simplificación y homogeneización que incorpora al personal fuera de convenio. Sus indicadores son:

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

La evaluación DPO de 2023 incluyó el siguiente objetivo:

### Objetivo Cualitativo de Desempeño (15%)

- › 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 los mismos.
- › Actitud y compromiso que tiene respecto a la Seguridad y Salud tanto a nivel personal como de las personas a su cargo internas y externas.
- › En el caso de que los tenga, evaluación respecto a la gestión y desarrollo de los equipos de personas a su cargo.

### Indicador de la carrera profesional 2023

	Hombres	Mujeres
Cantidad de personas promocionadas	3	4

### Evaluación de desempeño desglosado por categoría profesional

	2023	2022
Directivos	100 %	100 %
Técnicos	52 %	41 %
Administrativos	30 %	13 %
Operarios	10 %	1 %
<b>Total</b>	<b>33 %</b>	<b>Sin dato</b>

Los porcentajes fueron calculados sobre los totales de empleados en cada categoría.

### Evaluación de desempeño desglosado por género

	2023	2022
Hombres	30 %	19 %
Mujeres	41 %	34 %

Los porcentajes fueron calculados sobre los totales de empleados en cada categoría.

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

Disponemos de una gran variedad de oportunidades de formación para mejorar las habilidades y competencias de los colaboradores. De este modo, capacitamos y evaluamos a nuestros talentos siguiendo los lineamientos corporativos para distintas áreas y definimos metas y objetivos a futuro de forma conjunta con todos los países del Grupo.

Para medir su impacto, auditamos interna y externamente todos nuestros procesos de formación y selección. El seguimiento se carga en el repositorio corporativo ProSafety y nuestra Universidad Corporativa hace las mediciones correspondientes en cada país y diseña el plan de formación y desarrollo según las necesidades específicas del personal.

En 2023, la Universidad Corporativa se enfocó en las líneas corporativas y las necesidades locales. Así, se agregaron contenidos y se reforzó el acceso de los empleados de Energía San Juan y Gasnor a la plataforma. Entre las actividades del año, se destacaron las siguientes:

- › **Talleres de salud.** Con modalidad virtual por Teams, incluyó charlas de prevención en primeros auxilios RCP y DEA, nutrición y buena alimentación, y riesgo cardiovascular. Participaron con 609 personas.
- › **Desayunos con el personal.** Fueron encuentros presenciales del personal con los gerentes y de la población general con el country manager. Tuvieron 77 asistentes.



Disfruté mucho de la experiencia del desayuno. Gerardo fue muy amable. Me impresionó descubrir que se preocupa personalmente por los temas planteados en Happy Force. Utilizo la herramienta prácticamente a diario, pero desde el desayuno, me hizo incentivar con mayor convicción el uso por parte de los integrantes de mi equipo.

**German Barrandeguy**  
Participante de Desayunos con el personal

### Actividades de formación

	2023	2022
Cursos	250	229
Participantes	4.354	1.836
Horas/empleado (i)	8.142	3.534
Participaciones por persona (ii)	1,87	1,9

### Formación por género

	2023		2022	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Promedio de horas de formación a empleados por género	2	1,7	1,42	1,94

### Formación por categoría

Promedio de horas de formación a empleados por categoría profesional	2023	2022
Directores	2,2	1,39
Mandos medios	1,5	1,51
Operarios	1,9	2,31
Técnicos	1,7	1,43

Asimismo, en 2023 ofrecimos 109 horas de formación a empleados en políticas sobre derechos humanos y sus aspectos relevantes en las operaciones.

## Gestión de las relaciones entre empresa-trabajador y comunicación interna

A fin de garantizar una buena relación entre la empresa y los colaboradores, nos enfocamos en el uso de la app Happy Force como una herramienta para:

- › Medición de la satisfacción y compromiso del personal
- › reconocimiento a personas
- › generación de comentarios
- › propuesta de ideas por parte de los empleados.

También fomentamos la cercanía con el personal durante los ya mencionados desayunos con la dirección, la Evaluación 360 y los beneficios para hijos de empleados.

### Encuesta de Clima

Para medir nuestro clima de satisfacción interna, utilizamos la app Happy Force, tal como fue descrito en puntos anteriores.

# Seguridad y salud

7.1 La estrategia en seguridad y salud de Naturgy

104

7.2 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral

105

7.3 Gestión de riesgos

107

7.4 Formación y sensibilización para la prevención

109

7.5 Monitoreo continuo y registro de datos

111

7.6 Promoción de la salud de nuestros colaboradores

113



# 7.

## Seguridad y salud



### ¿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.

### Acciones propuestas 2023

Acciones propuestas 2023  
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.

Difundir los Precursores 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.

### Grado de cumplimiento

Por cambios en la legislación laboral, se ha pospuesto para el año 2024.

Se realizaron las formaciones en las sucursales de atención. Las prácticas se realizarán en el año 2024.

Se realizó la formación y la difusión de los PLGF haciendo hincapié en la importancia de su identificación en la realización de las IDS.

### Acciones previstas 2024

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.

Implementar un sistema de gestión documental para contratistas mediante una plataforma digital externa.

## Logros destacados del año



Reemplazamos las cartelerías de ingresos para visitas y riesgos de los trabajadores por **código QR**.



Hicimos una **reunión en el centro San Martín con las principales empresas contratistas** para remarcar la importancia de reportar incidentes y los accidentes en tiempo y forma. El encuentro estuvo liderado por el country manager de Naturgy y los directores de Operaciones y Gestión de Red.



En Planta Peak Shaving, logramos la **continuidad de certificación** en Argentina de las normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 tras una auditoría externa de mantenimiento de AENOR.

## 7.1 La estrategia en seguridad y salud de Naturgy

La seguridad y la salud de las personas son fundamentales para nuestra Compañía. Por eso, procuramos evitar y prevenir accidentes, tanto de nuestros trabajadores como de las empresas colaboradoras, proveedores y grupos de interés. Además, buscamos mejorar de manera permanente nuestras condiciones de trabajo, así como la gestión de la seguridad, la salud y el bienestar.

Naturgy tiene un fuerte compromiso con esta responsabilidad, que se refleja en todas sus acciones y políticas. Asimismo, lo extiende a todos sus integrantes, fomentando que sea un compromiso individual, liderado por la alta dirección y asumido por toda la cadena de suministro.

Como parte de nuestra gestión de procesos, trabajamos en la gestión de riesgos, desde la detección hasta la resolución, en todos nuestros ámbitos de actuación. Así, en 2023, seguimos con el **Proyecto Compromiso Visible de Seguridad y Salud** que incluyó una reunión en el Centro San Martín con los principales contratistas. En dicho encuentro --liderado por nuestro country manager y los directores de Operaciones y Gestión de Red--, se buscó enfatizar la importancia de reportar incidentes y accidentes en tiempo y forma.

### Cinco principios de seguridad y salud

Nuestra visión se complementa con cinco principios de gestión de seguridad y salud que rigen todas las actividades y aplican a todas las empresas colaboradoras:

1

**Nada es más importante que la salud y la seguridad...**

ni la producción, ni las ventas, ni los beneficios.

2

**Todo accidente puede ser evitado...**

no hay accidentes inevitables.



3

**La seguridad es una responsabilidad de la Dirección...**

y como tal, debe gestionarse.

4

**La seguridad es una responsabilidad individual...**

y una condición de empleo y contratación para las empresas colaboradoras.

5

**Todos los trabajos se deben planificar y ejecutar pensando en la seguridad...**

nuestra, de nuestros empleados, empresas colaboradoras, visitantes, clientes y de la comunidad.

## 7.2 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral

Grupo Naturgy cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) único para todas sus filiales, que se enfoca en las áreas de mayor riesgo y se desarrolla con la colaboración de todas las unidades de negocios. Este sistema cubre al 100 % de los empleados y de los trabajadores externos que realizan actividades en los centros de trabajo de la Compañía. Además, se integra con sus sistemas de calidad y medio ambiente, y es auditado y certificado por entidades independientes. Su ámbito es global y abarca todos los negocios y países. Se basa en cinco ejes de actuación, que son:



En 2023, en Argentina, seguimos con la implementación, mantenimiento y soporte del Sistema Integrado de Gestión. Así, se hicieron dos auditorías importantes. Una fue interna y se revisaron las normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 (antes OHSAS 18001) en todas las áreas certificadas, para comprobar que se cumplían y se aplicaban. La otra fue externa y la hizo AENOR en Planta Peak Shaving, donde se revisaron las mismas normas y se consiguió mantener la certificación en Argentina.

Este año además realizamos la segunda auditoría externa al Sistema de Gestión de Organización Saludable (SIGOS), que sustituyó a SIGES en 2022. Por otra parte, seguimos realizando capacitaciones en el uso de herramientas Soft Expert –que gestiona planes de emergencia y documentos de prevención-- y ProSafety Seguridad y Salud. En total, fueron capacitadas más de 100 personas en estas actividades de formación:

Capacitación	Cantidad de asistentes
Sistema Integrado de Gestión (SIG)	7
SoftExpert Perfil Consulta	2
SoftExpert Perfil Revisor	1
Cierre de la auditoría interna SIG	67
Apertura de la auditoría interna SIG	33

Es de destacar que el sistema de gestión de Naturgy está dirigido por el equipo de Seguridad y Salud Ocupacional, integrado por licenciados en Seguridad e Higiene: un jefe de servicio y dos consultores externos. Mientras que el equipo de Salud Ocupacional está liderado por una coordinadora médica y cuenta con dos médicos asistenciales y un responsable administrativo. Además, tiene consultores externos de distintas especialidades, según se requiera.

Con respecto a los protocolos de prevención de covid-19, durante 2023 solo se los continuó ante necesidades puntuales.

## El sistema de gestión cubre al 100 % del personal de Naturgy, ya sea interno o contratado

### Plan compromiso con la seguridad y salud

Seguimos utilizando el Instructivo de Control Operacional de Medio Ambiente y S&SO para controlar y monitorear las visitas a obras y centros de trabajo. En 2023, hicimos 30 visitas a obras, 50 obras de redes y 257 acometidas por Gestión de Activos. También, visitamos 15 centros de trabajo propios y 2 del operador logístico, para comprobar las condiciones de seguridad y salud.

### Participación de los representantes de los trabajadores

Todos los colaboradores de la Compañía, tanto sindicalizados como no, están representados y cubiertos por los comités de seguridad y salud, según las normas vigentes. El 72,7 % de ellos tiene convenio y participa indirectamente del comité mixto de Seguridad y Salud, eligiendo colectivamente a los delegados que los representan.

En 2023, se estableció el procedimiento Sistematización de la participación y consulta del personal en temas de Seguridad y Salud, con el fin de definir la forma y el sistema de participar y consultar a los colaboradores en estos temas, a través del comité correspondiente y de las solicitudes y consultas del personal en general. De esta forma, cumplimos con los principios de participación y consulta de la ISO 45001 y del SIGOS (referencial de organización saludable).

En este contexto, realizamos una reunión general donde se trataron temas como la formación de brigadistas y operarios en incendios, el mantenimiento edilicio, los problemas con palomas y la licencia especial para conductores de carga.



#### Todo el personal

de Naturgy está representado y cubierto por los comités de seguridad y salud.



#### 72,7 % de los colaboradores

tiene convenio y participa mediante sus representantes en el comité mixto de Seguridad y Salud.

## 7.3 Gestión de riesgos

### Acciones preventivas

#### Actualización de matriz de requisitos legales

La lista de requisitos se actualiza cada año y luego se evalúa y se hace el seguimiento del cumplimiento. En 2023, migramos el sistema de evaluación de requisitos Themis, que validaba los requisitos legales y mostraba el nivel de cumplimiento, a la nueva plataforma SALEM.

#### Simulacros

Hicimos dos simulacros de evacuación en el nuevo edificio de oficinas de Corrientes 800, con la participación de todo el edificio y los brigadistas de Naturgy. Además, para difundir el Plan Autoprotección -planes de emergencia y evacuación de cada local o centro de trabajo- ofrecimos 6 sesiones que contaron con 18 participantes.

---

### 6 sesiones del Plan Autoprotección, con 18 participantes

#### Prevención, detección y extintores de incendios

Para prevenir y controlar los incendios, cada mes revisamos las redes de incendios de los centros de trabajo de ICA, CSM y PPS. En cada visita, verificamos el estado y el funcionamiento del sistema de bombas de incendio, mangueras, rociadores y otros dispositivos.

En el Centro San Martín, ajustamos algunos parámetros de la sala de bombas para mejorar su funcionamiento. También, controlamos mensualmente el sistema de alarmas y detección de incendios de los centros CSM e ICA. En cada visita, probamos la central de incendios y los detectores de incendio, y comprobamos su funcionamiento y estado general.

Además, la empresa contratista encargada del mantenimiento y control de los extintores hizo 54 visitas de control y recargó 490 extintores, que se distribuyen en todos los centros de trabajo.

#### Inspecciones de los equipos de izaje

En 2023, una entidad habilitada controló y verificó los siguientes equipos:

- › 1 aparejo manual
- › 2 autoelevadores
- › 1 elevador de autos
- › 1 elevador eléctrico sin carro
- › 1 grúa bandera
- › 1 grúa móvil
- › 1 hidrogrúa montada sobre camión
- › 2 puentes grúa birriel
- › 1 puente grúa birriel manual
- › 1 puente grúa monorriel

### Estudios y mediciones

En cada centro de trabajo habilitado, hicimos 9 relevamientos de iluminación en los puntos de medición, 9 estudios de calidad de aire, 10 cargas de fuego, y 9 mediciones de puesta a tierra y continuidad, siguiendo la legislación y los protocolos vigentes.

También, realizamos 80 análisis bacteriológicos y 10 físico-químicos del agua potable en los distintos puntos de muestra de todos los centros de trabajo.

Además, en el Centro San Martín, actualizamos los planos del predio para presentarlos en Bomberos y el nuevo estudio antisiniestral.

### Obras de mantenimiento de instalaciones auxiliares

Para mantener las instalaciones auxiliares, hicimos las siguientes obras:

- › Arreglamos 59 escaleras de acceso a cámaras/ERP con soporte anticaídas.
- › Realizamos 1.200 mediciones de ruido en las cámaras para regular el nivel sonoro y no molestar al vecindario.
- › Limpiamos y lavamos 119 cámaras de válvulas de gasoducto y ERP.
- › Desinfectamos 110 cámaras de válvulas de gasoducto y recintos de ERP.
- › Reparamos los cierres y bisagras de las tapas de acceso a las cámaras en 91 lugares que podían provocar accidentes al entrar o salir.
- › Arreglamos 28 cerraduras de ERP.

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

En 2023, hicimos actividades de formación, donde revisamos el uso de las herramientas ProSafety Seguridad y Salud y seguimos los objetivos planteados. Estos fueron los datos más relevantes del año:

- › 325 Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS)
- › 63 actos inseguros registrados y resueltos *in situ* dentro de las OPS
- › 192 inspecciones de seguridad (IDS)
- › 278 reuniones de Seguridad y Salud (SyS)
- › 7 reuniones de coordinación de contratistas

## Identificación de riesgos en la cadena de suministro

Para identificar los riesgos en la cadena de suministros, realizamos varias iniciativas que se explican en la siguiente sección, "Formación y sensibilización para la prevención".

Asimismo, evaluamos 210 especificaciones técnicas para la adquisición de bienes y servicios. En cada una, añadimos los anexos de los riesgos analizados para incluirlos en los pliegos de licitación en 180 casos.

## 7.4 Formación y sensibilización para la prevención

- › **1.096 asistentes a cursos de formación en seguridad y salud**
- › **43 acciones formativas realizadas en materia de seguridad**
- › **2,5 horas de formación por empleado en materia de seguridad**
- › **2.814 horas totales de formación en materia de seguridad**

En 2023, capacitamos al personal en salud, seguridad y prevención de riesgos. Entre las actividades ofrecidas, hubo talleres de salud y seguridad, y acciones de formación en prevención de riesgos con la participación de 269 colaboradores.

De este modo, ampliamos nuestra formación en prevención mediante diversas capacitaciones, entre las que se encuentran:

- › Certificación de grúa autopropulsada
- › Certificación de operadores de autoelevadores
- › Certificación de operadores de hidrogrúa y grúa autopropulsada
- › Divulgación Plan Autoprotección
- › Extinción de incendios
- › Prevención y atención primaria de la mujer
- › Primeros auxilios
- › Seguridad vial
- › Taller de prevención cardiovascular
- › Taller teórico-práctico uso de DEA y RCP. Actualización en primeros auxilios
- › Talleres de nutrición y buena alimentación



Participamos de los cursos para obtener las credenciales de conductores de autoelevadores, grúas e hidrogrúas. También nos involucramos en el proceso de certificación de los equipos, en el cual una empresa corrobora el correcto estado de los mismos para operarlos de manera segura.

### **Cristian De Villaflor**

*Mantenimiento de red*



Los cursos y certificaciones nos parecieron muy completos y de gran ayuda pudiendo acrecentar nuestros conocimientos e inquietudes acerca del manejo correcto de los mismos, las normas de seguridad, los procedimientos y demás requisitos a cumplir para obtener los carnets y en el mantenimiento de los equipos.

### **Bruno Bellocchi**

*Mantenimiento de red*

Gracias a nuestra matriz de evaluación de riesgos por puestos y por centros de trabajo, **identificamos los riesgos que afectan a los colaboradores de Naturgy**



## 7.5 Monitoreo continuo y registro de datos

Gracias a nuestra matriz de evaluación de riesgos por puestos y por centros de trabajo, identificamos los riesgos que afectan a los colaboradores de Naturgy, según las tareas que hacen. Con esta herramienta, podemos controlar las situaciones de peligro y establecer medidas de prevención.

Como en 2022, seguimos con la gestión de los Precusores de Lesiones Graves y Fatales (PLGF). Así, ofrecemos capacitaciones y difundimos los PLGF, destacando la importancia de reconocerlos y tenerlos en cuenta en las IDS.

Los 5 accidentes registrados en 2023 son considerados *in labore*.

Las principales lesiones fueron una fractura, esguinces y torceduras, cortes y sobreesfuerzos físicos.

### Índices de Salud y Seguridad Laboral

	2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Indicadores de siniestralidad para empleados</b>						
Nº de accidentes con baja (i)	4	1	5	3	0	3
Días perdidos por accidente laboral (ii)	60	15	75	78	0	78
Duración media de la baja (iii)	15	15	15	26	-	26
Días perdidos por enfermedad	2.962	1.249	4.211	6.095	1.221	7.316
Días perdidos por enfermedad/hombre	7,65	3,22	10,8	18,8	3,7	22,5
<b>Indicadores de siniestralidad de contratistas</b>						
Nº de accidentes con baja	13	0	13	14	-	14
Días perdidos por accidentes laborales	292	0	292	657	0	657
Duración media de la baja	22,46	0	22,46	46,93	-	46,93

(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

	2023	2022
Índice de incidencia (i)	13,37	5,93
Índice de frecuencia (ii)	6,61	2,96
Índice de gravedad (iii)	0,10	0,04

(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*.

	<b>2023</b>
Accidentes con baja <i>in labore</i> de personal propio	5
Accidentes con baja <i>in itinere</i> de personal propio	0
Accidentes con baja <i>in labore</i> de contratistas	13
Accidentes con baja <i>in itinere</i> de contratistas	1

## Lesiones relacionadas con el trabajo

	2023		2022	
	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	5	13	3	14
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables (i)	6,61	7,24	3,51	7,62
Número de horas trabajadas	756.160	1.793.532	852.816	1.835.670
Accidentes más habituales	Caídas de personas a nivel, golpes con objetos y aprisionamiento	Caídas de personas a nivel, aprisionamientos atropellos o golpes con vehículos y sobreesfuerzos	Caídas de personas a nivel, golpes con objetos y aprisionamiento	Caídas de personas a nivel, aprisionamientos atropellos o golpes con vehículos y sobreesfuerzos

(i) 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 2023, no registramos casos de enfermedad profesional y ni fallecimientos por esa razón. No se lleva registro de las enfermedades profesionales de trabajadores que no son de Naturgy, pero que trabajan en lugares controlados por la Compañía.

Por otro lado, hay 30 colaboradores citados por la ART para verificar hallazgos en los exámenes periódicos. La evaluación y el resultado individual de cada uno determinará qué casos son enfermedad profesional. La hipoacusia inducida por ruido es la dolencia más frecuente.

## 7.6 Promoción de la salud de nuestros colaboradores

Para que el personal acceda a los servicios médicos y de salud, tenemos una estructura asistencial propia en el Centro Operativo San Martín y hacemos programas de prevención para concientizar sobre el cuidado de la salud, entre otras acciones.

- ▶ En el Centro Operativo San Martín, hay médicos que hacen actividad asistencial y preventiva, según la legislación y los protocolos corporativos de salud laboral. Desde esta sede, se atienden consultas virtuales y telefónicas de todo el personal.
- ▶ Hicimos campaña de vacunación antitetánica y reforzamos el esquema en 179 colaboradores.
- ▶ En la clínica del prestador de servicios médicos, se hacen revisiones médicas obligatorias y voluntarias, y campañas de prevención de salud.

Seguimos la salud de los colaboradores con patologías crónicas que estaban en el grupo de riesgo para covid-19. Así, evaluamos cada caso de los pacientes que se acercaron al servicio médico por alguna problemática de salud en ese contexto.

- ▶ En 2023, el Programa Calidad de Vida tuvo la participación voluntaria del 50,38 % de los colaboradores. Se hicieron 131 exámenes obligatorios y 195 voluntarios (examen médico anual voluntario).
- ▶ Hicimos campañas de concientización al personal sobre temas de salud como: riesgo cardiovascular, hipertensión arterial, diabetes, dislipemia, patologías colónicas, cáncer de próstata, tabaquismo, obesidad y sobrepeso. Estas propuestas incluyeron derivaciones a especialistas y promoción de hábitos saludables.

Potenciamos la atención y el seguimiento por teléfono y por internet a todo el personal. En 2023, tuvimos 2.363 consultas de forma presencial, virtual y telefónica. Unos 310 colaboradores participaron en los reconocimientos y 195 en los programas de prevención.



---

**195 participantes**  
en programas  
de prevención



---

**2.363 consultas**  
en consultorios y visitas  
médicas a domicilio



---

**310**  
reconocimientos

# Cadena de suministros responsable

8.1 La cadena de suministro de Naturgy  
117

8.2 La gestión de la cadena de suministro  
118

8.3 Selección de proveedores  
120

8.4 Desarrollo de proveedores  
122

8.5 Evaluación de los proveedores  
123

8.6 Identificación de riesgos en la cadena de suministro  
124



# 8.

## Cadena de suministros responsable



### ¿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 medio ambiente.
- 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.

#### Acciones propuestas 2023

Dar cumplimiento al Plan de Compras 2023 estimado en un volumen de € 5.152.304,21 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 el último plazo posible la aptitud técnica para su utilización.

Continuar afianzando e impulsando la participación de toda la cadena de valor en el Programa de Ciberseguridad.

#### Grado de cumplimiento

Se realizaron adjudicaciones por un total de €66.970.556,50, satisfaciendo las necesidades de las áreas usuarias de la Compañía.

Renovamos los certificados técnicos para 3.194 metros de tubería de polietileno, otorgados por el INTI, lo que permitió prolongar la validez del material hasta marzo de 2024.

Se cumplió totalmente a través de un taller dirigido al personal y a la cadena de valor, impartido por una consultora especializada. Además, ofrecimos un curso virtual sobre el tema en la plataforma de la Universidad Extendida.

#### Acciones previstas 2024

Dar cumplimiento al Plan de Compras 2024 estimado en un volumen de €42.233.246,00 para dar cobertura a las necesidades de las distintas áreas usuarias de la Compañía.

Cumplir con las exigencias del Grupo en cuanto a la presentación de certificados de huella de carbono por parte de los proveedores, cuando corresponda.

Diversificar la oferta formativa a la cadena de valor, ofreciendo en la Universidad Extendida temas como talleres de felicidad laboral, bienestar y diversidad.

---

## Logros destacados del año



Invitadas por Naturgy, 3 pymes proveedoras participaron en el Programa Proveedores Sostenibles (del Programa de Pacto Mundial de Naciones Unidas).



Seguimos incorporando la sostenibilidad en la selección de proveedores al requerir inventarios de huella de carbono en las ofertas. Desde 2023, son obligatorios para licitaciones mayores a €500.000 y actividades de alto riesgo climático.



Impulsamos el flujo de formaciones online impartidas desde la Universidad Extendida.

## 8.1 La cadena de suministro de Naturgy

Realizamos contrataciones y gestionamos proveedores en línea con las directrices de Naturgy para asegurar una gestión sostenible. Asimismo, fomentamos relaciones transparentes y recíprocamente beneficiosas con nuestros proveedores, que deben seguir un Código Ético acorde con los valores y políticas de la Compañía. A este Código deben adherirse todos los proveedores y su contenido emana del Código Ético de Naturgy, de la Política de Derechos Humanos, de la Política de Seguridad y Salud, de la Política de Medioambiente y de la Política Anticorrupción, así como de principios de buen gobierno internacionalmente reconocidos.

Nuestros proveedores incluyen especialmente contratistas de obras o servicios, así como fabricantes o distribuidores, y suelen requerir una intensa mano de obra. La mayoría se localiza en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Gran Buenos Aires.

Conforme a la Ley Nro. 27.437 de Compre Argentino y Desarrollo de Proveedores (Decreto Reglamentario Nro. 800/2018, Resolución SI 91/2018 y SI 185/2019), damos preferencia a los proveedores locales sobre los extranjeros, siempre que cumplan con nuestros estándares de calidad operativa. Nuestras relaciones se basan en la eficiencia y la gestión de riesgos.

---

**Asignamos a proveedores locales el 99,8% del presupuesto destinado a adquisiciones.**

## Indicadores de proveedores

	2023	2022
Número total de proveedores	206	199
Ordenes de compras emitidas (i)	\$21.370.667.551	\$5.897.469.124

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

## Indicadores de proveedores (en millones de pesos)

	2023	2022
Pagos efectuados a proveedores generales (i)	36.005	40.727
Pagos efectuados por compra de gas a YPF	23.053	22.871
Pagos a TGS	15.532	21.317
Pagos a TGN	7.657	10.151
Pagos por compra de gas a otros proveedores	67.521	69.612

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

## 8.2 La gestión de la cadena de suministro

En aras a promover la gestión responsable en la cadena de suministro, Naturgy establece un proceso de contratación que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de bienes y servicios de manera eficiente. Cubre todas las fases de la compra, desde que se identifica la necesidad de un bien o servicio hasta el seguimiento de la gestión de los contratos o pedidos.

La contratación se basa en condiciones contractuales unificadas y universales para todo el ámbito de actuación del Grupo, en el que se incluyen, entre otras, cláusulas sociales, prácticas laborales y derechos humanos, requisitos medioambientales, cláusulas anticorrupción y prácticas éticas. El 100% de los contratos a proveedores basados en el modelo contractual único incluyen dichas cláusulas. Las condiciones generales globales de contratación y las condiciones específicas del país están publicadas en las correspondientes páginas web del Grupo.

El Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) tiene la facultad de auditar la totalidad de nuestros procedimientos de compra, ya sean internos o externos.

Nuestro procedimiento de compra se estructura en distintas etapas:



## Destacados de la gestión de la cadena de suministro de Naturgy

<b>Política de Responsabilidad Corporativa</b>	Contiene compromisos concretos para una gestión responsable de la cadena de suministro.
<b>Código Ético del Proveedor</b>	Es obligatorio que todos los proveedores se adhieran a este código.
<b>Política de Derechos Humanos</b>	Esta política se extiende al Código Ético del Proveedor y es un factor decisivo en la evaluación de proveedores, especialmente en lo que respecta a las prácticas de derechos humanos.
<b>Transparencia en las compras y la comunicación con los proveedores</b>	Hemos implementado procedimientos y vías de comunicación con los proveedores que promueven la libre competencia, la objetividad, la imparcialidad y la transparencia, y que proporcionan la información necesaria para participar en los procesos de licitación.
<b>Canal de notificaciones</b>	Proveedores, contratistas y empresas colaboradoras externas pueden comunicarse con el Comité de Ética y Cumplimiento mediante el correo electrónico que se indica en el Código Ético del Proveedor de Naturgy.

## 8.3 Selección de proveedores

En 2023, evaluamos 106 proveedores (51 % del total) y continuamos con la estrategia de mantener relaciones duraderas, formalizando contratos basados en acuerdos previos y estableciendo nuevos convenios para los servicios esenciales del negocio, como:

- › Contrato marco servicio técnico e ingeniería
- › Mantenimiento de instalaciones auxiliares de red y protección catódica
- › Lectura y distribución de facturas
- › Detección de fugas
- › Inspección de instalaciones internas y colocación de medidores
- › Impresión y ensobrado de facturas
- › Asistencia técnica/operativa al área de Medición
- › Mantenimiento Planta de Peak Shaving
- › Operador logístico

En relación al proceso de homologación de proveedores, los resultados fueron:

- › 0 proveedores de servicios verificados
- › 14 proveedores de productos verificados
- › 3 homologaciones completadas
- › 0 revisiones realizadas
- › 36 inspecciones efectuadas

### Inventario huella de carbono

La gestión ambiental responsable y la lucha contra el cambio climático son pilares centrales de nuestra estrategia empresarial. Siguiendo este compromiso, hemos empezado a integrar gradualmente criterios de sostenibilidad en la evaluación y selección de propuestas. En 2022, invitamos a los proveedores en licitaciones superiores a 60.000 euros a presentar voluntariamente su inventario de huella de carbono, conforme a estándares reconocidos y con certificación verificada por una entidad autorizada.

Desde 2023, en la segunda fase del Proyecto de Huella de Carbono, se ha hecho obligatorio incluir en los pliegos el certificado de huella de carbono para proveedores con licitaciones que excedan los 500.000 euros, siempre que el servicio o material esté clasificado como de alto riesgo climático según la taxonomía de Naturgy. Además, se continúa invitando a los proveedores en licitaciones mayores a 60.000 euros a presentar su inventario de huella de carbono de manera voluntaria, siguiendo estándares reconocidos y con la debida certificación verificada.

---

En nuestro enfoque hacia la sostenibilidad ambiental, **implementamos un nuevo criterio en nuestros procesos de compra** que consiste en una evaluación gradual de la huella de carbono de los proveedores durante las licitaciones.

## 8.4 Desarrollo de proveedores

La Universidad Corporativa de Naturgy ofrece cursos tanto técnicos como de gestión a empresas colaboradoras externas, clientes y proveedores, promoviendo la eficiencia operativa, la adopción de métodos innovadores y el desarrollo de competencias para la excelencia de servicio y operativa.

En 2023, 926 personas recibieron formación en áreas como nutrición y buena alimentación, prevención cardiovascular, prevención y atención primaria de la mujer, RCP avanzado y uso de DEA, compliance, habilidades básicas de atención al cliente y liderazgo en seguridad, entre otros. Se impartieron un total de 5.815 horas en 176 cursos, disponibles en modalidades presenciales y online.

El aumento significativo en la asistencia a nuestros talleres indica la confianza y aprecio de proveedores y contratistas hacia nuestras iniciativas educativas.

	2023	2022
Sesiones formativas presenciales ofrecidas a proveedores	125	64
Asistentes a sesiones formativas presenciales ofrecidas a proveedores	743	1212
Sesiones formativas a través de la plataforma virtual ofrecidas a proveedores	51	29
Cursos presenciales y online	102	93
Participantes de sesiones formativas a través de la plataforma virtual ofrecidas a proveedores	442	1.052

Las capacitaciones permiten a las personas que las realizan a utilizar su propio criterio y razonamiento. La información es breve, concisa y fácil de comprender. Esto me sirvió a la hora de tomar decisiones, así como comprender situaciones, normas y criterios que quiere impartir la Empresa. Estoy muy agradecido por la información brindada, me ha sido de mucha ayuda en mi área de trabajo.

### Kevin Fernández

Monitorista del Centro de Seguridad Argentina (CeSeAr) y participantes en acciones de formación de la Universidad Extendida de Naturgy

## 8.5 Evaluación de los proveedores

Disponemos de un sistema de evaluación que incluye a todos nuestros proveedores y que puede llevarse a cabo una vez que el proveedor ha iniciado su actividad. Cada proveedor, independientemente de su nivel de riesgo, debe completar un formulario llamado Declaración Responsable, donde proporciona información básica y acepta nuestro Código Ético y la propia Declaración, que abarca aspectos legales, sociales y medioambientales de obligado cumplimiento. Para los proveedores de alto riesgo, se añade un cuestionario más detallado sobre información financiera y *compliance*. La aceptación de estos criterios sociales y medioambientales no impide su contratación. Si no se completa el registro o la evaluación, se procede a un seguimiento para asegurar la obtención de la declaración. En 2023, el 52 % de los proveedores finalizaron su registro.

De los 35 nuevos proveedores en 2023, fueron evaluados 11: 8 resultaron de riesgo medio y 3 de riesgo bajo. El 31 % de estos nuevos proveedores aceptaron la Declaración Responsable y se comprometieron a tomar las medidas necesarias en cuestiones sociales y medioambientales.

La **Declaración Responsable** de cumplimiento establece que el proveedor, en el contexto de sus actividades empresariales, declara bajo su responsabilidad que:

1. Se adhiere a las leyes, normativas y reglamentos aplicables a sus trabajos y/o productos.
2. Posee los permisos o licencias necesarios para su actividad y/o fabricación/distribución de productos, incluyendo todos los derechos de propiedad intelectual o industrial requeridos para sus servicios a Naturgy.
3. Está al día con sus obligaciones legales, fiscales, y responsabilidades contractuales hacia proveedores y subcontratistas.
4. Cumple con las disposiciones legales en materia laboral, seguridad social, y salud y seguridad en el trabajo.
5. Está al corriente con sus obligaciones de pagos a acreedores, impuestos empresariales, contribuciones y salarios de trabajadores, sin nóminas pendientes. Sus empleados tienen contratos que especifican condiciones y datos identificativos, y declaran el tipo de jornada laboral realizada.
6. Su personal está contratado legalmente y cumple con las obligaciones retributivas, fiscales y derechos laborales según la ley y convenios colectivos.
7. Está dispuesto a contratar coberturas de responsabilidad civil si Naturgy lo requiere.
8. Cuenta con la organización y medios para realizar sus trabajos, con personal capacitado e informado sobre los riesgos y medidas preventivas y de protección.
9. Tiene un sistema de gestión medioambiental o toma medidas para cumplir con las obligaciones medioambientales y de gestión de residuos peligrosos.
10. Tiene un sistema de gestión de calidad o toma medidas para asegurar la calidad de los trabajos realizados.
11. Implementa medidas de seguridad (antimalware, antivirus, etc.) para proteger dispositivos y contenidos digitales relacionados con sus trabajos y/o productos.

12. Respeta la legislación sobre protección y tratamiento de datos personales.

13. La empresa, sus administradores o directivos no han sido condenados 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 en el último año.

14. Si ha recibido sanciones, multas o sentencias por incumplimientos en áreas como medio ambiente, laborales, seguridad industrial, derechos humanos, protección de datos, ética o prácticas comerciales, ha tomado medidas correctivas.

15. No existe conflicto de interés con las actividades empresariales de Naturgy.

16. No ha habido falsedad en la declaración responsable.

17. Está informado y acepta que cualquier inexactitud o falsedad en las declaraciones previas podría dar lugar a que Naturgy termine la relación contractual existente.

### Proveedores aptos según su nivel de riesgo

	2023	2022
Riesgo bajo	33 %	36 %
Riesgo medio	63 %	56 %
Riesgo alto	4 %	7 %

## 8.6 Identificación de riesgos en la cadena de suministro

Los proveedores involucrados en licitaciones o que resultan ganadores en la provisión de bienes o servicios tienen acceso al Código Ético de Naturgy en nuestro sitio web. Este documento integra los compromisos del Pacto Mundial de la ONU, así como las políticas de Derechos Humanos, Responsabilidad Corporativa y Anticorrupción de Naturgy. Además, el Compromiso de Seguridad y Salud se incluye en las condiciones específicas de cada licitación. Los proveedores se comprometen a estar informados y a informar a su personal o empresas colaboradoras sobre las regulaciones y procedimientos del Plan Compromiso Seguridad y Salud, y a implementarlos y apoyar su ejecución.

Durante el año 2023, ofrecimos instancias de capacitación a los miembros de nuestra cadena de suministro en relación con:

- › Código Ético: 148 participantes
- › Acoso: 186 participantes
- › Conflictos de interés: 178 participantes

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

En Naturgy, verificamos que cada pedido o contrato negociado cumpla con las Condiciones Generales Globales del Grupo. El artículo 22 de estas condiciones detalla la Política de Derechos Humanos y el Código Ético. Dicho Código, accesible para todos los proveedores, incluye un apartado de pautas sociales y laborales que promueve el respeto por los valores éticos, la legalidad y los derechos humanos.

En 2023, comunicamos y ofrecimos formación a nuestros proveedores acerca de nuestra Política de Derechos Humanos. Así, fueron capacitadas 275 personas.

Como todos los años, llevamos a cabo cursos de concientización sobre derechos humanos y Código ético para el personal. En 2023, 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 80%<sup>2</sup>. Las capacitaciones para el personal de seguridad se dan en el marco de los cursos de Ley N°12.297 “Curso Básico Vigilador”, Jurisdicción de Provincia de Buenos Aires, que consta de 100 Hs cátedra. En la Jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se regula por el Curso Básico de Capacitación Inicial de Vigiladores Ley N°5.688, que consta de 70 Hs cátedra.

En la Evaluación Inicial, todos los proveedores deben firmar una declaración jurada en la que afirman estar al tanto y cumplir con:

- ▶ Las normativas legales aplicables en cuanto a trabajo, seguridad social, y salud y seguridad laboral.
- ▶ Estar al día con todas sus obligaciones financieras, incluyendo pagos a acreedores, impuestos corporativos, contribuciones y salarios de empleados, sin atrasos en nóminas pendientes. Además, aseguran que cada empleado cuenta con un contrato que detalla las condiciones y datos personales, así como el tipo de jornada laboral que realizan (completa o parcial).
- ▶ La disposición de la organización y recursos necesarios para ejecutar sus trabajos, con personal capacitado, formado e informado para desempeñar adecuadamente sus labores, especialmente en lo referente a riesgos y medidas preventivas y de protección.

Naturgy, por su parte, mantiene y asegura los derechos de los trabajadores a la libertad de asociación y negociación colectiva, acatando el Convenio Colectivo y alineándose con los compromisos de la Política de Derechos Humanos de la empresa.

<sup>(2)</sup> Aunque tenemos confirmación de la empresa proveedora del servicio de vigilancia y seguridad de que el 100% de la formación se llevó a cabo, en junio de 2024, Naturgy y la empresa se encontraban en un conflicto por la terminación del contrato comercial debido a cuestiones de compliance. Como resultado, solo se pudo obtener información soporte parcial para validar este indicador. Para respetar el principio de Fiabilidad del GRI, hemos decidido reportar que solo el 80% de la formación fue efectivamente realizada.

# Compromiso social

9.1 Generación de riqueza y bienestar

130

9.2 Consumo responsable

131

9.3 Promoción del talento

132

9.4 Negocios Inclusivos

133

9.5 Evaluación de los impactos en la comunidad

136

9.6 Compromiso institucional

136



# 9. Compromiso social



## ¿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 2023

En el marco del Programa Energía del Sabor, incorporar una nueva ONG que nos permita incrementar la cantidad de cursos que brindamos y llegar a nuevos colectivos de personas.

---

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 huertas urbanas y daremos más charlas de concientización sobre el correcto uso de la energía y cuidado del medioambiente.

### Grado de cumplimiento

En colaboración con varias fundaciones, se realizaron tres cursos anuales y un taller mensual de cocina para diferentes grupos sociales: jóvenes de barrios vulnerables, personas que sufren violencia de género, personas con Síndrome de Down, y mujeres emprendedoras.

---

En 2022, no superamos la meta de plantar árboles nativos, pero capacitamos a más personas que el año anterior. Además, educamos sobre el cuidado de nuestros recursos y las prácticas sostenibles; recolectamos y reciclamos residuos; ampliamos nuestro portal educativo a todo el país; e hicimos capacitaciones sobre las 3R, huerta y compost.

### Acciones previstas 2024

Apoyar la transición a una **economía circular**, minimizando el desperdicio y maximizando la reutilización y reciclaje, para lo cual se deben optimizar las cadenas de suministro y productos. En 2024, queremos sensibilizar sobre esta problemática.

Promover la **diversidad**, entendiendo la sostenibilidad en sus aspectos sociales y de equidad. Enfrentar el desafío de abordar más efectivamente las cuestiones de justicia social, equidad de género y diversidad en todas las áreas de la Compañía.

## Logros destacados del año



Permitimos el registro de docentes de todo el país en nuestro portal educativo, ampliando nuestra comunidad.



Desarrollamos e implementamos campañas de prevención de accidentes con monóxido de carbono con el Instituto Argentino del Petróleo y del Gas (IAPG) y el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS).



Realizamos dos talleres de empoderamiento femenino con Fundación Flor y Fundación Global, promoviendo la equidad de género, la participación comunitaria y el impacto social positivo.



## 9.1 Generación de riqueza y bienestar

En Naturgy, gestionamos nuestras acciones sociales de forma integral y fomentamos el desarrollo de las comunidades locales. Nuestra estrategia se basa en la colaboración activa con el tercer sector, asociaciones e instituciones locales, que conocen bien el territorio, la comunidad y sus desafíos. Esta colaboración nos permite diseñar e implementar programas de impacto positivo que atienden las necesidades y aspiraciones de las comunidades donde operamos.

La Responsabilidad Corporativa es un pilar fundamental de nuestra estrategia empresarial, y para asegurar su éxito, hemos integrado la sostenibilidad en todos los departamentos. Cada área se compromete a establecer objetivos, metas e indicadores de sustentabilidad, y a evaluar el progreso anual. Este enfoque holístico se ha reforzado con la creación de un comité de sustentabilidad que representa a todas las áreas de la Compañía, garantizando una colaboración efectiva y una alineación de objetivos en todos los niveles organizativos.

En nuestro compromiso por ofrecer más que servicios, aspiramos a crear condiciones favorables, soluciones innovadoras y herramientas inclusivas. En este proceso, respetamos y promovemos valores que contribuyen a la construcción de una sociedad plena, justa y próspera. Nuestra visión va más allá de la filantropía, buscamos generar un impacto sostenible y positivo en las comunidades locales, impulsando el desarrollo sostenible y la mejora continua.

### Cuadro de indicadores de comunidad

	2023	2022
Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social (en pesos)	\$10.800.000	\$5.200.000

Las acciones de Naturgy **abarcán los 30 municipios** donde la compañía brinda servicio.

## 9.2 Consumo responsable

Estamos firmemente convencidos de que es fundamental pensar en el futuro para garantizar el cuidado de la sociedad y su calidad de vida. Por eso, desde Naturgy impulsamos un consumo responsable y eficiente de gas y electricidad, buscando reducir el impacto ambiental y optimizar los recursos energéticos. Asimismo, promovemos el respeto y la protección del medio ambiente, apoyando iniciativas de conservación y restauración de los ecosistemas, y fomentando la educación y la conciencia ambiental.

### Cuidemos nuestros recursos



Continuamos trabajando en este programa de capacitación en eficiencia energética y uso eficiente de los recursos naturales, dirigido a alumnos y docentes de diferentes niveles educativos. A través del portal [www.cuidemosnuestrosrecursos.com](http://www.cuidemosnuestrosrecursos.com), ofrecemos educación y concientización sobre estos temas, y también brindamos capacitaciones sobre las 3R (reducir, reutilizar y reciclar), huerta y compost. Estas son prácticas que contribuyen a la conservación del medio ambiente y a la generación de hábitos saludables.

En 2023, ampliamos nuestro portal para que docentes de todo el país puedan registrarse y sumarse a nuestra comunidad, brindando así una oportunidad para que educadores de diversas regiones accedan a nuestros contenidos y actividades. Las principales acciones y resultados del año fueron:

- **206 docentes y 2.182 estudiantes y vecinos capacitados** e involucrados en el programa.
- **18 actividades presenciales en 10 municipios.**

### Programa Sembrando Futuro

Este programa tiene como objetivo promover la plantación de árboles nativos y el desarrollo de huertas urbanas, como formas de contribuir al cuidado del medio ambiente y a la seguridad alimentaria. Durante el año, realizamos 4 jornadas en diferentes municipios que incluyeron estas acciones:

- Plantamos un total de **71 árboles nativos**, de especies adecuadas para cada zona, que ayudan a mejorar la calidad del aire, a captar el CO<sub>2</sub>, a conservar la biodiversidad y a embellecer el paisaje.
- Recolectamos **250 kg de residuos**, de los cuales **150 kg fueron entregados a reciclar**. De esta manera, evitamos la contaminación del suelo y el agua, y optimizamos el uso de los recursos naturales.

A pesar de no haber alcanzado la meta específica para 2023 en términos de plantaciones, la Compañía ha demostrado un impacto positivo en la comunidad al extender la educación sobre la importancia de cuidar nuestros recursos y fomentar prácticas sostenibles. El aumento en el número de personas capacitadas refleja un compromiso continuo con la concientización ambiental y el fortalecimiento de la participación comunitaria en iniciativas medioambientales. Este enfoque integrador destaca la importancia de la educación y la sensibilización como componentes esenciales para promover el cambio positivo en el cuidado del medio ambiente.

## Conciencia digital

Como mencionamos previamente, en 2023 ampliamos nuestro portal [ww.cuidemosnuestrosrecursos.com](http://ww.cuidemosnuestrosrecursos.com) para permitir el registro de docentes de todo el país, brindando así una oportunidad para que educadores de diversas regiones se sumen a nuestra comunidad. Por otra parte, tuvimos una fuerte actividad en redes sociales.

Presencia en redes sociales		Seguidores en redes sociales	
	193 publicaciones		122.803 seguidores
	658 publicaciones		14.834 seguidores
	186 publicaciones		10.800 seguidores
	107 publicaciones		1.671 seguidores

## 9.3 Transformación social con foco en género



En 2023, llevamos a cabo dos iniciativas que enriquecieron nuestro compromiso con la transformación social y la diversidad de género. En colaboración con organizaciones sociales, implementamos dos talleres: el Programa Ellas Lideran, que promueve el empoderamiento de mujeres en el Barrio Padre Carlos Mugica, y el Programa Cosas de Mujeres, que fortalece el autoconocimiento y la perspectiva femenina de mujeres emprendedoras.

### Programa Cosas de Mujeres

Junto a la reconocida ONG **Fundación Flor**, llevamos a cabo este taller pensado para mujeres que tienen o quieren tener un emprendimiento, y enfocado en empoderarlas a través del autoconocimiento y la perspectiva femenina. El mismo tuvo una duración de seis encuentros, de dos horas via plataforma zoom, con frecuencia de dos clases por semana.

Así, abordamos de manera integral los desafíos y oportunidades que enfrentan las mujeres emprendedoras, ofreciendo un espacio para la revisión de modelos y creencias que favorecen el crecimiento personal y profesional, con un impacto positivo en la sociedad.

En 2023, se egresaron 24 mujeres.

## Programa Ellas Lideran

Este es un proyecto que iniciamos en colaboración con **Fundación Global**, en el Barrio Padre Carlos Mugica. Orientado al empoderamiento de mujeres, busca promover la perspectiva de género, impulsar la participación ciudadana y mejorar la calidad de vida en la comunidad.

A través de herramientas específicas, fortalecimos el liderazgo, la comunicación y la autonomía personal y económica de las participantes. El programa no solo tiene como objetivo potenciar la participación comunitaria, sino también visibilizar y fortalecer el papel crucial que las mujeres desempeñan en nuestra sociedad, generando un compromiso activo con la equidad de género.

El programa consistió en cuatro encuentros, de 2 horas aproximadamente. Al inicio del ciclo, se inscribieron 22 mujeres.

## 9.4 Negocios inclusivos

En 2023, continuamos con nuestra labor de inclusión social, que tiene como propósito apoyar y estimular el desarrollo de personas que enfrentan condiciones de vulnerabilidad. Para ello, realizamos programas en colaboración con organizaciones del tercer sector, que conocen las necesidades y demandas de las comunidades locales.

### Programa Energía del Sabor



Este es un programa que busca la inclusión laboral de grupos desprotegidos a través de la capacitación en el oficio gastronómico. Este año, realizamos tres cursos anuales, con un total de 43 alumnos, y un taller mensual. Los cursos anuales se hicieron con la colaboración de diferentes organizaciones, y estuvieron dirigidos a los siguientes grupos:

- › Jóvenes que viven en Las Tunas, Tigre, un barrio carenciado. El curso se dictó en el aula de Fundación Nordelta, con el apoyo de **Fundación Peregrina**.
- › Personas que sufren violencia de género. La capacitación se llevó adelante en el Centro Comunitario “Acá Sí” del barrio Cascallares, Moreno, junto a la **Asociación Civil Siloé**.
- › Jóvenes con síndrome de Down. Esta actividad fue realizada en conjunto con el **Sindicato de Trabajadores de Turismo, Gastronómicos y Hoteleros, UTHGRA Seccional Oeste**.

Por otra parte, dictamos el curso de cocina circular, diversa y sustentable a través de los panificados. Compuesto por tres talleres, fue realizado en la localidad de Malvinas Argentinas, con el apoyo de Fundación Global, para los vecinos de esa localidad. Esta iniciativa tuvo un enfoque especial en empoderar a las mujeres de la comunidad y brindarles todas las herramientas necesarias para explorar oportunidades en el mundo culinario.



Desde el inicio del programa Energía del Sabor, hace 8 años, **hemos capacitado a 669 personas e invertido 96.684 dólares.**



Soy Dalia, una vecina de Casasco. Una vecina que, antes de venir a Energía del Sabor, no conocía el espacio y tampoco sabía que era la gastronomía. Desde que vine tengo otra perspectiva de lo que es “hacer comida”. Hacer comida que no hacía, complementar cosas que antes no conocía, si bien cocinaba (con verduras y demás) acá pude saber cómo incluso hasta reciclar otras cosas, otros alimentos que podía usar, otras recetas para implementar. ¡Ahora lleno a mi familia de yogurt! Yo amasaba, porque la economía popular te hace aprender si o si eso. Acá adquirí otra perspectiva de lo que es prestar un servicio, y hasta hace que hoy

decida seguir estudiando y que me inscriba para estudiar la formación en gastronomía. Entendí que en la gastronomía hay muchas líneas donde podemos participar y adquirir más conocimientos para proyectarse a corto y a largo plazo.

Acá también me encontré con la profesora y con un espacio que te ofrece otros desafíos. Una puede estar mal en la casa, más en esta situación donde no alcanza la plata, donde podés estar mal por otras cosas, pero este espacio me sacó de esas situaciones y me ayudó para que hoy me anime a salir adelante.

## Dalia

*Egresada 2023 del programa Energía del sabor*



## Programa conjunto con Olimpíadas Especiales Argentina

En 2023, participamos en el proyecto “Patrocinio de Becas y 20 aniversario de la Fundación Baccigalupo”, en colaboración con dicha Fundación. Esta iniciativa busca fortalecer las habilidades, generar oportunidades y promover roles significativos para las personas con discapacidad intelectual mediante programas formativos.

El objetivo central del proyecto es capacitar e involucrar a sus participantes, brindándoles las habilidades necesarias para asumir roles de liderazgo en el ámbito deportivo y en otros contextos. Con esta colaboración, queremos contribuir activamente a la misión de la Fundación, que se enfoca en mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual a través del enfoque y la participación en actividades deportivas.

## Asociación Civil Día Solidario

Realizamos una vez más nuestro Día Solidario para contribuir con la formación de niños y jóvenes.

Colaboraron 23 empleados de Naturgy Argentina y el aporte total fue de **\$ 1.549.240,44**.

Los fondos recaudados se destinaron a: **Lamroth Hakkol**.

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



La Ciudad Autónoma de Buenos Aires fomenta la participación privada en el financiamiento de proyectos culturales declarados de interés, mediante su régimen de promoción cultural.

En ese marco, colaboramos con el Foro Ecuménico Social, que tiene como finalidad difundir conceptos y acciones de Responsabilidad Social de empresas y ONG, destacando el rol de las organizaciones de la sociedad civil y de los empresarios en la transformación del mundo, recuperando valores esenciales y el arte de vivir, impulsando una cultura de relación y de diálogo, en el desarrollo del proyecto “La cultura de la sostenibilidad”.

Dicha iniciativa concede becas a jóvenes que redacten ensayos relacionados con el tema de la sostenibilidad, presentando iniciativas que impulsan el desarrollo sostenible a nivel social, económico y ambiental, buscando soluciones justas y respetuosas con el medio ambiente.

## 9.5 Evaluación de los impactos en la comunidad

Nuestras operaciones tienen un impacto inevitable en el entorno. Por eso, es fundamental hacer una evaluación permanente y tomar medidas adecuadas ante la posible necesidad de modificar nuestras prácticas. Para ello, consideramos imprescindible mantener una comunicación constante con la comunidad local para entender sus intereses y expectativas.

## 9.6 Compromiso institucional

Colaboramos activamente y fomentamos el trabajo conjunto con órganos de gobierno, organizaciones de la sociedad civil, fundaciones y asociaciones empresariales y de consumidores.

## Organizaciones de la Sociedad Civil

Para llevar a cabo nuestros distintos programas de ayuda comunitaria, trabajamos de manera mancomunada junto a diferentes organizaciones:

**Manos Verdes:** es una ONG que tiene como misión generar mayor conciencia ambiental para el uso responsable y sustentable de los recursos naturales. Promueve el intercambio de conocimientos y tecnologías ambientales a nivel regional e internacional, y realiza programas y actividades de educación ambiental, economía circular, turismo sostenible, conciencia y arte, y consumo responsable.

**Fundación Peregrina:** es una organización sin ánimo de lucro que trabaja por el desarrollo de comunidades vulnerables de la sociedad en situación de indefensión y con dificultades enmarcadas en sus cuatro pilares: salud y nutrición, educación y emprendimiento, recreación y cultura, y bienestar social.

**Asociación Siloé:** esta ONG se dedica a la promoción de la salud, la educación y el desarrollo comunitario en Argentina. Trabaja con niños, adolescentes, jóvenes y adultos en situación de vulnerabilidad social, ofreciéndoles espacios de participación, formación y acompañamiento.

**UTHGRA Seccional Oeste:** es una de las seccionales de la Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA). Ofrece servicios de capacitación, asesoramiento, salud y recreación a sus afiliados, y tiene una escuela de gastronomía donde se dictan carreras profesionales y cursos cortos.

**ADIGAS:** se trata de la Asociación de Distribuidores de Gas, que representa a las empresas que distribuyen gas natural por redes en Argentina. Además de defender los intereses del sector, promover el desarrollo sustentable y fomentar la calidad del servicio, realiza acciones de responsabilidad social.

**Banco de Alimentos Argentina:** es una red de 25 organizaciones sin fines de lucro que se dedican a rescatar y distribuir alimentos aptos para el consumo humano entre entidades de ayuda comunitaria.

**Cáritas Argentina:** es una organización de la Iglesia Católica que acompaña a personas, familias y comunidades que se encuentran en situación de exclusión y vulnerabilidad, ofreciéndoles contención espiritual y herramientas concretas para que puedan transformar su realidad.

**Fundación Flor:** Es una red que impulsa la formación y la transformación de líderes responsables con el objetivo de construir organizaciones más sostenibles, diversas, inclusivas y equitativas. Fundación FLOR es un puente hacia el cambio positivo que las personas y las instituciones necesitan para lograr una sociedad mejor; y para ello realizamos diferentes actividades y programas para formar Líderes responsables.

**Fundación Global:** es una organización independiente, apartidaria y sin fines de lucro que trabaja desde hace más de veinte años para lograr mejorar la calidad de vida de los argentinos, a través de la promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y el fortalecimiento de los vínculos cooperativos y solidarios entre los diferentes actores sociales, públicos y privados. Para ello, concentramos nuestros esfuerzos en articular, desarrollar y optimizar las capacidades y recursos de las organizaciones de la sociedad civil, el sector privado y el Estado, a fin de que puedan contribuir efectivamente al desarrollo humano, económico, social y político de nuestro país.

**Programa  
Sembrando Futuro**

**Programa Uso  
Eficiente de los  
Recursos Naturales**

**Programa  
Energía del Sabor**

**Programa  
Prevención de  
Accidentes con  
Monóxido**

**Programa km de  
Energía Solidaria**

**Colaboración con la  
difusión en RRSS de  
distintas campañas**

**Programa Cosas  
de Mujeres**

**Programa Ellas  
Lideran**

## Organismos Gubernamentales

Desarrollamos e implementamos campañas de prevención de accidentes con monóxido de carbono, junto al **Instituto Argentino del Petróleo y del Gas (IAPG)** y el **Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS)**. Así, en conjunto con ENARGAS hicimos un vivo de Instagram para concientizar, identificar y tratar esta problemática, con la participación de una doctora especialista en toxicología y técnicos de la entidad.

# Integridad y transparencia

10.1 Gobierno empresarial para una gestión ética y transparente

143

10.2 Auditoría interna y compliance

148

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

151



# 10. Integridad y transparencia



## ¿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.

### Acciones propuestas 2023

Avanzar en la actualización de normas internas.

---



---

### Grado de cumplimiento

100 % aprobado con la actualización del Procedimiento Otorgamiento y Revocación de Poderes, la Política de Atenciones Empresariales y el Reglamento del Comité de Auditoría.

---



---

### Acciones previstas 2024

Desarrollar un plan anual de formaciones en compliance para altos mandos.

---

Canal del Código Ético: formar en Instrucción de Denuncias

---

Reforzar la comunicación sobre temas de compliance y gobierno corporativo a través del desarrollo de videos cortos llamados Compliance NEWS, que tratan sobre código ético, canal de denuncias y política anticorrupción.

## Logros destacados del año



Actualizamos normas internas de la Compañía, como el Procedimiento de Otorgamiento y Revocación de Poderes y el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Comité de Auditoría.



Se aprobó la Política de Protección de Datos Personales.



Implementamos la consulta virtual para empleados acerca de la Política de Atenciones Empresariales. De esta manera, se realiza la evaluación y análisis inicial de atenciones empresariales.

La integridad y la transparencia son valores esenciales para lograr los objetivos de nuestra Compañía y para gestionar el negocio de forma sostenible. Por eso, seguimos unas pautas que regulan el comportamiento de los directivos y empleados, basadas en 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.

Además, el gobierno corporativo de Naturgy se rige por los principios de eficacia y transparencia, siguiendo las mejores prácticas y estándares nacionales e internacionales. Y aplicamos también criterios de responsabilidad en nuestra cadena de suministro, evaluando y seleccionando proveedores y contratistas, y asegurando que cumplan con el Código Ético de la Compañía en materia de medio ambiente, seguridad y salud, derechos humanos, prácticas laborales y corrupción.

## Indicadores de integridad y transparencia

### Integridad y transparencia

	2023	2022
Comunicaciones recibidas por el canal de denuncias y consultas	8	7
Denuncias por cada 200 empleados	2,5	2,7
Tiempo medio de resolución de las denuncias (días)	43	58
Denuncias recibidas en materia de derechos humanos	0	0
% de empleados formados en la Política de Derechos Humanos	98,2 %	98,2 %

### Comunicaciones Código Ético

	2023	2022
Consultas	3	1
Denuncias	5	6
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>7</b>

### Capítulo del Código Ético al que hacen referencia las denuncias

	2023	2022
Respeto a las personas	3	0
Corrupción y soborno	0	1
Lealtad a la empresa y conflicto de intereses	0	0
Seguridad y salud en el trabajo	0	1
Medioambiente y protección de activos	0	1
Otros(i)	2	3
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

(i) Corresponden a Relaciones con proveedores.



## 10.1 Gobierno empresario para una gestión ética y transparente

Nuestra transparencia empresarial es un compromiso genuino que nos permite honrar la confianza que depositan en la Compañía nuestros accionistas, inversores, clientes y proveedores.

### El Directorio como máximo órgano de administración

El Directorio establece las bases de una buena administración de la Compañía, al revisar el plan estratégico de negocio, los objetivos de gestión y el presupuesto anual. Desde una visión global, aprueba los criterios generales de inversión y financiación de la sociedad considerando a los grupos de interés y sus motivaciones, tales como los proyectos y programas para la comunidad, los acuerdos con las asociaciones sindicales y la Política de Responsabilidad Corporativa, entre otros aspectos. Además, garantiza que se respete la ley en todo momento. A continuación, se detallan algunas de las políticas que dependen de su evaluación y aprobación:

- › **Política de Responsabilidad Corporativa:** se trata de las acciones que posibilitan relaciones de confianza con los grupos de interés de Naturgy y satisfacen sus expectativas de forma coherente y equilibrada. Sabemos que una relación adecuada con el entorno es fundamental para crear valor a largo plazo.
- › **Política de Derechos Humanos:** constituye el compromiso formal de Naturgy con el respeto por los derechos humanos en su ámbito de actuación. Busca evitar que nuestros procedimientos, políticas, operaciones y actividades provoquen abusos o violaciones, directa o indirectamente, de los derechos humanos de nuestro personal o de terceros que se relacionan con la Compañía (contratistas, proveedores, empresas colaboradoras y la comunidad circundante, incluyendo los clientes).
- › **Gestión ambiental:** el Directorio vela por el cuidado del entorno y fomenta una cultura empresarial de respeto y sensibilización por el medio ambiente que se extiende a los colaboradores, proveedores, clientes y a la comunidad en general.
- › **Programa de Integridad (Modelo de Prevención Penal):** basado en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas jurídicas y en los lineamientos de la Oficina Anticorrupción, integra normas del Código Ético, la Política Anticorrupción y los procedimientos internos. Establece los compromisos que asumimos como organización en materia de cumplimiento, que orientan nuestro comportamiento en todos nuestros ámbitos de actuación y en la consecución de nuestros objetivos de negocio.
- › **Política de Compliance:** es el conjunto de procedimientos, normas y buenas prácticas que todos los colaboradores deben seguir para que las operaciones de Naturgy se ajusten a las leyes vigentes, la normativa aplicable y los estándares éticos de la Compañía. El Directorio promueve su aplicación y verifica que se implementen las políticas y estrategias, el cumplimiento del presupuesto y del plan de operaciones de manera directa o indirecta, dependiendo su grado de importancia. Realiza sus tareas por su cuenta, en reuniones internas, o a través de los miembros del Comité de Dirección según su área de responsabilidad.
- › **Política de Conflictos de Interés:** su objetivo es aplicar lo establecido en el capítulo 4.10. “Lealtad a la empresa y conflictos de interés” del Código Ético, que determina que los empleados deben actuar con lealtad y velando por los intereses de Naturgy, evitando situaciones que puedan provocar un conflicto entre los intereses personales y los de la Compañía. Fija las pautas de actuación a seguir por los colaboradores ante una situación de conflicto de interés, basándose en los principios de lealtad, abstención y transparencia para la resolución de tales situaciones.

## Composición del Directorio (al 31.12.23)

Nombre	Cargo	Independencia	Función	Género
José 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
Carolina Junyent Sancho	Titular	No independiente	No ejecutivo	Femenino
Flavia Bevilaqua	Titular	Independiente	No ejecutivo	Femenino
Fernando Borio	Titular	Independiente	No ejecutivo	Masculino
Ariel Lambert	Titular	Independiente	No ejecutivo	Masculino
Gustavo Martínez	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
Gustavo Latorre	Suplente	No independiente	Ejecutivo	Masculino
Guido Gallino	Suplente	Independiente	No ejecutivo	Masculino
M. José Alzari	Suplente	Independiente	No ejecutivo	Femenino
Guillermo Ambrogi	Suplente	Independiente	No ejecutivo	Masculino

Designaciones: en la Asamblea Ordinaria celebrada el 13/4/2023 fueron designados 9 directores titulares y 8 suplentes.

Renuncias: el 29/11/2023 FGS-ANSES nos notificó sobre las renuncias del director titular, Sergio Soloaga, y la directora suplente, Emilse Juárez.

**En 2023, el Directorio aprobó la Política de Protección de Datos Personales, el Procedimiento de Otorgamiento y Revocación de Poderes, y la Política de Atenciones Empresariales.**

## Designación de directores

El Directorio se compone de nueve miembros titulares y ocho suplentes, designados por la Asamblea de Accionistas, que también fija la duración de su mandato (de uno a tres años). Los accionistas presentan sus candidatos a la Asamblea e informan si son independientes o no independientes, lo que el Directorio considera suficiente, según lo establecido por la CNV.

El Directorio actual cuenta con cuatro directores titulares independientes y cuatro suplentes. El número de directores independientes cumple con la normativa vigente, prevención que fue añadida al Estatuto Social de la Sociedad. Además, el Comité de Auditoría es integrado por dos directores independientes titulares y dos suplentes, y un director no independiente titular y uno suplente. Si cambia la condición de independencia de alguno de los miembros elegidos, lo comunicamos públicamente en nuestro sitio web.

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

## Conflictos de interés

Para gestionar y prevenir los conflictos de interés, disponemos de diversas herramientas y normativas. Una de ellas es nuestra Política de Conflictos de Interés, que se basa en lo que establece nuestro Código Ético (capítulo 4: “Lealtad a la empresa y conflictos de interés”), y que orienta a los colaboradores a evitar situaciones que puedan generar conflictos entre sus intereses personales y los de la empresa, así como a seguir las pautas indicadas si eso ocurre. También, en nuestra Política Anticorrupción hay un principio que aborda el tema y varios artículos que regulan los posibles conflictos de intereses de los directores en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Directorio de la Sociedad.

No registramos conflictos de interés durante 2023 y llevamos a cabo capacitaciones y charlas periódicas para motivar a los empleados a actuar evitando conflictos entre sus intereses personales y los de Naturgy, con lealtad y respeto a la legislación vigente, informando a la empresa si ellos o sus familiares cercanos participan en otras sociedades que puedan competir con la Compañía, absteniéndose de representar a la empresa o influir en decisiones donde tengan interés personal y reportando al superior jerárquico, al Comité de Ética y Cumplimiento o al canal de denuncias cualquier duda o situación.

Todos los directores titulares de la Sociedad y el Comité de Dirección firmaron el formulario confirmando que conocen, cumplen y solicitan asesoramiento sobre el Código Ético, las Políticas de Compliance y Anticorrupción y la Política de Conflictos de Interés de Naturgy.

## Capacitación y formación

La Compañía ofrece actualización permanente en temas relacionados con la gestión y el contexto económico, político y regulatorio para los miembros del Directorio y el Comité de Dirección, según se detalla en la Memoria de la Sociedad. Así, los directores fueron capacitados en Elementos de los Programas de Integridad (Ley 27.401), especialmente canales de denuncias, instrucciones internas protección al denunciante y Tone from the Top. Asimismo, los miembros del Comité de Auditoría y Comité de Dirección fueron convocados al encuentro anual de la Asociación Argentina de Ética y Compliance (AAEC), entidad de la que Naturgy es socia.

Además, el área de Personas y Organización brinda capacitaciones frecuentes al Comité de Dirección sobre temas ambientales, seguridad y salud, etc.

## Evaluación del desempeño del Directorio

Contamos con un cuestionario de autoevaluación anual para que los directores puedan analizar y evaluar su rendimiento y gestión. El sector de Servicios Jurídicos revisa y archiva los cuestionarios respondidos por los directores y formula propuestas que ayuden a mejorar su desempeño.

Además, evaluamos la gestión del Directorio durante todo el año mediante un seguimiento trimestral del desempeño y verificamos que los objetivos establecidos al inicio del ejercicio se cumplan según lo previsto. Esa información se registra tanto en las actas del Directorio como en las Reseñas Informativas y la Memoria Anual que acompañan los estados financieros.

## Remuneraciones

La Compañía dispone de un área específica que se encarga del análisis del mercado, la realización de encuestas y en base a eso, sugiere las cantidades que considera adecuadas respecto a las remuneraciones y política de beneficios.

## Comunicación con grupos de interés

El Comité de Dirección y el Directorio debaten y deciden sobre las cuestiones relevantes y críticas, con evaluaciones y observaciones en cada caso. Cada tema presentado al Directorio tiene un análisis de riesgos que se envía a cada miembro del Órgano de Administración. En 2023, los temas principales fueron regulatorios, tarifarios y de estructura organizativa.

## Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos

La Política de Responsabilidad Corporativa se encuentra integrada a la estrategia de Naturgy y es transversal a todas sus áreas, cada una de las cuales define sus principios de sustentabilidad. Por su parte, el Comité de Sustentabilidad es el encargado de identificar, actualizar y sistematizar el desempeño económico, social y ambiental de la Compañía. Este grupo se reúne periódicamente para debatir sobre temas e informes de sustentabilidad.

Con respecto a la gestión responsable del medio ambiente, mantuvimos el compromiso de reducir la huella ambiental del negocio, involucrando a todo el personal y a nuestra cadena de valor. Así, obtuvimos la certificación ISO 14001 como parte del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Mientras que, en materia de responsabilidad social, continuamos con nuestros programas de concientización sobre el uso eficiente de los recursos naturales y de inclusión social.

Nuestro proceso de rendición de cuentas y sistematización de indicadores garantiza un abordaje integral de nuestros impactos en la sociedad y en el ambiente. De ese modo, podemos identificar, gestionar y comunicar los temas prioritarios para nuestro negocio y para nuestros grupos de interés, con una mirada de triple impacto. Además, 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.

El área de Comunicación y Relaciones Institucionales evalúa e informa los posibles impactos.

## Identificación y evaluación de impactos

El Directorio se relaciona con otros órganos de gobierno como el Comité de Dirección y el Comité de Ética y Cumplimiento, que identifican los impactos que puedan surgir en lo económico, ambiental, social y de gobernanza mediante su gestión. Los responsables de todas las áreas evalúan y analizan los impactos de los riesgos incluidos en la matriz del Modelo de Prevención Penal para mitigarlos o eliminarlos. El Directorio conoce este proceso, que se hace periódicamente.

## Comisión Fiscalizadora

La Comisión Fiscalizadora tuvo 5 reuniones en 2023 para abordar principalmente estos temas:

- › Revisión de los Estados Financieros y de los informes de auditoría de la firma KPMG Argentina.
- › Estudio de la situación del negocio y tarifaria de la gestión de la distribuidora.

## Composición del Directorio (al 31.12.23)

Nombre	Cargo
Miguel A. Tesón	Titular
Uriel O'Farrell	Titular
Guillermo Stok	Titular
José Luis Zapata	Suplente
Ernesto Genco	Suplente
Mirian Sandra Roldán	Suplente

## Comité de Auditoría

Este comité de tres directores titulares (y tres suplentes) tiene funciones de supervisión, informe, asesoramiento y propuesta en su materia de competencia. Se encarga de la calidad y aseguramiento de la información, el control interno y la gestión de riesgos.

Durante 2023, se reunió 6 veces y los temas tratados fueron:

- › Supervisión de la auditoría externa, evaluación de su independencia, planes y desempeño.
- › Evaluación de los planes y desempeño de la auditoría interna.
- › Supervisión del control interno y el sistema administrativo contable.
- › Supervisión de las políticas de información sobre gestión de riesgos.
- › Evaluación del cumplimiento de las normas de conducta.
- › Supervisión de la fiabilidad de la información financiera y sobre hechos relevantes presentada a la Comisión Nacional de Valores y a los mercados de valores.

En las reuniones del 8/8/2023 (Directorio y Comité de Auditoría) se actualizó el Estatuto del comité, considerando que se basa en el Decreto 677/2011 (Régimen de Transparencia de Oferta Pública), norma modificada por la Ley 26.831 (Ley de Mercado de Capitales).

## Composición del Comité de Auditoría (al 31.12.2023)

Nombre	Cargo	Independencia	Función
Rafael Salas Cox	Presidente	No independiente	No ejecutivo
Ariel Lambert	Titular	Independiente	No ejecutivo
Fernando Borio	Titular	Independiente	No ejecutivo
Gustavo Martínez	Suplente	No independiente	Ejecutivo
M. José Alzari	Suplente	Independiente	No ejecutivo
Guillermo Ambrogi	Titular Suplente	Independiente	No ejecutivo

## Comité de Dirección

El Comité de Dirección es el órgano que decide las acciones ejecutivas. Supervisa nuestro desempeño operativo y de ESG y lo informa al Directorio. El área de Personas y Organización realiza el análisis de mercado necesario para tomar decisiones, como política de beneficios y remuneraciones. En 2023, este comité se reunió 46 veces y los temas principales fueron los resultados mensuales, seguimiento de las áreas operativas, temas regulatorios y revisión de gastos e inversiones.

Comité de Dirección	Función / Cargo
Gerardo Gómez	Gerente General
Verónica Argañaraz	Comunicación y RRH
Gustavo Martínez	Servicios Jurídicos
Marcela Córdoba	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
Florencia Saleme	Servicios Compartidos – LEAN
Gonzalo Di Mauro	Controller

Designaciones: Gustavo Martínez, SSJJ, y Marcela Córdoba, Regulación (9/2/2023), Florencia Saleme, Servicios Compartidos Lean (1/8/2023) y Verónica Argañaraz, Comunicación y RR. II. (9/11/2023).

Desvinculaciones: José Luis Fernández, Servicios Compartidos Lean, (27/7/2023) y Bettina Llapur, Comunicación y RR. II. (1/11/2023).

## 10.2 Auditoría interna y compliance

### Función de aseguramiento de Auditoría Interna

Desde Auditoría Interna, examinamos el sistema de control interno de los procesos de la Compañía. Para ello, tenemos un Plan Anual de Auditoría Interna donde analizamos los controles y riesgos asociados a esos procesos. Nuestra metodología de valoración de los riesgos sigue las mejores prácticas de gobierno corporativo y se fundamenta en el marco conceptual del informe del *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)*, partiendo de la tipología de los riesgos definidos en el Mapa Corporativo de Riesgos.

En 2023, realizamos 6 proyectos de auditoría interna que evaluaron los procesos relacionados con los principales riesgos operacionales de corrupción, fraude y legales de las direcciones generales del negocio y corporativas. No encontramos riesgos de corrupción en ninguno de ellos. Todas las direcciones generales fueron cubiertas por este análisis.

## Función de aseguramiento de Compliance

El área de Compliance brinda soporte al Comité de Ética y Cumplimiento. Garantiza que se cumplan la normativa externa y los procedimientos definidos por Naturgy para mitigar los principales riesgos legales, corrupción y fraude. Sus responsabilidades y roles se definen en la Política de Compliance.

También, se ocupa de la difusión y cumplimiento del Modelo de Código Ético de la empresa y su Política Anticorrupción, gestiona el Modelo de Prevención Penal y evalúa los riesgos legales en los modelos que se apliquen, especialmente el de prevención penal y los regulatorios, en coordinación con los servicios jurídicos. Las principales políticas de cumplimiento normativo que la Compañía ha aprobado son:

	Qué es	Objetivos
<b>Política de Compliance</b>	Define los roles y las responsabilidades en relación al sistema de gestión de compliance. Vigente desde 2019.	Fomentar una cultura de cumplimiento y rechazo a incumplimientos normativos. Garantizar, mediante actividades de prevención, detección, supervisión, formación y respuesta, el cumplimiento de la organización de la normativa externa e interna. Prevenir de este modo posibles sanciones, pérdidas económicas y daños reputacionales.
<b>Política Anticorrupción</b>	Establece los principios de todos los empleados y administradores de las empresas de Naturgy. Así se cumple con la legislación nacional e internacional en esta materia.	Orientar la conducta de los empleados y administradores ante cualquier práctica corrupta dentro de la Compañía, mediante los siguientes pasos: prevención, detección, investigación, y remedio.
<b>Política de Atenciones Empresariales</b>	Fija las condiciones en las que administradores y empleados de Naturgy pueden recibir u ofrecer atenciones empresariales a contrapartes de negocio dentro del ejercicio de sus funciones profesionales.	Evitar interferir de forma indebida en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas, ya sean con entidades públicas o privadas. Debe respetar los principios establecidos en el Código Ético, la Política de Compliance y la Política Anticorrupción.
<b>Política de Conflictos de Interés</b>	Aplica lo previsto en el capítulo 4.10. "Lealtad a la empresa y conflictos de interés" del Código Ético de Naturgy, que exige que los empleados actúen con lealtad y defendiendo los intereses de la Compañía.	Definir las pautas de actuación que deben seguir los empleados ante una situación de conflicto de interés, aplicando los principios de lealtad, abstención y transparencia para la resolución de estas situaciones. Debe respetar los principios establecidos en el Código Ético, el Código Ético del Proveedor, la Política de Compliance, y la Política Anticorrupción.
<b>Procedimiento de Due Diligence de Contraparte</b>	Garantiza que en todos los sectores del Grupo Naturgy se realizan de manera uniforme y eficaz los análisis, evaluaciones del riesgo de corrupción y reputacional y su control, cuando participan terceros en las relaciones comerciales de las empresas que lo integran.	Acatar los principios definidos en el Código Ético, el Modelo de Prevención Penal, la Política de Compliance y la Política Anticorrupción.

### Código Ético del Proveedor

### Qué es

Estipula las normas que deben regir la conducta ética de sus proveedores, contratistas y colaboradores externos.

### Objetivos

Reflejar los compromisos derivados del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Establecer las normas de conducta en las áreas sociales y laborales, éticas y de buen gobierno, de seguridad y salud y ambientales y de calidad.

En 2023, el Programa de Integridad (Modelo de Prevención Penal) no cambió mucho en su gestión, ya que se acata la Ley y Lineamientos de la Oficina Anticorrupción. Estos fueron algunos de los temas abordados durante el año:

- › aprobación de la actualización de Política de Atenciones Empresariales
- › aprobación de la Política de Protección de Datos Personales
- › aprobación de la actualización de Reglamento del Comité de Auditoría
- › cambios en la conformación del CEyC.

## Incumplimiento y multas

En 2023, realizamos nuestra actividad de forma íntegra y responsable y no tuvimos incidentes, multas<sup>1</sup> ni sanciones significativas por:

- › casos de corrupción confirmados
- › discriminación
- › incumplimiento<sup>2</sup> de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios
- › incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios
- › incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio
- › reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente
- › acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia
- › incumplimientos significativos de la legislación y las normativas
- › multas que se pagaron durante el periodo objeto del informe por el incumplimiento de la legislación y las normativas
- › incumplimientos significativos de reclamaciones de las comunidades locales.

<sup>(1)</sup> Consideramos como "multas y/o sanciones significativas" las impuestas por resolución firme por montos mayores a \$3.000.000.

<sup>(2)</sup> Los casos de incumplimiento también pueden guardar relación con casos resueltos formalmente durante el periodo objeto del informe, tanto si ocurren en periodos anteriores al periodo objeto del informe como si no.

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

Nos basamos en la integridad y los valores éticos que se expresan en todo lo que hacemos. Buscamos identificar desvíos lo más rápido posible y promovemos la conducta ejemplar de todas las personas que integran el equipo. Para eso, contamos con varias herramientas, políticas y procedimientos que orientan nuestro actuar, como la Política de Derechos Humanos, el Código ético, la Política Anticorrupción, el Modelo de Prevención Penal y los Procedimientos Fiscales.

### Código Ético

Nuestro Código Ético es el documento que establece las normas que deben guiar el comportamiento ético de los administradores y empleados de Naturgy en su actividad cotidiana durante las relaciones e interacciones con todos sus grupos de interés. Fue elaborado y aprobado por el Consejo de Administración del Grupo y refleja los compromisos asumidos por la Compañía en materia de buen gobierno, responsabilidad corporativa y cuestiones relacionadas con la ética y el cumplimiento normativo.

En 2023, capacitamos en este tema a todo nuestro personal mediante la Universidad Corporativa y promovimos a contratistas y proveedores para que lo hagan mediante la Universidad Extendida. Asimismo, difundimos las pautas de conducta y el modelo llevado a cabo por nuestra Compañía por las siguientes vías al público externo:

- redes sociales corporativas
- Informe de Sostenibilidad 2022, con un apartado sobre Integridad y Transparencia que fue publicado como hecho relevante en CNV y remitido a ByMA
- Código de Gobierno Societario (Res. nro. 797 CNV), que posee recomendaciones y prácticas basadas en la gestión del Código Ético y políticas de la Compañía. Incluido en la memoria Contable
- Memoria Contable, que tiene un apartado especial dedicado a Integridad y Transparencia
- sitio web corporativo, con una sección dedicada a 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.

### Comité de Ética y Cumplimiento

Este comité difunde el Código Ético, al tiempo que asesora y orienta en caso de conflicto o duda, y realiza capacitaciones y campañas para la prevención de fraudes, entre otros aspectos. Es un órgano colegiado y está formado por los máximos responsables de Servicios Jurídicos y *Compliance*, Personas y Organización, Comunicación, Auditoría Interna y Administración y Seguimiento Operativo.

Recibe soporte de Unidad de *Compliance* mediante el cumplimiento de la normativa externa y de las políticas y procedimientos establecidos en el Grupo para mitigar los principales riesgos en esta materia, como los riesgos legales, de corrupción y fraude. Dicha Unidad se ocupa de la difusión del Código Ético, cuidando el cumplimiento de sus disposiciones y las de la Política Anticorrupción, e informa periódicamente al Comité.

## Integrantes del Comité de Ética y Cumplimiento (al 31.12.23)

Gustavo Martínez	Servicios Jurídicos y Compliance
Verónica Argañaraz	Comunicación y RRHH
Giselle Dupuy	Auditoría Interna
Omar Payero	Personas y Organización
Jorge Teich	Administración y Seguimiento Operativo

Designaciones: Gustavo Martínez, oficial de Cumplimiento y presidente del Comité, y Giselle Dupuy y Verónica Argañaraz, integrantes del Comité.

## Consultas y denuncias

El Canal de Denuncias del Código Ético es una herramienta que los colaboradores pueden usar para resolver las dudas, y reportar posibles violaciones de las normas y principios de conducta. De este modo, permite atender todas las consultas y reclamos para tomar medidas y corregir posibles incumplimientos.

La Compañía asegura el anonimato y confidencialidad que quienes realizan denuncias o reclamos gracias a la plataforma externa utilizada para gestionar el Canal, que cumple con los más altos estándares de seguridad informática y de protección de datos.



Durante 2022 y 2023 he tenido la oportunidad de participar como instructor para la resolución de algunos casos provenientes del Canal de Denuncias. La experiencia ha sido sumamente constructiva (...). Es, sin duda, una herramienta muy importante pues permite detectar conductas a corregir en una etapa temprana y por lo tanto para reducir riesgos y generar confianza.

**Martín Yañez**  
Director de Gestión del Sistema de Distribución

## Modelo de Prevención Penal (Programa de Integridad)

Este programa reúne 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. Su diseño abarca tanto los elementos obligatorios como los optativos establecidos por los Arts. 22 y 23 de la Ley 27.401 y los Lineamientos de la Oficina Anticorrupción.

Anualmente, revisamos y actualizamos el Modelo de Prevención Penal y sus anexos siguiendo las recomendaciones del experto independiente contratado para ello.

## Políticas anticorrupción

Para mantener la transparencia y el comportamiento ético, procuramos:

- ▶ crear una cultura antifraude y anticorrupción mediante la concienciación y formación
- ▶ implementar 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 define los principios que orientan la conducta de administradores y empleados para prevenir, detener, investigar o corregir cualquier práctica corrupta dentro de la Compañía. Para implantarla correctamente, nos valem de:

- ▶ Canal de Denuncias, que permite que los empleados informen cualquier comportamiento sospechoso o irregular o ingresando a al sitio web <https://naturgy.integrityline.com/frontpage>
- ▶ Procedimiento de *Due Diligence* de Contraparte, que aplicamos sistemáticamente para conocer las contrapartes con las que operamos y evaluar los riesgos de corrupción y reputacionales asociados.
- ▶ Declaración periódica por todos los empleados, donde los colaboradores declaran que conocen y cumplen con los principios del Código ético y Políticas de *Compliance*, Anticorrupción y Conflictos de Interés.
- ▶ Acciones de divulgación y sesiones de formación del contenido de la Política Anticorrupción, a disposición de todo el personal.

También tenemos 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 2023, actualizamos los montos que definen una atención empresarial e implementamos la posibilidad de que los empleados puedan hacer una consulta inicial de manera virtual, el sector de Compliance analice el caso y dé respuesta al consultante, así como también indague sobre la consulta para ofrecer una respuesta final. De esta manera, obtenemos un registro único de las consultas sobre atenciones empresariales y ganamos agilidad a la hora de la evaluación inicial.



**100 % de los miembros del Comité de Dirección** fue informado sobre las políticas y procedimientos anticorrupción.

**100 % de nuestros empleados** fue informado por mail y WhatsApp sobre las políticas y procedimientos.

## Acciones de formación en anticorrupción

Mediante la Universidad Virtual, brindamos el curso Modelo de Prevención Penal, Política Anticorrupción y de Actualización del Código Ético de Naturgy, que fue tomado por todo el Comité de Dirección.

También comunicamos las políticas y procedimientos anticorrupción de la Compañía a **179 proveedores y empresas colaboradoras** mediante las siguientes acciones:

- › **Difusión del Código Ético del Proveedor:** enviamos un recordatorio periódico a fin de establecer las pautas que deben presidir el comportamiento ético de proveedores y colaboradores externos. Incluye el Código Ético, la Política de Recursos Humanos, la Política de Responsabilidad Corporativa y la Política Anticorrupción de la Compañía.
- › **Universidad Extendida:** elaboramos un plan de formación con cursos virtuales gratuitos en la plataforma exclusiva para empresas colaboradoras. Entre los cursos ofrecidos, incluimos derechos humanos, ciberseguridad, Código Ético, conflictos de interés, formación frente al acoso, seguridad y salud, entre otros.
- › **Redes sociales y sitio web:** comunicamos a clientes y público general sobre nuestra política anticorrupción, en el Día Internacional contra la Corrupción (9 de diciembre)

También difundimos políticas y procedimientos relacionados con esta temática desde el sector de Compras de la Compañía.

## Procedimiento de *Due Diligence* de Contraparte

Gracias a este procedimiento, podemos conocer y analizar las contrapartes con las que operamos y así evaluar los riesgos de corrupción y reputacionales asociados. De este modo, garantizamos que esas evaluaciones sean realizadas de forma homogénea y eficiente en todas las áreas del Grupo cuando intervienen terceros en las relaciones de negocio. Es preciso destacar que este procedimiento no reemplaza las evaluaciones de terceros fijado por el cuerpo normativo de Naturgy y que deben realizar otras unidades, sino que las complementa.

## Política Global de Derechos Humanos

Naturgy se compromete a 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 definir esta política, la Compañía llevó a cabo un análisis de contexto basado 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 se encuentra presente.

Se trata de un compromiso que abarca tanto al personal de la Compañía como a los colaboradores de la cadena de valor y a las comunidades donde se desarrollan nuestras operaciones. Además, propone un especial cuidado con los colectivos en situación de vulnerabilidad, como los pueblos originarios y los niños.

La Política de Derechos Humanos fue aprobada por el Directorio, el máximo nivel de decisión de la Compañía, y es aplicable en Naturgy BAN y en las empresas del Grupo en Argentina. Se difunde a los empleados, colaboradores y proveedores, así como al público externo, a través de diferentes canales de comunicación:

- ▶ En la web corporativa <https://www.naturgy.com.ar/politicas-codigo-de-conducta/> se encuentra información sobre la política, su objeto y alcance, su procedimiento de consulta y comunicación, y sus compromisos.
- ▶ En las redes sociales como LinkedIn e Instagram se publican mensajes sobre los compromisos de derechos humanos.
- ▶ Vía mail y WhatsApp, se envía información al personal sobre la política y sus implicaciones.
- ▶ En la Universidad Virtual de Naturgy, se ofrece un curso online sobre Derechos Humanos, que el sector de Personas y Organización promueve periódicamente a todo el personal.
- ▶ A los principales proveedores y colaboradores externos, se difunde el Código Ético del Proveedor, que consta del Código ético, la Política de Derechos Humanos, la Política de Responsabilidad Corporativa y la Política Anticorrupción de la Compañía.

80,2 % de los empleados fue capacitado sobre políticas, procedimientos o aspectos de los derechos humanos relevantes para nuestras operaciones en 2023.

## 312 horas de formación

### Principios de la Política de Derechos Humanos y riesgos identificados

#### 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.
<b>Compromiso 8. Proteger a las instalaciones y a las personas desde el respeto a los derechos humanos</b>	
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.
<b>Compromiso 9. Apoyar y promover el respeto los derechos humanos en todas las comunidades</b>	
Riesgo 28. Compromiso público	Que el compromiso de la empresa con los derechos humanos no se conozca públicamente.
Riesgo 29. Libertad de opinión y de expresión	Que la empresa no respete ni promueve el derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y religiosa, ni la libertad de opinión y de expresión dentro de su campo de actividad.
Riesgo 30. Derechos sociales de la comunidad	Que la empresa no emprenda acciones ni fomente planes y/o actividades en beneficio de los derechos sociales, como parte de los derechos humanos, en la comunidad en la que opera.
Riesgo 31. Análisis de la inversión	Que la empresa no disponga de los mecanismos necesarios para evaluar las posibles repercusiones y riesgos de los proyectos de inversión sobre los derechos humanos.
Riesgo 32. Análisis de los socios	Que en los procesos de diligencia debida previos a la ejecución de los acuerdos de colaboración con terceros no se analicen las políticas ni las prácticas de los socios en materia de derechos humanos.
<b>Compromiso 10. Contribuir a combatir la corrupción y proteger la privacidad</b>	
Riesgo 33. Corrupción	Que las actividades de la empresa incentiven o fomenten la corrupción público-privada.

# Sección técnica del Informe

11.1 Enfoque de materialidad

160

11.2 Gestión de temas materiales

162

11.3 Alcance y lineamientos  
internacionales utilizados

165

11.4 Índice de Contenidos GRI

166

11.5 Tablas SASB

183

11.6 Informe de revisión independiente

186



# 11. Sección técnica del Informe

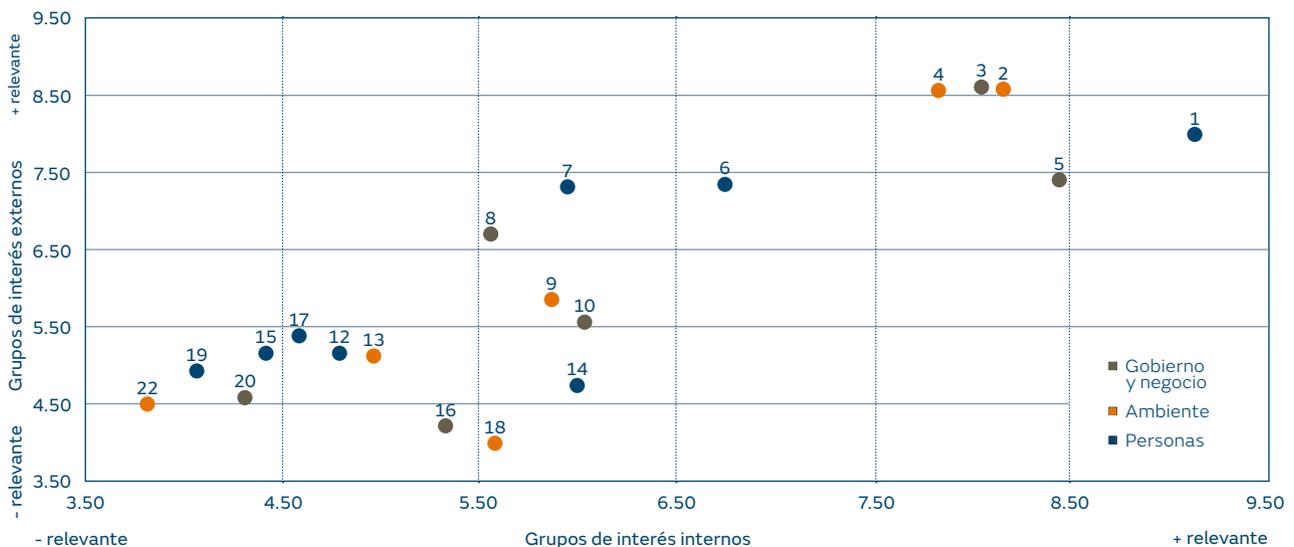
## 11.1 Enfoque de materialidad

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

Describimos los riesgos, oportunidades e impactos positivos y negativos identificados de los 10 principales temas materiales:

Tema material	Descripción
<b>1. Atención y satisfacción del cliente</b>	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.
<b>2. Emisiones y cambio climático</b>	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 CO <sub>2</sub> para contribuir a la mitigación del cambio climático y a la transición energética.
<b>3. Seguridad de las instalaciones y operaciones</b>	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.
<b>4. Eficiencia energética</b>	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.
<b>5. Integridad, cumplimiento y transparencia en los negocios</b>	La ética y la honestidad son compromisos fundamentales de la Compañía. Nuestra gestión 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.
<b>6. Seguridad laboral</b>	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.
<b>7. Cuidado y bienestar de los trabajadores</b>	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.
<b>8. Cadena de suministro responsable y sostenible</b>	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.
<b>9. Gestión de residuos</b>	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.
<b>10. Buen gobierno corporativo</b>	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

Los avances en la gestión de los asuntos materiales han sido descritos 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.

A continuación, incluimos 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 2023
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 2023
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 Compromiso social

Tema material	Estándar GRI y Estándar Sectorial GRI relacionado	Cobertura	Capítulo del Informe de Sostenibilidad 2023
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   Socios de negocio   Sociedad   Empleados   Organismos reguladores	Compromiso con la sostenibilidad Compromiso con los resultados
16. Acceso a la energía	Sin relacionamiento directo	Accionistas · Inversores   Socios de negocio   Sociedad   Organismos reguladores   Clientes   Gobierno   Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Interés por las personas
17. Educación ambiental	Sin relacionamiento directo	Sociedad   Clientes   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   Socios de negocio   Sociedad   Gobierno   Empleados	Compromiso con la sostenibilidad Interés por las personas Integridad y transparencia
19. Innovación tecnológica y digital	<i>Tema material propio</i>	Accionistas · Inversores   Proveedores   Socios de negocio   Sociedad   Clientes   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   Proveedores   Socios de negocio   Sociedad   Gobierno   Empleados  Accionistas · Inversores   Proveedores   Socios de negocio   Sociedad   Gobierno   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 Lineamientos internacionales utilizados

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. Asimismo, 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 2023 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	6-9, 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			
	2-4 Actualización de la información	Nota 4			
	2-5 Verificación externa	186			
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	12, 19, 49-50, 117-118, Nota 5			
	2-7 Empleados	92, Nota 6 y Nota 7		8.5	
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	2-8 Trabajadores que no son empleados	Nota 8		8.5	
	2-9 Estructura y composición de gobernanza	143-144, 147-148		5.5	
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	144-145		5.5	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Nota 9		16.6	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	34-35, 143, 146, Nota 10			
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	146, Nota 11			
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Nota 12			
	2-15 Conflictos de interés	145		16.6	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	146, 160			
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	145			
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	145			

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
	2-19 Políticas de remuneración	146, Nota 13			
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	146, Nota 13			
	2-21 Ratio de compensación total anual	93			
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6-9			
	2-23 Compromisos y políticas	12, 14-15, 24-26, 36, 46, 58, 70, 88, 102, 116, 128, 140, 151, 154-155, Nota 14			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	143, 146, 151-155, Nota 14			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	34-37, 148-150, 151-152			
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	152			
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	150			
	2-28 Afiliación a asociaciones	31			
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	27-31, 52-54, 62, 94, 119, 136, 152, 160			
	2-30 Convenios de negociación colectiva	93, Nota 15		8.8	
<b>Temas materiales</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-1 Proceso para determinar los temas materiales	160-164			
	3-2 Listado de temas materiales	162-164			
<b>Atención y satisfacción del cliente</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	160-164, 52-54			
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 16			
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	150, Nota 17			Sí
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	150, Nota 17			
<b>Emisiones y cambio climático</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	160-164, 71-73, 75, 79		11.1.1 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	79	11.1.2	7.3, 12.2	
	302-4 Reducción del consumo energético	79		7.3, 12.2	
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	78		7.3, 12.2	
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	76-77	11.1.5	3.9, 15.2	Sí
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	77	11.1.6	3.9, 15.2	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	78	11.1.7	3.9, 15.2	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	75	11.2.3	15.2	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	78	11.3.2	3.9, 15.2	
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	24-25, 34, 36-37, 39-41, 43	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	51, 54, 130-132	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	41, 75, Nota 18	11.2.4		
<b>Seguridad de las instalaciones y operaciones</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	160-164, 36, 71-72, 101-107	11.8.1		
<b>GRI 306: Efluentes y residuos 2016</b>	306-3 Derrames significativos	Nota 19	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	150, Nota 17			Sí
<b>GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018</b>	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	107-109			
	403-9 Lesiones por accidente laboral	112		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	160-164, 75, 79			
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	79		7.3, 12.2, 12.5	Sí
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-4 Reducción del consumo energético	79		7.3, 12.2	
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	78		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	141, 149-153, 160-164	11.20.1		
	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	152-153	11.20.2	16.5	
<b>GRI 205: Anti-corrupción 2016</b>	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	151, 153-154	11.20.3	16.5	
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	150	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	150			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	150, Nota 17			Sí
<b>Información sectorial adicional</b>	Describir el enfoque para asegurar la transparencia en los contratos	Nota 20	11.20.5		
	Beneficiarios efectivos de la organización	Nota 21	11.20.6		
<b>Seguridad laboral</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	104-109, 160-164	11.9.1		
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	105-106	11.9.2	8.8	
<b>GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018</b>	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	107-108	11.9.3	8.8	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	113	11.9.4	8.8	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	106	11.9.5	8.8	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref. del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
<b>GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018</b>	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	109	11.9.6	8.8	
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	113	11.9.7		
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	106	11.9.9	8.8	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	112	11.9.10	3.6, 3.9, 8.8	Sí
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	112	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	90-91, 93-97, 160-164	11.10.1		
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	90, Nota 6	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	94	11.10.3	8.5	
	401-3 Permiso parental	95	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 22	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	98	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	97-98	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	123	11.10.8	8.8	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	123-124	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	117-120, 122-125, 160-164			

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref. del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
<b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016</b>	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	123			Sí
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	123-124			
<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	123		8.8	Sí
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	123-124		8.8	
<b>Gestión de residuos</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	71-74, 81-82, 160-164	11.5.1		
<b>GRI 306: Residuos 2020</b>	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	81-82	11.5.2	3.9, 6.3, 6.6, 12.5	
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	81-82	11.5.3	3.9, 6.3, 12.5	
	306-3 Residuos generados	83	11.5.4	3.9, 6.6, 12.5	Sí
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	83	11.5.5	3.9, 12.5	
	306-5 Residuos destinados a eliminación	83	11.5.6	3.9, 6.6, 12.5	
<b>Buen gobierno corporativo</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	143-146, 151-153, 160-164			
<b>Indicador propio</b>	Componentes del modelo de prevención penal	149			Sí
<b>Formación y desarrollo profesional</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	96-98, 160-164			
<b>GRI 404: Formación y educación 2016</b>	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	98		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	97-98		8.5	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y del desarrollo de su carrera	97		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	73-74, 80-81, 160-164	11.6.1		
	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	80-81	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	80-81	11.6.3	6.3	
	303-3 Extracción de agua	80-81	11.6.4	6.4	Sí
	303-4 Vertido de agua	81	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	128, 130, 154-157, 160-164	11.15.1		
<b>GRI 413: Comunidades Locales 2016</b>	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	130, 136	11.15.2		
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	71-73, Nota 23	11.15.3		Sí
<b>Información sectorial adicional</b>	Número y tipos de reclamaciones de las comunidades locales.	150	11.15.4		
<b>Respeto por los derechos humanos</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	124-125, 154-157, 160-164	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 24	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	123	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 25	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: Prácticas de seguridad</b>	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	125	11.18.2		Sí
<b>Desempeño económico</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	6-7, 58-59, 160-164	11.14.1 11.21.1		
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	58	11.14.2 11.21.2		Sí
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 26	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	93		5.1, 8.5	
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Nota 27	11.14.3	8.5	
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	132-133, 136	11.14.4		
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	55, 124-125, 132-133, 136	11.14.5	8.3, 8.5	Sí
<b>GRI 204: Prácticas de adquisición 2016</b>	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	117	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 28	11.21.8		
<b>Acceso a la energía</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	55, 154-157, 160-164			
<b>Indicador propio</b>	Programa "Reconectando Hogares"	55			Sí
<b>Educación ambiental</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	131, 160-164			
<b>Indicador propio</b>	Cantidad de participantes en el programa Cuidemos nuestros recursos	131			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	90-91, 154-157, 160-164	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	93		5.1, 8.5	
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Nota 27	11.11.2	8.5	
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-3 Permiso parental	95	11.11.3		
<b>GRI 404: Formación y educación 2016</b>	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	98	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	92, Nota 29	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	93, Nota 6	11.11.6	5.1, 8.5	
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	150, Nota 17	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	52, 160-164			
<b>Indicador propio</b>	Cantidad de interacciones y usuarios registrados en la Oficina Virtual	52			Sí
<b>Economía circular</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	81-83, 160-164			
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	82		12.2	Sí
<b>GRI 306: Residuos 2020</b>	306-2 Residuos no destinados a eliminación	83		12.5	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	N.º Ref. del Estándar Sectorial GRI	ODS y metas	Verificación externa
<b>Biodiversidad</b>					
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de temas materiales	84-85, 160-164	11.4.1		
	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 30	11.4.2	6.6, 15.1	Sí
<b>GRI 304: Biodiversidad 2016</b>	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	84-85, Nota 31	11.4.3	6.6, 15.1	
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	84-85	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 32	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 (N° 19.550). Opera en Zonas Norte y Oeste de la provincia de Buenos Aires.

2-2

**Nota 2:** El presente Informe de Sostenibilidad 2023 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 2023 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 2022. El ciclo de presentación de Informes de Sostenibilidad es anual. La fecha de publicación del Informe fue en Agosto de 2024.

2-4

**Nota 4:** 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 5:** Naturgy no comercializa productos prohibidos, que estén sujetos a cuestionamientos de grupos de interés o que sean de debate público. Durante 2023, 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, 401-1, 405-2, 11.10.2, 11.11.6, ODS 5.1, 8.5, 8.6

**Nota 6:** 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, ODS 8.5

**Nota 7:** No tenemos colaboradores contratados por horas no garantizadas.

2-8, ODS 8.5

**Nota 8:** Actualmente, contamos con 38 colaboradores eventuales actualmente en la empresa, que acompañan en distintas áreas.

2-11, ODS 16.6

**Nota 9:** El señor José García Sanleandro es el presidente del Directorio en Naturgy BAN S.A. y no tiene un cargo ejecutivo.

2-12

**Nota 10:** 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 11:** 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 12:** El Informe de Sustentabilidad 2023 fue reportado y aprobado por el Directorio de Naturgy.

2-19, 2-20

**Nota 13:** 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, se utilizan encuestas independientes internacionales para conocer las opiniones de grupos de interés.

Comité de Dirección	Función / Cargo	Tipo de sueldo	Bonificaciones / incentivos	Indemnización / Reembolsos Beneficios jubilación
Gerardo Gomez	Gerente General	Fijo y variable por objetivos	Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de Vida adicional. Seguro de ahorro Colectivo.	Igual resto de la compañía. Según LCT.
Verónica Argañaraz	Comunicación		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de Vida adicional.	
Gustavo Martínez	Servicios Jurídicos		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de Vida adicional.	
Marcela Córdoba	Regulación		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de Vida adicional. Seguro de ahorro Colectivo.	
Omar Payero	Recursos		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de Vida adicional.	
Jorge Teich	Administración y Seguimiento Operativo		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de Vida adicional.	
Martín Yañez	Gestor de Sistema de Distribución		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de Vida adicional. Seguro de ahorro Colectivo.	
Adolfo Mendivil	Operaciones		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de Vida adicional. Seguro de ahorro Colectivo.	
Gustavo Latorre	Comercial		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de Vida adicional.	
Florencia Saleme	Servicios Compartidos - LEAN		Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de Vida adicional.	
Gonzalo Di Mauro	Controlling	Automóvil de la compañía y Medicina Prepaga. Seguro de Vida adicional.		

2-24

**Nota 14:** Las políticas y procedimientos de conducta empresarial responsable son descriptos a lo largo del documento. Existen normas de índole ambiental, de compliance, del sector de económico financiero, comunicación, etc.

A modo de ejemplo se colocan los links de la web corporativa donde se observan diferentes normas (reglamentos, políticas, procedimientos, etc.)

<https://www.naturgy.com.ar/politicas-codigo-de-conducta/>

<https://www.naturgy.com.ar/accionistas-e-inversores/informacion-societaria/>

<https://www.naturgy.com.ar/colaboradores/>

<https://www.naturgy.com.ar/responsabilidad-corporativa/>

Estas políticas y procedimientos son de aplicación en todas las actividades de la empresa y son conocidas por los responsables de aplicarlas. Estas se evidencian en el Modelo de Prevención Penal, en el Código de Gobierno Societario (CNV) y Memoria Contable.

Por su parte, la política de Derechos Humanos que es divulgada a los empleados, administradores, proveedores y empresas colaboradoras y al público externo por medio de la web corporativa y redes sociales.

2-30, ODS 8.8

**Nota 15:** 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 16:** 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 (Nº22.802), la ley de Defensa del Consumidor (Nº24.240) y la ley de Protección de Datos Personales (Nº25.326), 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, 406-1, 416-2, 418-1, 11.11.7, ODS 5.1, 8.5

**Nota 17:** Se entiende por “incidentes” aquellos derivados de incumplimientos que hayan sido objeto de expedientes administrativos, cuya resolución hubiese quedado firme durante el año 2023. 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 \$3.000.000.- (tres millones 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 11.2.4

**Nota 18:** Naturgy BAN es miembro del CEADS (Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible) sin embargo no realizó contribuciones en 2023. Además, por el momento, no desarrolla ni participa en actividades que contribuyan a implementar políticas públicas sobre cambio climático.

306-3, 11.8.2, ODS 15.1

**Nota 19:** No hubo derrames en 2023.

Información sectorial adicional 11.20.5

**Nota 20:** 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 11.20.6

**Nota 21:** 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, 11.10.5, ODS 8.8

**Nota 22:** 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 23:** 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.

409-1, 11.12.2

**Nota 24:** 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, 11.13.2, ODS 8.8

**Nota 25:** 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 2023, 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.

201-4, 11.21.3

**Nota 26:** No hubo asistencia financiera en 2023.

202-2, 11.11.2, 11.14.3, ODS 8.5

**Nota 27:** El 100 % de los altos directivos proceden de la comunidad local.

Información sectorial adicional 11.21, 11.21.8

**Nota 28:** 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.

405-1, 11.11.5, ODS 5.1, 5.5, 8.5

#### Nota 29

Miembros del Directorio por edad (en porcentaje)	2023	
	Hombres	Mujeres
Entre 30 y 40 años	11 %	11 %
Entre 40 y 50 años	6 %	0 %
Entre 50 y 60 años	22 %	11 %
Más de 60 años	39 %	0 %

304-1, 11.4.2, ODS 6.6, 15.1

**Nota 30:** El área Ecológica Protegida de Parque Leloir se corresponde con una zona que fue declarada “Área Ecológicamente Protegida” por el Honorable Consejo Deliberante de Ituzaingó 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, 11.4.3, ODS 6.6, 15.1

**Nota 31:** 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, 11.4.5

**Nota 32:** 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.

## 11.5 Tabla SASB

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).

### Sector de Infraestructura - Estándar SASB Compañías y Distribuidores de Gas

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	50
	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	50
	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	51
	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	49
	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	49
	Longitud de las tuberías (1) de transmisión y (2) de distribución de gas	IF-GU-000.C	Nota 6

### Notas

IF-GU-240a.4, IF-GU-420a.1

#### Nota 1

No aplica.

IF-GU-540a.1

#### Nota 2

En 2023, no registramos incidentes en gasoductos, de esta forma, no se emitieron CAO ni hubo NOPV.

IF-GU-540a.2,

**Nota 3**

No disponemos de este tipo de cañerías en el ámbito de distribución de Naturgy BAN.

IF-GU-540a.3

**Nota 4**

En el año 2023 inspeccionamos el 20 % del total de las Líneas de Transmisión 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.

IF-GU-540a.4

**Nota 5**

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 25.04 – 25.07, 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 repuebas 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 2023**

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 descriptos 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 auditorias 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 auditoria 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 2023, 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 89 % que cumple criterio 1.2 del total de MP. Para finales del 2024 se prevé terminar con un 90 %.

Como consecuencia del programa de sensibilización que se viene desarrollando a través del área de Prevención de Daños, se realizaron tres reuniones con los municipios que se detallan a continuación: Municipalidad de Malvinas Argentinas (17 de mayo 2023), Municipalidad de José C. Paz (12 de Julio 2023) y Municipalidad de Moreno (8 de agosto 2023). Los temas abordados durante las reuniones fueron los siguientes: 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.

Además, 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.

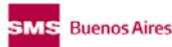
IF-GU-000.C

#### **Nota 6**

382,33 km de tuberías de transmisión

27.120,80 km de tuberías de distribución de gas

## 11.6 Informe de revisión independiente



Miembro de  
SMS Latinoamérica



\*\*\*

## INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO DE CONTADORES PÚBLICOS INDEPENDIENTES SOBRE INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Señores,  
Presidente y Directores de  
Naturgy BAN S.A.  
CUIT N° 30-65786411-7  
Domicilio Legal: Av. Corrientes 800  
CABA, C1008.

### A. IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBJETO DEL ENCARGO

Hemos sido contratados para emitir un informe de seguridad limitada sobre la alineación de ciertos indicadores del Informe de Sostenibilidad 2023 con respecto a lo establecido en el marco de reporte de la *Global Reporting Initiative* ("Estándar GRI") correspondiente al período iniciado el 1 de enero de 2023 y finalizado el 31 de diciembre de 2023.

Nuestro trabajo fue realizado por un equipo independiente y multidisciplinario incluyendo profesionales con experiencia en encargos de aseguramiento y especialistas en Sostenibilidad.

Nuestro encargo de aseguramiento limitado se realizó únicamente en relación con la información seleccionada incluida en el Anexo I adjunto. Nuestro informe de aseguramiento no se extiende a información de períodos anteriores ni otra información incluida en el Informe de Sostenibilidad 2023, ni a otra información relacionada a dicho reporte que pudiera contener imágenes, audios, videos o incluidas en referencias a otros documentos de Internet.

### B. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de Naturgy BAN S.A. es responsable de la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2023 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 de Informe de Sostenibilidad estén libres de incorrecciones materiales.

### C. RESPONSABILIDADES DEL CONTADOR PÚBLICO

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de Seguridad Limitada sobre la alineación de treinta indicadores del Informe de Sostenibilidad 2023, detallados en el Anexo I del presente informe. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con las normas sobre Otros encargos de aseguramiento establecidas en la sección V.F de la Resolución Técnica N° 37 (RT 37) emitida por la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE).

Dichas normas exigen que cumplamos requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos el encargo con el fin de obtener una seguridad limitada acerca de que la información seleccionada contenida en el Informe de Sostenibilidad 2023 ha sido preparada y presentada en referencia a los criterios mencionados y están libres de incorrecciones significativas, debidas a fraude o error.

No obstante, la ausencia de una metodología o práctica generalmente aceptada para identificar, evaluar y medir información no financiera puede dar lugar a supuestos y criterios diferentes y con ello a valores no necesariamente comparables con los de otras entidades, lo que representa una limitación inherente.

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



Miembro de  
SMS Latinoamérica



En un encargo de aseguramiento limitado, se obtienen elementos de juicio válidos y suficientes como parte de un proceso sistemático, que incluye obtener un entendimiento del asunto objeto del encargo y de otras circunstancias del trabajo, realizar indagaciones principalmente a las personas responsables de la preparación de la información presentada y aplicar otros procedimientos adecuados, pero en el que los procedimientos tienen un alcance significativamente menor al de un encargo de aseguramiento razonable y, por consiguiente, no nos permite obtener seguridad de que he tomado conocimiento de todos los temas significativos que podrían identificarse, motivo por el cual no emito una opinión sobre la totalidad del Informe de Sostenibilidad citado.

**D. IDENTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS APLICADOS**

La información seleccionada de Sostenibilidad, incluida en el Anexo I adjunto, ha sido preparada y presentada con referencia a los estándares del Global Reporting Initiative ("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 (FACPCE).

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 Informe de Sostenibilidad y la evaluación de los riesgos de incorrección significativa en los 30 indicadores del Informe de Sostenibilidad 2023, 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 evaluación del riesgo, incluido el conocimiento de control interno, así como los procedimientos aplicados en respuesta a los riesgos valorados.

**E. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS**

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 S.A. para la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2023.
- 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.

Dicha información constituye los elementos de juicio en los que nos basamos para emitir el presente Informe de Aseguramiento Limitado sobre la alineación del Informe de Sostenibilidad 2023 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

**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.



Miembro de  
SMS Latinoamérica



Red SMS Latinoamérica  
Estamos en 21 países  
y estamos cerca.

\*\*\*

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.

Consideramos que los elementos de juicio que hemos obtenido proporcionan una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión.

#### F. 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 Informe de Sostenibilidad 2023 identificados como verificados en el Anexo I** 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.

#### G. 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.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 14 de agosto de 2024.

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



Miembro de  
SMS Latinoamérica



Red SMS Latinoamérica  
Estamos en 21 países  
y estamos cerca.

\*\*\*

Anexo I – 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". <sup>(1)</sup>
GRI 303-3- Extracción de agua.	GRI 406-1- Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	Desarrollo del programa "Reconectando Hogares". <sup>(1)</sup>
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. <sup>(1)</sup>
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. <sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> 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 2023, 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 documento comunica el desempeño económico, social, ambiental y de gobernanza de Naturgy BAN S.A. en Argentina del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023, e incluye información de años anteriores para facilitar la comparabilidad y ofrecer al lector la evolución temporal de los datos expuestos.

Este documento da cumplimiento a los siguientes lineamientos y estándares:

- **Global Reporting Initiative (GRI):** utilizamos como referencia los Estándares GRI 2021 y el estándar sectorial GRI 11: Sector petróleo y gas 2021.
- **SASB:** utilizamos el estándar para el sector “Compañías y distribuidores de gas” de los estándares SASB, que están bajo la supervisión de International Sustainability Standards Board (ISSB).
- **ISO 26000:** En Naturgy hemos usado la Norma ISO26000 como guía para integrar la responsabilidad social en nuestros valores y prácticas.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible:** 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** 