

informe
**responsabilidad
corporativa**

2014





Sumario

1. Mensajes de los directivos de Gas Natural Fenosa	04	5. Compromisos de responsabilidad corporativa	48
2. Proceso de elaboración del informe	08	5.1 Orientación al cliente	50
3. Gas Natural Fenosa	16	5.2 Compromiso con los resultados	62
3.1 Perfil de la organización	18	5.3 Medio ambiente	66
3.2 Estrategia de Gas Natural Fenosa	26	5.4 Interés por las personas	79
3.3 Marco regulatorio de la industria del gas	27	5.5 Seguridad y salud	94
3.4 Contribución al desarrollo	29	5.6 Compromiso con la sociedad	105
4. La responsabilidad corporativa y Gas Natural Fenosa	30	5.7 Integridad	118
4.1 Indicadores clave de responsabilidad corporativa	32	6. Información Adicional	130
4.2 Gestión de la política de responsabilidad corporativa	34	6.1 Premios y reconocimientos	132
4.3 El gobierno de la responsabilidad corporativa	37	6.2 Glosario de términos técnicos	133
4.4 Gestión y medición de la reputación corporativa	41	6.3 Índice de contenidos e indicadores <i>GRI G4</i>	135
4.5 Los grupos de interés	42	6.4 Cumplimiento con el Pacto Global de Naciones Unidas	165
		6.5 Informe de revisión independiente	166

informe
**responsabilidad
corporativa**

2014





Carta del Presidente

Estimados,

Con gran orgullo les acerco la onceava edición de nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa 2014. Junto al mismo presentamos la Comunicación para el Progreso (COP) del Pacto Global de las Naciones Unidas, que refleja nuestro compromiso con los 10 principios sobre derechos laborales, derechos humanos, medio ambiente y anti-corrupción. Es importante destacar que nuestro reporte se realiza alcanzando la opción de COP Avanzada.

El reporte, realizado tomando como base la última guía publicada por el *Global Report Initiative*, el marco G4, utilizando la opción "de Conformidad" esencial, permite cumplir con los estándares internacionales de mayor prestigio en la elaboración de reportes de sustentabilidad. Los resultados que arroja el presente reporte son motivo de gratitud para todos los colaboradores que hacen de Gas Natural Fenosa Argentina una empresa responsable y transparente, cuyo accionar procura generar un impacto positivo en los aspectos económico, social y ambiental de nuestro país.

Merece una especial mención el esfuerzo realizado por nuestro Comité de Reputación Corporativa, cuyo trabajo ha sido fundamental para la construcción de una cultura corporativa comprometida con el desarrollo de iniciativas en el marco de nuestra gestión sustentable.

En Gas Natural Fenosa consideramos que no sólo debemos brindar un servicio, sino que también debemos crear las condiciones propicias para que cada vez más familias puedan contar con gas natural en sus hogares. Así, durante 2014 se lograron incorporar 30.332 nuevos clientes.

En materia de inversión social, la compañía continuó trabajando intensamente sobre cuatro pilares fundamentales: cadena de valor, uso responsable del gas, familias del personal y negocios inclusivos.

Continuamos con la implementación de nuestro Modelo Inclusivo de Gasificación Integral, el cual fue desarrollado por la compañía para la gasificación de barrios de menores recursos. Junto a la Fundación Pro Vivienda Social avanzamos con la gasificación del Fideicomiso Unión de Vecinos en Acción, en la Localidad de Cuartel V, en Moreno, donde hacia fin de año unas 1500 familias, el 70% de los habitantes del barrio, ya contaban con el suministro. A su vez, logramos la gasificación de la totalidad de las viviendas, unos 360 hogares, del proyecto Viviendas del Plan Federal del Barrio Padre Mugica, del Partido de La Matanza.

En materia de nuestros compromisos medioambientales, durante 2014 llevamos a cabo cinco estudios de impacto ambiental, y una auditoría ambiental general de carácter trienal, conforme a los requerimientos del ENARGAS, a través de la cual se verificó todo el sistema operativo de la compañía. Para brindar un mejor servicio, durante el año pasado comenzamos con las auditorías internas para la implementación, durante 2015, del Sistema Integral de Gestión que permita auditar las normas ISO 9001, ISO 14001 y la OHSAS 18000.

Sobre nuestros colaboradores vale comentar que durante 2014 implementamos nuestro programa SAVIA, cuyo objetivo es aumentar las capacidades de las jefaturas y los responsables de los equipos de trabajo a nivel Grupo. Esto llevo a un análisis 360° de todos los mandos medios con personal a cargo. A partir del mismo se desarrolló un modelo de liderazgo. También, se concientizó sobre todo lo relacionado a la seguridad y la salud, donde el 76,97% de nuestros colaboradores fueron capacitados a partir del programa "Compromiso con la Seguridad y la Salud".

Con respecto a nuestros proveedores, durante 2014 se publicaron las Condiciones Generales Globales y el Anexo País Argentina en la página web de la compañía, donde se informa las expectativas y requisitos a cumplir por nuestra cadena de valor. A su vez, se amplió la Universidad Extendida, a fin de alcanzar a nuestros proveedores, brindándoles actividades de formación tanto presenciales como virtuales.



Con relación a la comunidad, junto a Fundación Pro Vivienda Social lanzamos el programa Mi Primera Oportunidad, cuya finalidad es facilitar la inserción laboral y la profesionalización de los jóvenes de barrios postergados. En su primer año, 45 jóvenes se vieron beneficiados por este programa. Además, a través del programa Emprendedores Sociales, la empresa financió 7 proyectos sociales creados por nuestros colaboradores, relacionados con la promoción humana, la superación de la pobreza y el desarrollo comunitario.

Estos logros no podrían haberse alcanzado si no fuera por todos los integrantes de Gas Natural Fenosa, que en su día a día, reafirman el compromiso de la empresa por el desarrollo de cada uno de sus distintos públicos de interés. Desde hace años que venimos desandando este camino de desarrollo sustentable de los negocios, y con este reporte reafirmamos el compromiso de continuar por esta vía. Los invito a leer este informe, que espero nos sirva para poner en valor lo alcanzado y continuar proyectando hacia el futuro nuevos hitos para la organización.

Muchas gracias.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Horacio Cristiani'.

Horacio Cristiani
Presidente



Carta de la Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales

Estimados,

A través del presente documento Gas Natural Fenosa rinde cuentas sobre el desempeño sostenible en materia económica, social y ambiental. Para llevar a cabo el mismo, optamos por la utilización de la guía G4 del *Global Reporting Initiative* (GRI).

Para el desarrollo del mismo es vital el diálogo con nuestros públicos de interés, ya sean accionistas, clientes, cadena de valor, colaboradores y comunidad en general. Conocer sus opiniones, sus inquietudes, nos permite identificar sus expectativas y necesidades, y a partir de las mismas poder colaborar en la toma de decisiones de la compañía.

En materia de inversión social, nuestros programas siguen lineamientos adaptados para toda Latinoamérica por el Grupo Gas Natural Fenosa, los cuales se basan en 4 pilares estratégicos: Cadena de valor, desarrollamos proyectos de formación técnica y empresarial de proveedores y profesionales independientes o microempresarios ligados al sector del gas; Uso responsable del gas, continuamos con los proyectos que promueven el uso responsable, eficiente y seguro de este combustible no renovable; Familias del personal, trabajamos en aquellos proyectos que promueven la inserción laboral y los estudios universitarios de los hijos de nuestros colaboradores; y por último, Negocios Inclusivos, con el objeto de combatir la pobreza energética y facilitar el acceso a nuestros servicios a sectores vulnerables de la población.

Los esfuerzos para el desarrollo de nuestra cadena de valor nos llevaron en 2014 a que, mediante el programa "Valor para Proveedores", se les brindara la posibilidad de acceder a la Universidad Extendida, beneficiándose de diversas actividades de capacitación, tanto presenciales como virtuales.

Siendo una compañía certificada como Empresa Familiarmente Responsable (efr), se procuró continuar trabajando en pos de un equilibrio entre la vida profesional y personal de sus colaboradores.

Durante 2014 se continuó con los programas que promueven el estudio y la inserción laboral de los hijos y las familias del personal, como por ejemplo "Proyectando Tu Futuro", a través del cual se becan a hijos de colaboradores para solventar sus estudios universitarios o terciarios.

Durante 2014 hemos continuado trabajando en pos de la concientización de la comunidad sobre el consumo de las energías no renovables, a partir de nuestro programa Uso Responsable del Gas, que trata de charlas de capacitación que se dan para niños y vecinos de los partidos donde la compañía brinda servicios, cuya temática trata del uso eficiente y seguro del gas natural, así como la prevención de accidentes por el uso indebido de este recurso.

También, desde la Fundación Gas Natural Fenosa hemos continuado con nuestros programas, donde se destaca el Programa Primera Exportación (PPE), el cual cuenta con más de 14 años de trayectoria, y que en 2014 contó con la particularidad de su internacionalización, dictándose cursos no sólo en Argentina, sino que también en Uruguay y España. PPE es el programa privado de promoción de exportaciones más exitoso del país, donde más de 40.000 empresas ya se han capacitado, permitiendo que más de 2.000 empresas dieran sus primeros pasos en los negocios internacionales. Desde su creación el programa ha recibido más de 34 distinciones, y ha becado a 124 empresas para que asistieran a cursos de posgrado en *Barcelona School of Management de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona*.

Todos estos logros no hubieran sido posibles sin el compromiso y el esfuerzo realizado por nuestro Grupo Multifunción, que trabajó en el proceso de elaboración de este informe. A partir de este compromiso asumido por estos colaboradores consolidamos la utilización de la Guía G4, bajo la opción de "conformidad" esencial, para la elaboración de este informe, cumpliendo los estándares internacionales de mayor prestigio en la elaboración de este tipo de reportes. Además, se volvieron a utilizar los suplementos del petróleo y el gas, siendo Gas Natural Fenosa la primera empresa de servicios públicos de la Argentina en dar este paso.



A lo largo de estas once ediciones de nuestro informe de Responsabilidad Corporativa podemos interiorizarnos y darnos cuenta de todo lo que se ha hecho en materia de Responsabilidad Corporativa. La gran cantidad de premios y distinciones recibidas por nuestra inversión social y el trabajo a favor del desarrollo de nuestra comunidad es un aval a nuestro accionar, que reafirma nuestro camino. A su vez, somos conscientes de que aún hay mucho por hacer. Seguiremos procurando incorporar nuevas tecnologías y herramientas de gestión que contribuyan a la competitividad y sostenibilidad de Gas Natural Fenosa y al entorno en el cual operamos.

En Gas Natural Fenosa somos conscientes de nuestro rol como agentes de cambio. Desde nuestros inicios nos hemos propuesto ser un actor que colabore en el desarrollo sostenible de la comunidad donde brindamos servicio. Es clave la colaboración tanto de nuestros trabajadores como de nuestros distintos públicos. Por ello, los invito a leer detenidamente nuestro informe, con la esperanza de que juntos encontremos nuevos modos de contribuir al desarrollo sostenible de nuestra sociedad.

Muchas gracias.

Bettina Llapur

Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales



2. Proceso de elaboración del informe

informe
**responsabilidad
corporativa**

2014



Nuestro enfoque de materialidad

El presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2014 sigue los criterios, principios y contenidos definidos en el marco G4 para la elaboración de memorias de sustentabilidad de la Iniciativa de Reporte Global (GRI). Como novedad, este año incluimos la metodología *Materiality Disclosures service* propuesta por GRI, que evalúa la definición de los aspectos materiales, su alcance, así como información sobre el compromiso de las partes interesadas.

La materialidad fue el punto de partida en el proceso de elaboración del Informe, y se realizó una revisión y ampliación del alcance del estudio realizado durante el ejercicio anterior, a fin de que el Informe de Responsabilidad Corporativa 2014 ponga el foco en aquellos asuntos de naturaleza social, ambiental y/o económica que son relevantes para el negocio de la compañía e influyen en la toma de decisiones de los grupos de interés de la compañía.

El enfoque de materialidad implica que este Informe se centre en asuntos que resultan críticos para Gas Natural Fenosa y sobre los que la compañía puede promover un cambio más significativo en términos de impacto económico, social y ambiental positivos.

Asimismo, este Informe comunica asuntos adicionales no incluidos por la guía GRI pero que son propios de la actividad de la compañía y de su gestión responsable, y que nos permiten cumplir con otros compromisos y estándares asumidos, como el Pacto Global de Naciones Unidas y la norma ISO 26000.

Proceso de determinación de la materialidad

En 2013, realizamos para el Informe de Responsabilidad Corporativa de ese año, un estudio de materialidad, partiendo de los 46 aspectos específicos definidos por GRI en su "Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad G4", que sirvió

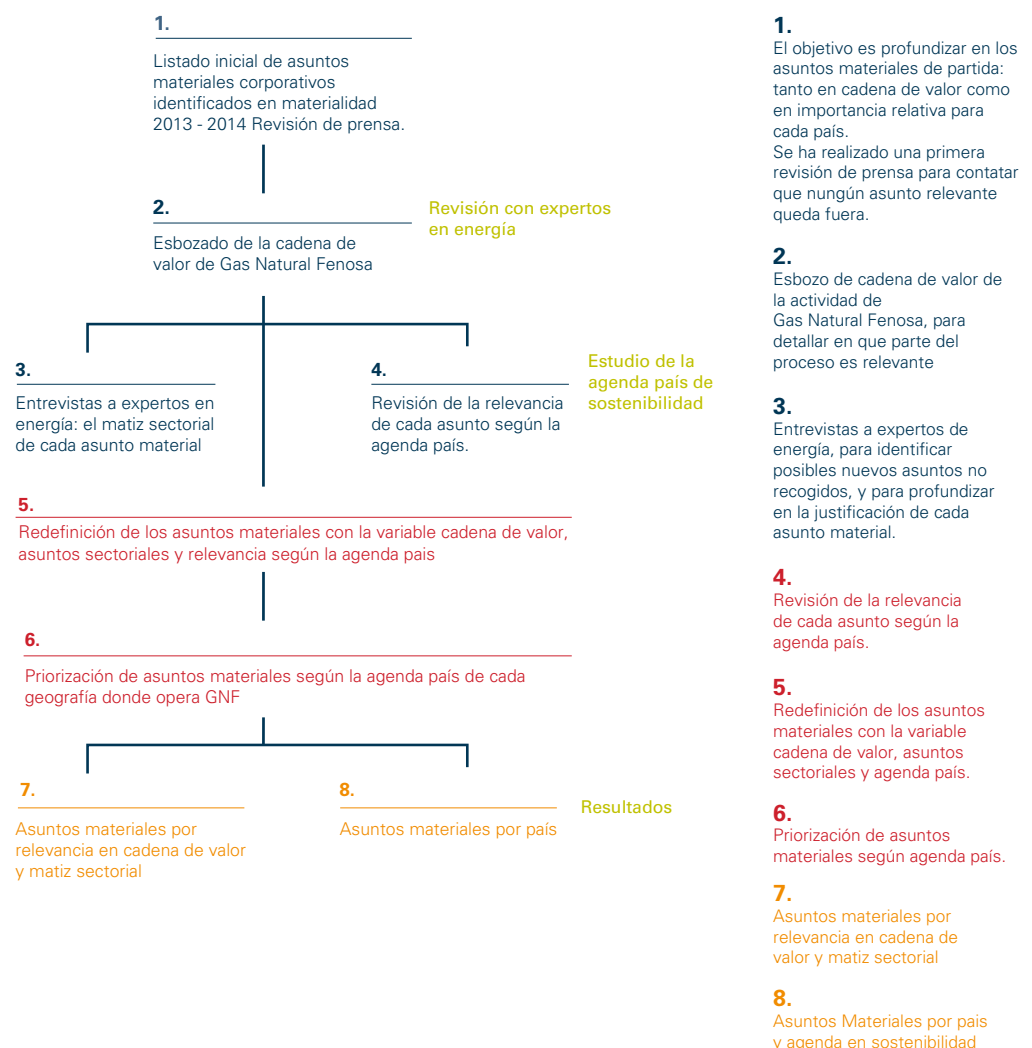
como base para el análisis realizado para el año 2014.

Estos temas fueron analizados y priorizados por públicos externos (análisis e identificación de aspectos con grupos de interés), e internos (análisis de referentes clave y Comité de Reputación Corporativa), resultando en un listado de asuntos materiales que fueron reportados en el Informe de RC 2013.

La continuación de este estudio en el ejercicio 2014 buscó revisar los resultados anteriores y profundizar más en los aspectos propios del sector. Para ello,

el análisis fue complementado con un ejercicio de materialidad para Argentina realizado por la casa matriz de Gas Natural Fenosa en España. Para su elaboración, se realizaron una serie de consultas a especialistas de energía y regulación, se tomaron una serie de fuentes estadísticas oficiales, y se analizaron los indicadores como una aproximación a la relevancia que a cada asunto se le concede en la agenda sostenible del país.

La siguiente figura muestra los pasos realizados en el ejercicio de materialidad de 2014.



De este modo, la definición de dichos asuntos es el resultado de:

1. Identificación de los asuntos

En 2013, para la identificación de los asuntos materiales partiendo de los 46 aspectos específicos definidos por *Global Reporting Initiative*, se analizó las expectativas y preocupaciones de aquellos públicos relevantes para Gas Natural Fenosa. En este sentido, la compañía consideró los siguientes

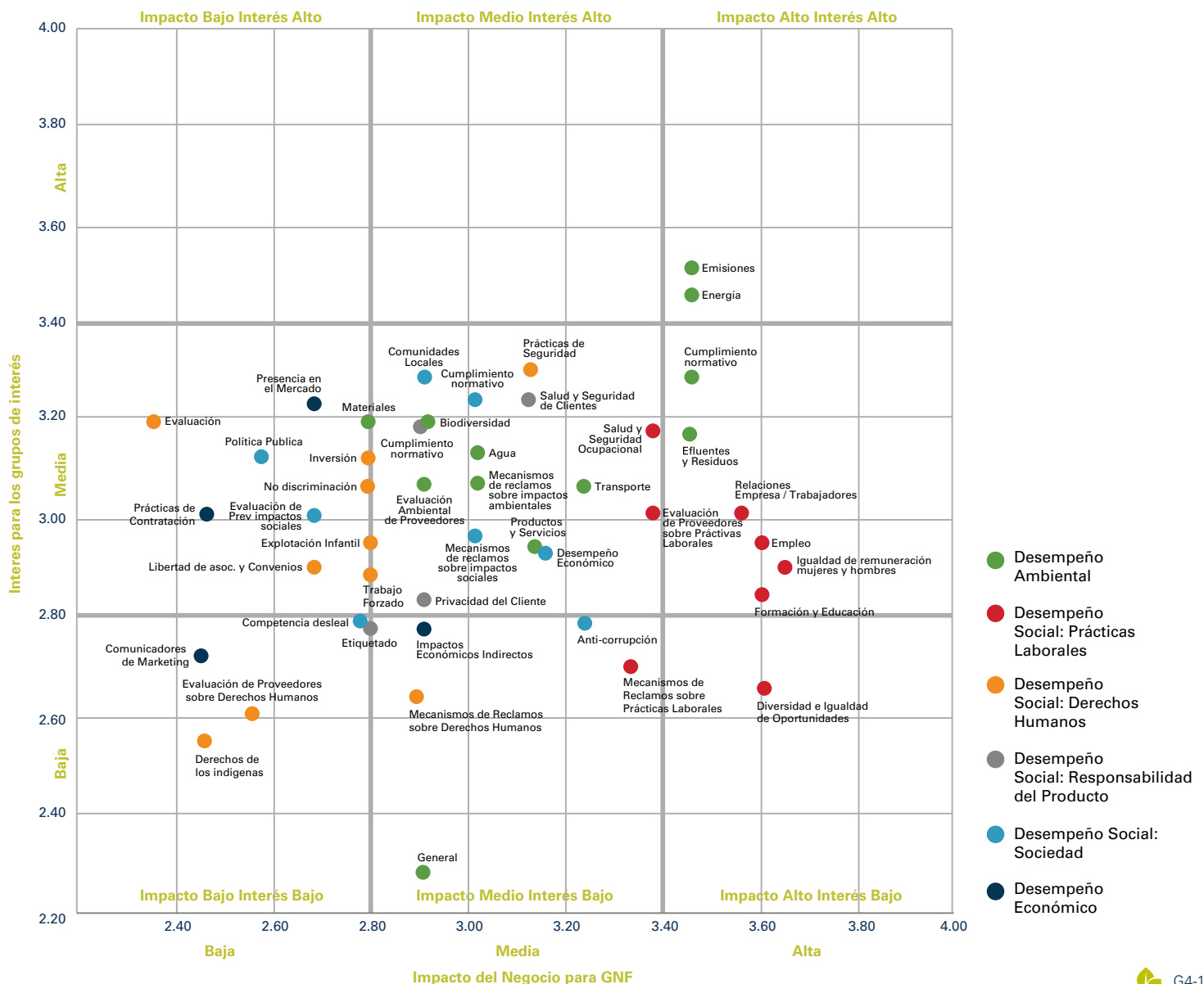
públicos: clientes, proveedores, empleados, alta dirección, y referentes de la industria energética y representantes de la comunidad local.

2. Priorización de los asuntos

El número y calidad de menciones de los aspectos anteriormente señalados fueron priorizados según la importancia del impacto para nuestra compañía y el interés de nuestros públicos clave. A la hora de asignar los puntajes se tuvo en cuenta la relevancia que tienen para la empresa y

como pueden influir sobre los impactos tanto positivos como negativos sobre la compañía y las decisiones de la misma.

Luego de las consultas a los respectivos grupos internos y externos, se realizó un cruce entre las opiniones de los grupos de interés y la opinión corporativa de la compañía, en base a una matriz de relevancia de contenidos, ubicando los diferentes temas en las categorías ya preestablecidas. De esta forma, surgieron los temas relevantes a comunicar en este Informe.



Los asuntos considerados relevantes son aquellos que caen en los cuadrantes Impacto Alto/Interés Alto; Impacto Alto/Interés Medio e Impacto Medio/Interés medio. Además de estos temas, se incluye en el análisis los asuntos del Suplemento de Petróleo y Gas de GRI. Estos resultados fueron analizados por el Presidente de la empresa y otros miembros del Comité de Dirección, concluyendo que de los temas no incluidos como materiales para Argentina, se deberían incluir, debido a su importancia para la gestión de sustentabilidad de la compañía y por el contexto de nuestro país:

- No discriminación (Derechos Humanos)
- Lucha contra la corrupción (Sociedad)
- Diversidad e igualdad de oportunidades (Laboral)

Además, en 2014 este proceso se complementó con un análisis de materialidad enviado por casa matriz. Este documento tuvo la finalidad de identificar aquellos asuntos relevantes en materia de sostenibilidad, sus impactos en la cadena de valor de Gas Natural Fenosa, y la relevancia de los mismos en cada país donde la compañía desarrolla su actividad. El resultado le permitió a nuestra compañía conocer los asuntos relevantes para Gas Natural Fenosa que además son críticos para el país donde la compañía desarrolla una actividad específica. A partir del listado de asuntos materiales propuestos por este análisis, decidimos incluir los cinco únicos temas que quedaban fuera de nuestro análisis previo, incluyéndolos como aspectos GRI materiales a reportar.

Estos son:

- Evaluación (Derechos Humanos)
- Etiquetado de productos y servicios (Responsabilidad del producto)
- Mecanismos de gestión de quejas en derechos humanos (Derechos Humanos)
- Evaluación de Proveedores de impactos en la sociedad (Sociedad)
- Libertad de asociación y convenios colectivos (Derechos Humanos)

Como resultado final de la priorización de los asuntos se obtiene un listado de 37 asuntos materiales:

Aspectos GRI materiales		Impacto del aspecto dentro y/o fuera de la organización por grupo de interés	Capítulo del Informe de Responsabilidad Corporativa 2014 que trata el asunto
Emisiones	EN	Sociedad	Medio ambiente
Energía	EN	Sociedad	Medio ambiente
Salud y seguridad de clientes	PR	Clientes	Orientación al cliente
Prácticas de seguridad	HR	Proveedores	Orientación al cliente
Salud y Seguridad Ocupacional	LA	Empleados	Interés por las personas
Cumplimiento normativo	SO	Sociedad	Integridad
Biodiversidad	EN	Sociedad	Medio ambiente
Agua	EN	Sociedad	Medio ambiente
Mecanismos de reclamos sobre impactos ambientales	EN	Sociedad	Medio ambiente
Transporte	EN	Sociedad / Clientes	Medio ambiente
Evaluación ambiental de proveedores	EN	Proveedores	Orientación al Cliente
Cumplimiento normativo	PR	Sociedad	Integridad
Comunidades locales	SO	Sociedad	Sociedad
Evaluación de proveedores sobre prácticas laborales	LA	Proveedores	Orientación al cliente
Mecanismos de reclamos sobre asuntos sociales	SO	Sociedad	Sociedad
Privacidad de cliente	PR	Cliente	Orientación al Cliente
Desempeño económico	EC	Accionistas / Sociedad	Gas Natural Fenosa
Productos y servicios	EN	Sociedad	Medio ambiente
Cumplimiento normativo	EN	Sociedad	Integridad
Efluentes y residuos	EN	Sociedad	Medio ambiente
Empleo	LA	Empleados	Interés por las personas



Aspectos GRI materiales		Impacto del aspecto dentro y/o fuera de la organización por grupo de interés	Capítulo del Informe de Responsabilidad Corporativa 2014 que trata el asunto
Empleo	LA	Empleados	Interés por las personas
Relaciones empresa / trabajadores	LA	Empleados	Interés por las personas
Igualdad de remuneración entre hombres y mujeres	LA	Empleados	Interés por las personas
Formación y educación	LA	Empleados	Interés por las personas
No discriminación	HR	Sociedad	Integridad
Evaluación en materia de Derechos Humanos	HR	Sociedad	Orientación al Cliente
Lucha contra la corrupción	SO	Sociedad	Integridad
Diversidad e igualdad de oportunidades	LA	Empleados	Interés por las personas
Evaluación	HR	Sociedad / Empleados / Proveedores Clientes / Accionistas	Integridad
Etiquetado de productos y servicios	PR	Clientes	Orientación al cliente
Mecanismos de gestión de quejas en derechos humanos	HR	Sociedad / Empleados / Proveedores Clientes / Accionistas	Integridad
Evaluación de Proveedores de impactos en la sociedad	SO	Proveedores	Orientación al cliente
Libertad de asociación y convenios colectivos	HR	Empleados	Interés por las personas
Reservas	EC	Accionistas / Clientes	Perfil
Reasentamientos involuntarios	SO	Comunidad	Sociedad
Integridad de los activos y seguridad de los procesos	SO	Empleados	Sociedad / Integridad

3. Validación interna

La validación interna se realizó a través de reuniones con los responsables del Grupo Multifunción y el Comité de Reputación Corporativa que permitieron validar los resultados obtenidos.

4. Profundización y revisiones

Durante este proceso Gas Natural Fenosa identificó dos grandes bloques de asuntos:

- asuntos habituales sobre los que la compañía ha reportado en ediciones anteriores de este informe, pero sobre los que es necesario profundizar para dar respuesta a requerimientos adicionales del sector y los grupos de interés, con especial hincapié en los nuevos indicadores G4.
- asuntos nuevos materiales para el negocio y los grupos de interés en los que la compañía debe incidir especialmente de cara a la elaboración

de su Informe 2014, al no haber sido tratados con anterioridad, y que representan asuntos controvertidos o de actualidad para los cuales la compañía debería definir su posicionamiento; o bien asuntos propios de sostenibilidad que son relevantes para el negocio de Gas Natural Fenosa.



Alcance de la información y cumplimiento con los estándares de referencia

Este Informe abarca todas las actividades llevadas a cabo por Gas Natural Fenosa en Argentina a lo largo de 2014. Además, se incluye información de los años 2012 y 2013 para facilitar la comparabilidad y ofrecer al lector la evolución temporal de los datos expuestos en el documento.

El Informe de Responsabilidad Corporativa fue elaborado conforme a la última versión de la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" de *Global Reporting Initiative*, GRI G4 e incluye la información adicional aplicable requerida por los suplementos de petróleo y gas. La compañía considera que el informe se ha elaborado con la opción "de conformidad" esencial de la Guía G4. Este año utilizamos la metodología *Materiality Disclosures service de GRI*, que evalúa la definición de los aspectos materiales, su alcance, así como información sobre el compromiso de las partes interesadas.

Por otro lado, cumplimos con el estándar de relacionamiento y diálogo con los grupos de interés AA1000SES (*AccountAbility 1000 Stakeholder*

Engagement Standard), siguiendo los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta propuestos por el mismo.

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

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

Por último, el Informe sigue los requerimientos del Grupo Gas Natural Fenosa en materia de rendición de cuentas, incluyendo contenidos para presentar el marco de actuación de Gas Natural Fenosa en el mundo.

Verificación

Nuestro sistema de control interno, a través de sus políticas y procedimientos, asegura la integridad, robustez y veracidad de la información incluida en este Informe.

Una vez más, encargamos una verificación externa del Informe de Responsabilidad Corporativa, que fue realizada por un experto independiente, Deloitte que revisa la adaptación de sus contenidos a lo señalado en las recomendaciones de *GRI*.

Consultas e información adicional

Además del presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2014, Gas Natural Fenosa Argentina publica su Memoria y Balance de Estados Contables, ambos disponibles en el sitio web de la compañía (www.gasnaturalfenosa.com.ar).

El Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo se puede consultar en el sitio web corporativo (www.gasnaturalfenosa.com.ar)

Para más información contactar a: comunicacion-rrii@gasnaturalfenosa.com



3. Gas Natural Fenosa

3.1 Perfil de la organización

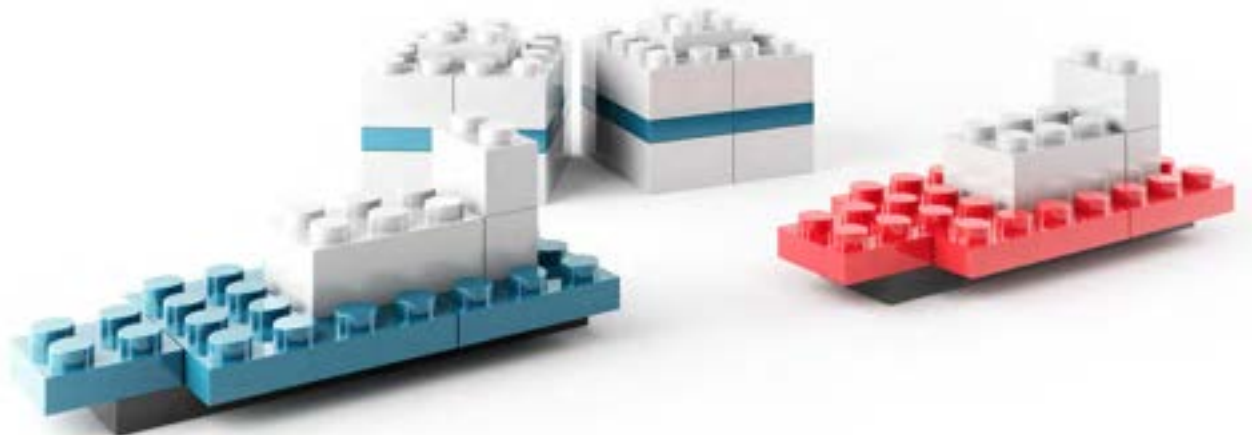
3.2 Estrategia de Gas Natural Fenosa

3.3 Marco regulatorio de la industria del gas

3.4 Contribución al desarrollo

informe
**responsabilidad
corporativa**







2014

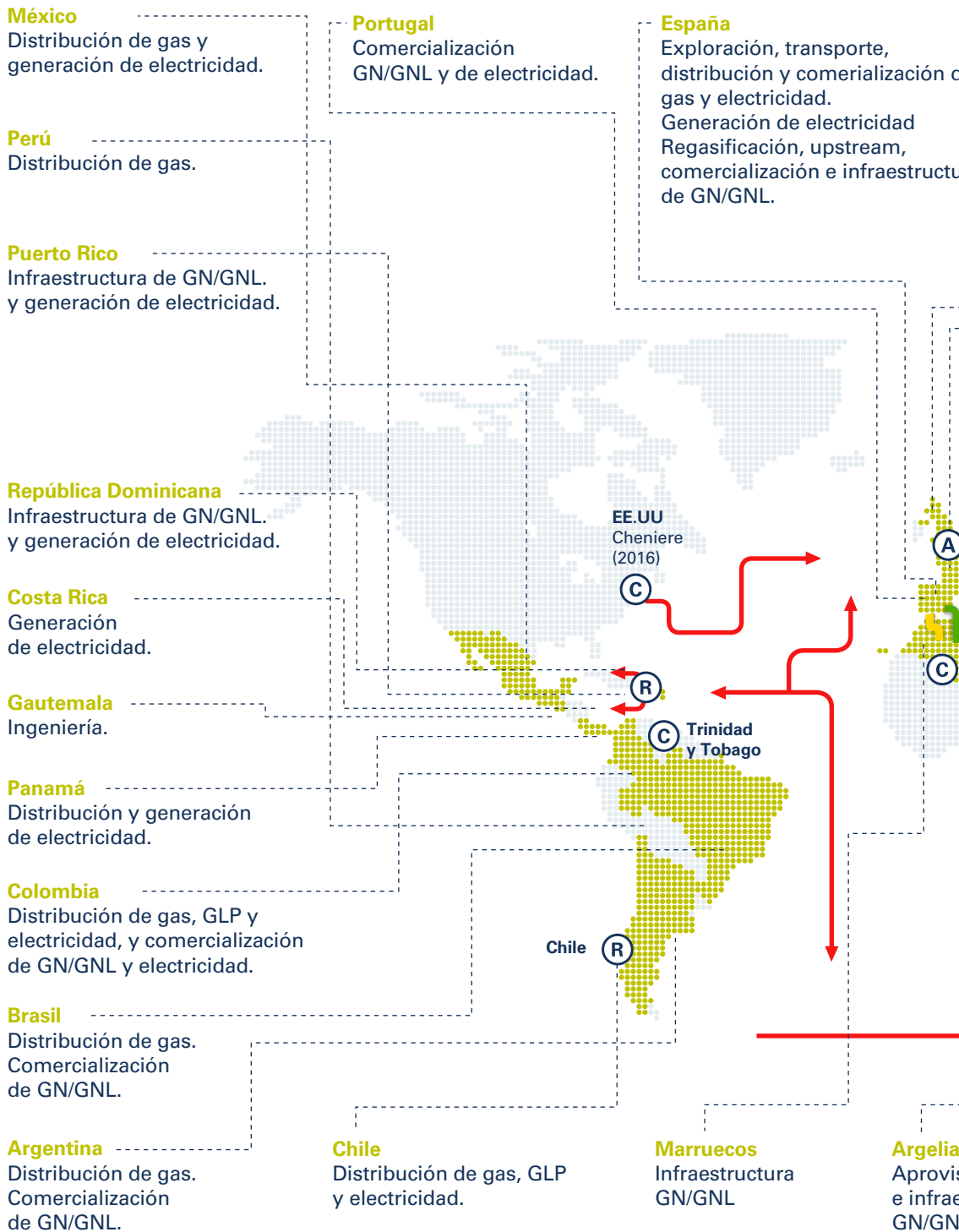


3.1 Perfil de la organización

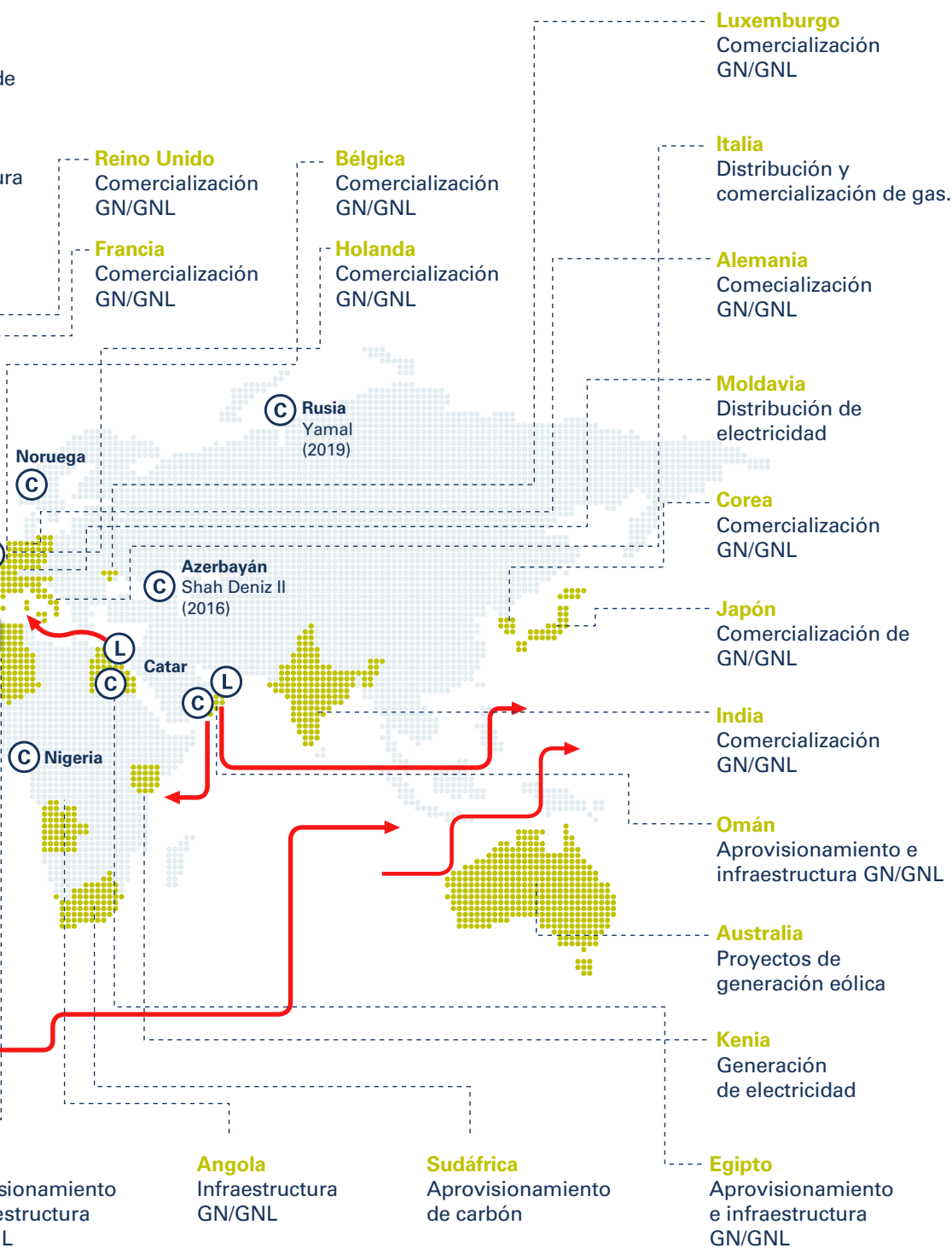
3.1.1 Gas Natural Fenosa en el mundo

Gas Natural Fenosa está presente en más de 30 países con 23 millones de clientes y más del 50% de sus empleados trabajando en otras geografías fuera de España, su lugar de origen. Su presencia internacional garantiza una posición privilegiada para capturar el crecimiento de nuevas regiones en proceso de desarrollo económico, convirtiéndolo en uno de los principales operadores del mundo.

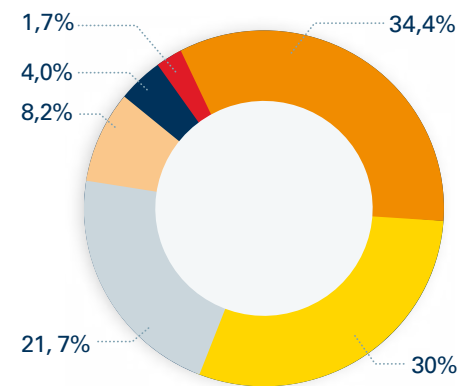
-  Gasoducto Europa-Maghreb (EMPL)
-  Gasoducto Medgaz
-  Flujo de gas
-  Contratos de gas a largo plazo
-  Planta de regasificación propia
-  Planta de Licuefacción



Además de los países anteriores, Gas Natural Fenosa tiene sociedades instrumentales, de cartera o servicios profesionales, en Irlanda y Uganda.



Accionistas e inversores de Gas Natural Fenosa (%)



- Grupo "la Caixa"
- Grupo Repsol
- Inversores institucionales internacionales
- Monitoristas
- Sonotrach
- Inversores institucionales españoles

Principales magnitudes de Gas Natural Fenosa a nivel global

Operaciones	2014	2013	2012
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	424.290	422.352	408.375
Transporte de gas/EMPL (GWh)	120.558	122.804	116.347
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	12.869	11.948	11.663
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	10.415	7.439	8.206
Red de distribución de gas (km)	135.113	123.689	120.760
Longitud líneas distribución y transporte de electricidad (km)	228.808	231.978	238.915
Energía eléctrica producida (GWh)	48.282	51.080	52.505
Personal	2014	2013	2012
Número de empleados.	22.652	14.982	15.959
Financiero (millones de euros)	2014	2013	2012
Importe neto de la cifra de negocios	24.742	24.322	24.904
Beneficio operativo bruto (Ebitda)	4.853	4.849	5.080
Resultado de explotación	3.190	3.022	3.067
Inversiones totales	4.389	1.597	1.386
Beneficio neto atribuible a la compañía	1.462	1.445	1.441
Datos por acción (euros por acción)	2014	2013	2012
Cotización a 31 de diciembre	20,81	18,69	13,58
Beneficio	1,46	1,44	1,45

Nota: A partir del 1 de enero de 2014 por aplicación obligatoria de la NIIF 11 "Acuerdos conjuntos" se realiza el cambio de método de consolidación aplicable básicamente a Unión Fenosa Gas, Ecoeléctrica (central de ciclo combinado ubicada en Puerto Rico), Nueva Generadora del Sur (central de ciclo combinado ubicada en España) y varias sociedades conjuntas que explotan instalaciones de generación renovable y cogeneración en España y que han pasado a consolidarse por el método de participación en lugar de por el método de integración proporcional. La aplicación de dicha norma ha supuesto reexpresar, a efectos comparativos, el balance a 1 de enero de 2013 y a 31 de diciembre de 2013 y la cuenta de pérdidas y ganancias de 2013, hecho que también afecta a determinados ratios financieros.

Un modelo de negocio competitivo e integrado

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

- Ser un operador *best in class* en la distribución y venta de energía.
- Disponer de un parque de generación eficiente y diversificado que permite gestionar de manera competitiva los recursos naturales disponibles.

- Tener un sólido posicionamiento internacional, con amplias perspectivas de desarrollo.
- Contar con un equipo humano comprometido y con gran experiencia en el negocio.

El negocio de Gas Natural Fenosa se centra en el ciclo de vida completo del gas, desde su explotación hasta su comercialización, y en la generación, distribución y comercialización de electricidad, actividades que contribuyen en más de un 97% al EBITDA de la

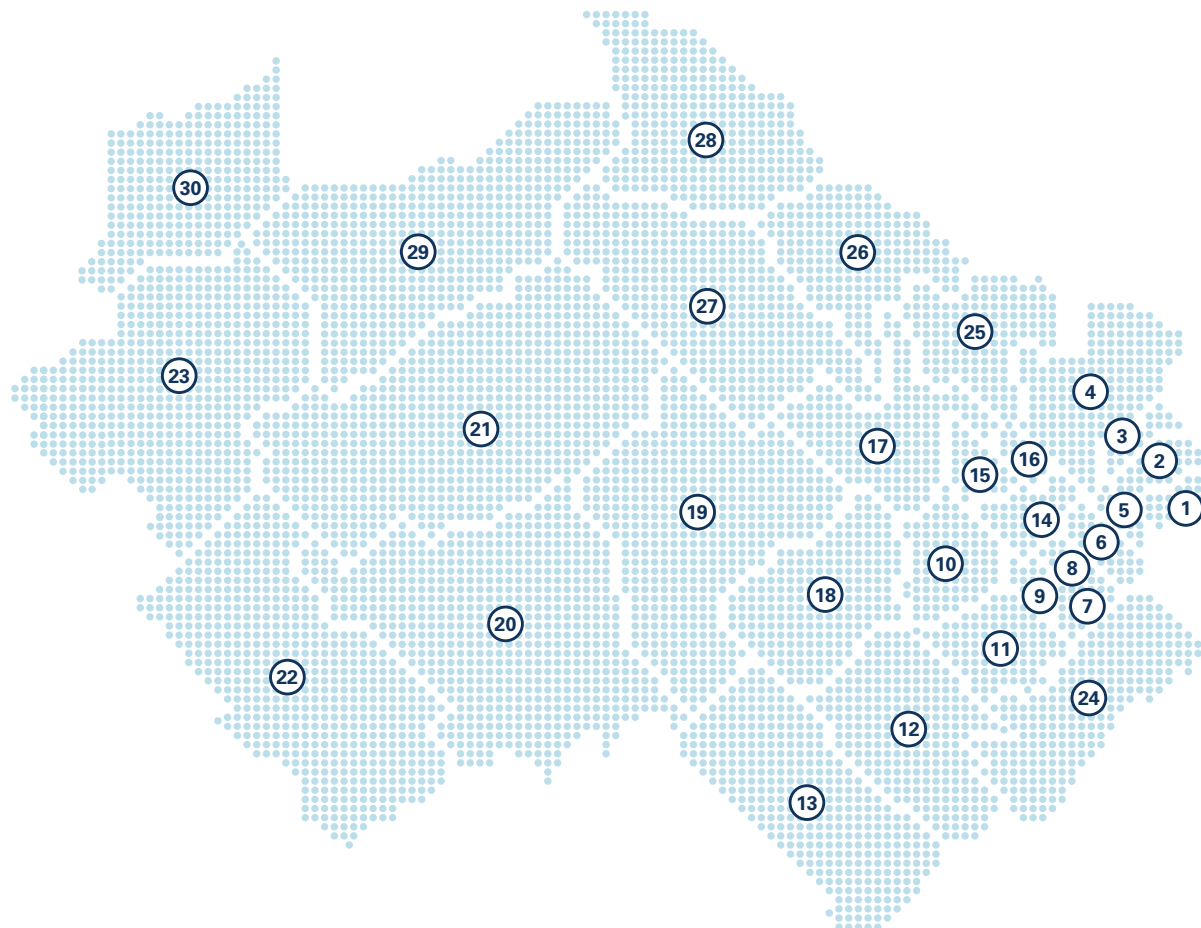
compañía. A estas, se unen otras áreas de negocio, como los servicios energéticos, que favorecen la diversificación de las actividades y los ingresos, anticipándose a las nuevas tendencias del mercado atendiendo las necesidades específicas de los clientes y ofreciéndoles un servicio, integral no centrado únicamente en la venta de energía. La base del negocio de Gas Natural Fenosa se encuentra en los mercados regulados y liberalizados de gas y electricidad, con una contribución creciente de la actividad internacional.

3.1.2 Gas Natural Fenosa en Argentina

Gas Natural BAN S.A. es licenciataria del servicio público de gas natural por redes de las zonas norte y oeste del Gran Buenos Aires desde hace 22 años, a través de una licencia otorgada por el Estado Nacional de 35 años.

Con el 16% de participación sobre el total de ventas del mercado residencial y comercial, somos la segunda distribuidora más grande del país por cantidad de clientes. Así, llegamos con nuestro servicio a 5,4 millones de personas, cubriendo 15.000 km² en 30 partidos de la provincia de Buenos Aires.

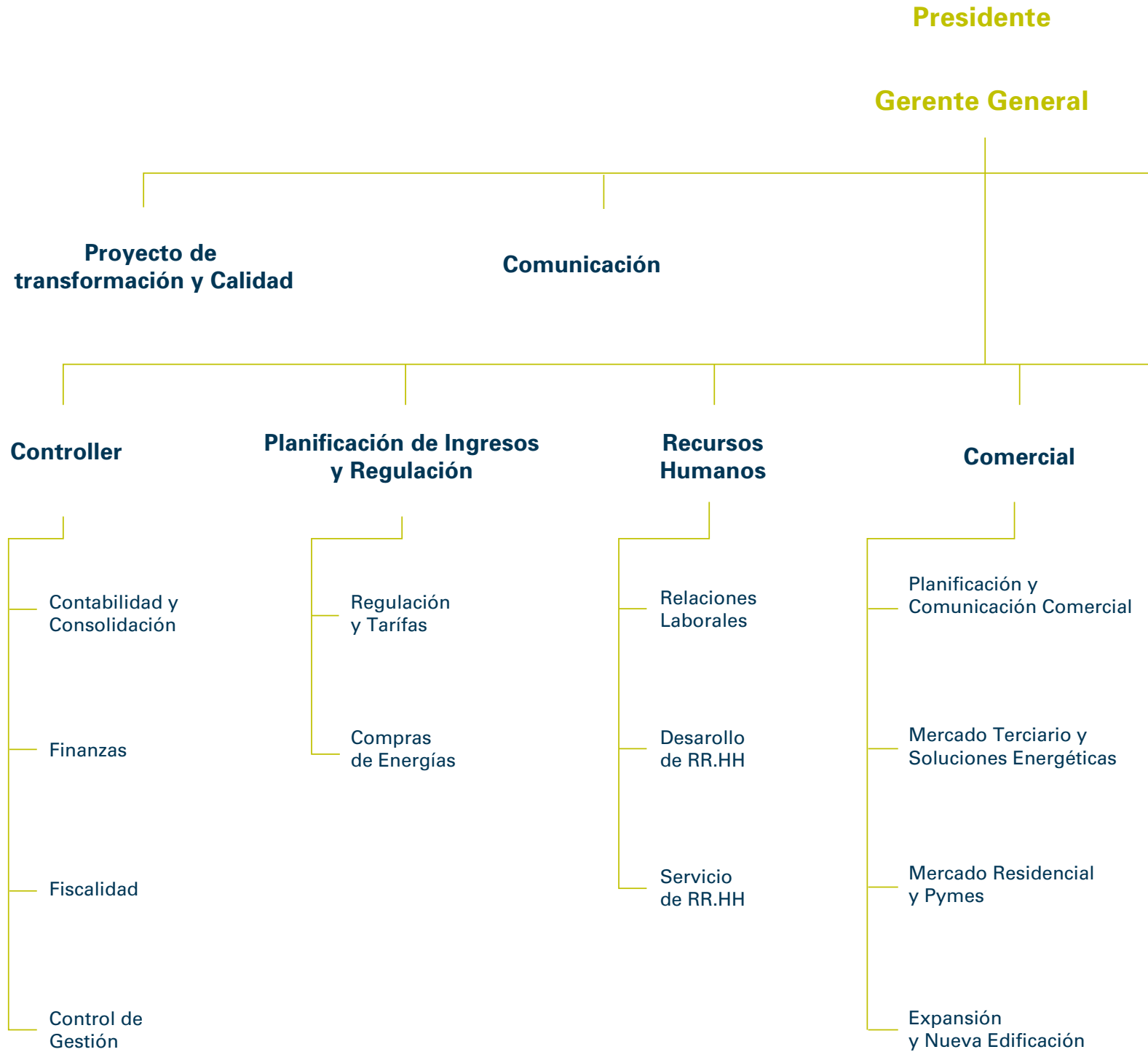
Invergas S.A. controla la Sociedad con una participación del 51,00% y Gas Natural SGD Argentina S.A. con el 19,00%, las cuales a su vez son controladas, con una participación del 72,00% por Gas Natural Fenosa de España. Del 30% restante, el 26,63% corresponde a la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) y el 3,37% a inversores privados.

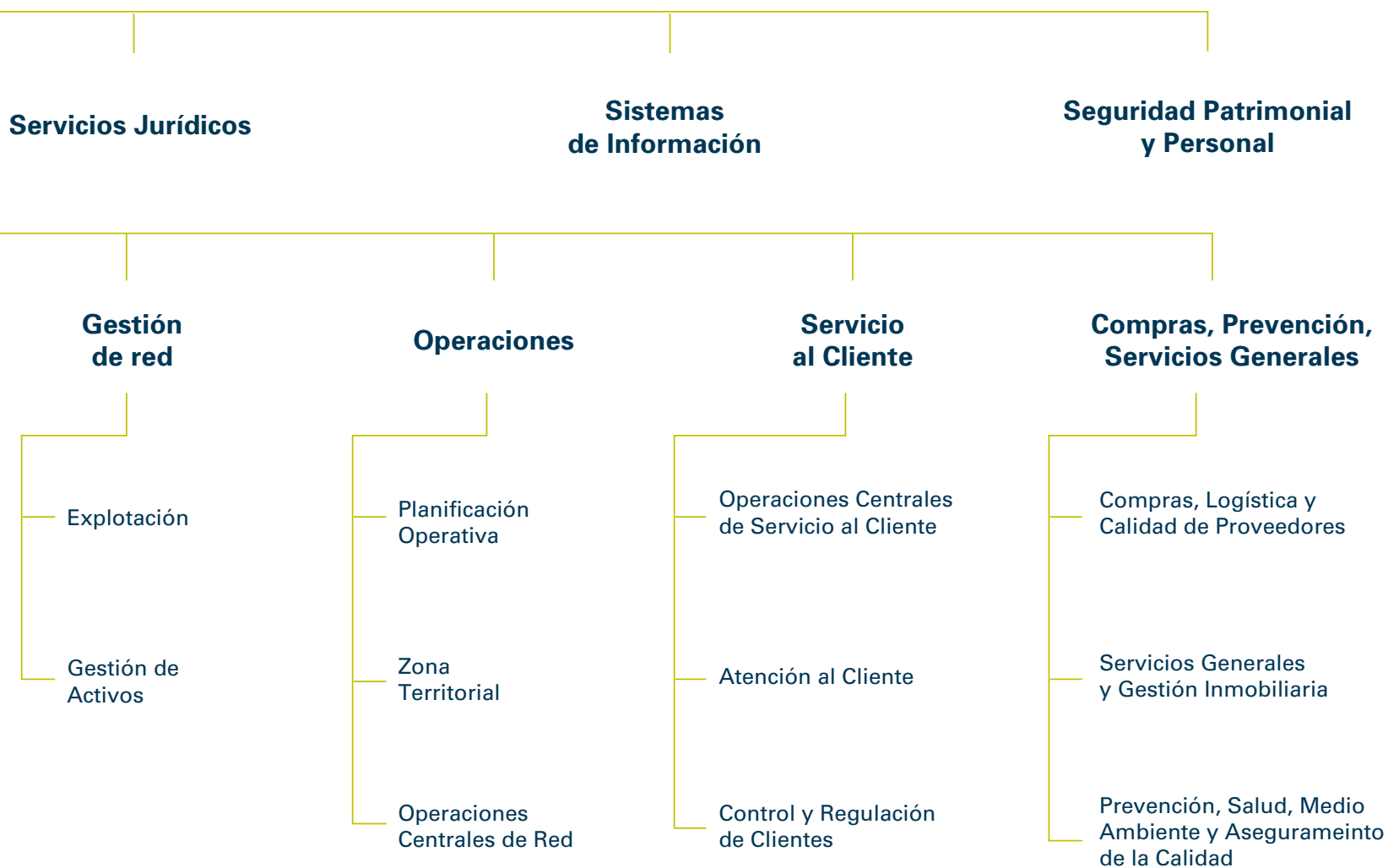


Referencias

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

Estructura organizativa de Gas Natural Fenosa en Argentina





Principales magnitudes de Gas Natural Fenosa en Argentina (i)**2014****2013****2012****Personal**

Cantidad de empleados	490	507	515
Inversión en Personal (millones de pesos) (ii)	202,98	154,82	125

Clientes

Clientes	1.586.261	1.555.929	1.522.975
Variación anual neta	30.332	32.954	30.538
Incremento neto acumulado desde el inicio de las operaciones	674.250	643.918	610.964

Explotación

Ventas de gas (millones de m ³)	1.950,7	2.090,3	2.049,5
Servicio de transporte y/o distribución (millones de m ³)	4.601,0	4.648,8	4.985,6
Total ventas (millones de m ³)	6.551,7	6.739	7.035,1
Extensión total de la red (miles de kilómetros)	24,55	24,19	23,7

Operaciones realizadas desde la toma de posesión:

Nuevas cañerías (kilómetros)	9.299	8.945	8.453
Renovación de cañerías (kilómetros)	529	522	515
Capacidad promedio de transporte contratada en firme (millones de m ³ /día)	14,9	15,0	14,9

Financiero	2014	2013	2012
Ingresos por ventas y servicios (millones de pesos)	1.607,4	1.045,68	854,8
Pérdida/Ganancia del ejercicio (millones de pesos)	(56,5)	34,99	(6,3) (iii)
Inversión en bienes de uso (millones de pesos)	164,1	110,51	87,7
Inversión en bienes de uso acumulada desde el inicio de las operaciones (millones de dólares)	559,7	540,5	523,4
Solvencia (patrimonio neto/pasivo total)	0,5328	0,8830	0,9600 (iii)
Total pasivo (pesos)	1.211.796.820	795.191.818	694.960.778 (iii)
Patrimonio neto (pesos)	645.674.086	702.140.979	667.154.584 (iii)

Monto total de impuestos a cargo de Gas Natural Fenosa (en pesos) (i)

Impuestos pagados en moneda local	480.802.491	344.267.881,34	313.549.847
Impuestos a cuenta y cargos de terceros (iv)	275.430.252	145.777.357,02	131.434.048

Impuestos a cargo de Gas Natural Fenosa especificados por tipo:

TSH (Tasa de Seguridad e Higiene) (v)	712.255	593.590,05	869.706
Ingresos Brutos	56.386.598	6.139.643,07	29.385.731
Impuesto Ganancia Mínima Presunta / Impuesto a las ganancias	56.573.726	22.656.530,13	31.801.520
Pagos RAFA – IG	0	452.394,33	858.059
IVA Serv. Exterior	0	0	2.422

(i) Datos al 31 de Diciembre de 2014, 2013 y 2012 respectivamente.

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

(iii) La Comisión Nacional de Valores (CNV), a través de las Resoluciones Generales N° 562/09 y 576/10, ha establecido la aplicación de las Resoluciones Técnicas N° 26 y 29 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas. Las mencionadas resoluciones adoptan las normas NIIF (IFRS por sus siglas en inglés), emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés). La aplicación de NIIF resulta obligatoria para la Sociedad a partir del ejercicio iniciado el 1° de enero de 2013, siendo la fecha de transición a las mismas el 1° de enero de 2012. En ese sentido, los estados financieros de la Sociedad eran anteriormente preparados de acuerdo con normas contables vigentes argentinas (NCV ARG) que difieren en algunas áreas con las NIIF. Por lo tanto, las cifras comparativas y las correspondientes a la fecha de transición (1° de enero de 2012) han sido modificadas para reflejar esos ajustes.

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

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



3.2 Estrategia de Gas Natural Fenosa

3.2.1 Estrategia global de Gas Natural Fenosa

En marzo de 2013 se presentaron los lineamientos estratégicos de la compañía para el período 2013-2017, en línea con el Plan Estratégico del Grupo. Los principales objetivos previstos son los siguientes:

- Ejecución de los planes de eficiencia de costes, donde las principales áreas afectadas son las de operación y mantenimiento, comercialización y corporación.
- Gestión de cada línea de negocio de acuerdo con las condiciones de mercado y la situación regulatoria.
- Gestión del portfolio de negocios según su encaje estratégico, mediante su reevaluación continua.

3.3

Marco regulatorio de la industria del gas

Nuestro servicio, la distribución de gas natural por redes en Argentina, es regulado por el Estado Nacional, siendo este un servicio público conforme lo dispone la legislación vigente y cuya autoridad de aplicación es el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS). Durante 2014 continuó vigente el Acta Acuerdo celebrada en el año 2005, aunque con un frágil cumplimiento por parte del poder concedente. En abril de 2014, dentro del marco de readecuación de subsidios encarado por el Gobierno Nacional, en forma conjunta con el dictado de la Resolución de la Secretaría de Energía N° 226 que fijó nuevos precios del gas en boca de pozo, el ENARGAS dictó la Resolución N° I 2843/14 por medio de la cual se aprobaron cuadros tarifarios con

vigencia a partir del 1° de abril, 1° de junio y 1° de agosto de 2014. Estos cuadros reflejan incrementos de precios escalonados y con valores diferenciales para los usuarios residenciales y del servicio general P (pequeños comerciales) que registren valores crecientes de ahorro, respecto a igual bimestre del año anterior: i) ahorro superior al 20%: aplicación de tarifas sin incremento, ii) ahorro entre el 5 % y el 20 %: aplicación de tarifas con la mitad del incremento pleno y iii) ahorro menor al 5%: aplicación de tarifas con incremento pleno. Ambas Resoluciones contemplan un resguardo a los usuarios esenciales y exceptuados del pago del cargo Decreto N° 2067/08, a los que se aplica el cuadro tarifario sin incremento.

Los nuevos cuadros tarifarios contienen un incremento asimétrico entre los componentes tarifarios, gas, transporte y distribución, siendo el ajuste del valor correspondiente al precio del gas muy superior al resto de componentes de la tarifa. Esta disparidad generó distintos efectos adversos para la compañía, que implican mayores gastos.

Independientemente de los efectos adversos generados por dicha asimetría, el incremento del margen de distribución, castigado por el esquema de ahorro incluido en los nuevos cuadros tarifarios, no alcanzó a cubrir los aumentos de los gastos operativos. Así, el ajuste tarifario de la Resolución N° I 2843/14 no permitió mejorar la delicada situación económica financiera de la Distribuidora ante la falta de cumplimiento del Acta Acuerdo, como así tampoco cumplir el objetivo perseguido de generar ingresos que permitan cubrir durante el período de transición sus costos operativos y el mantenimiento de la cadena de pagos.

Los cambios introducidos en 2014 por la Resolución ENARGAS N° I 2843/14 otorgan al cliente el poder de elección relativa respecto del monto tarifario a pagar, en función de los ahorros que este pueda obtener.



El marco regulatorio vigente segmenta los consumos residenciales en los siguientes tipos tarifarios:

Rango Consumos	Tipología media	Uso				
0 - 500	Departamento / Casa pequeña	Cocción				
501 - 650	Departamento / Casa pequeña	Cocción + Agua Caliente				
651 - 800	Departamento / Casa pequeña	Cocción + Agua Caliente + Poca Calefacción				
801 - 1000	Departamento / Casa Mediana	Cocción + Agua Caliente + Moderada Calefacción				
1001 - 1250	Departamento / Casa Mediana	Cocción + Agua Caliente + Moderada a alta Calefacción				
1251 - 1500	Departamento / Casa Mediana	Cocción + Agua Caliente + Moderada a alta Calefacción				
1501 - 1800	Departamento / Casa Grande	Cocción + Agua Caliente + Alta Calefacción				
> 1800	Departamento / Casa de gran superficie / Country	Cocción + Agua Caliente + Alta Calefacción + Usos no tradicionales				



3.4 Contribución al desarrollo

Nuestro mayor desafío, como empresa del sector energético, es proveer energía de manera segura, sustentable y eficiente. El crecimiento de la población y el acceso a mayores niveles de bienestar, anticipan una demanda futura en el desarrollo del negocio. Es por ello que buscamos basar nuestro modelo de negocios en el conocimiento, la innovación, la competencia tecnológica y la fidelización de nuestros clientes. Además, ayudamos al cliente a mejorar sus patrones de consumo, para obtener servicios energéticos que cubran sus necesidades con el menor consumo de energía y al menor coste posible.

Asimismo, trabajamos para disminuir el impacto ambiental de nuestras operaciones, mejorando la eficiencia de los procesos, instalando nuevos equipos y reduciendo la contaminación generada. Aún así, destacamos las propiedades naturales y la composición química del gas natural, haciéndolo el combustible fósil más limpio y la mejor alternativa en el ámbito de la eficiencia energética y la reducción de emisiones. Para la misma cantidad de energía producida, el gas emite, en la combustión, entre un 40 y un 45% menos de CO₂ que el carbón, y entre un 20 y un 30% menos que el petróleo. Asimismo, las emisiones de NO_x fruto de la combustión de gas natural son muy reducidas y las de SO_x y partículas sólidas son prácticamente nulas.

A su vez, la creación de valor para nuestros distintos grupos de interés representa nuestra contribución a la

sociedad. En las comunidades donde estamos presentes, generamos empleo y ofrecemos oportunidades de desarrollo, a través del pago de salarios, impuestos e inversiones, y el apoyo de programas sociales. Además, trabajamos junto a nuestra cadena de valor para asegurar la calidad de nuestros servicios e incrementar la eficiencia de los procesos. Por otro lado, desde hace años trabajamos en colaboración con instituciones sociales en la definición de la importancia del consumo sustentable y seguro del gas.

La oferta de un suministro de energía a comunidades con un nivel económico y social por desarrollar, debe constituir un elemento clave del compromiso del sector con la sociedad. El acceso a la energía cumple una labor de impulso a las comunidades, que se encontrarán mejor dotadas para prosperar y alcanzar niveles de desarrollo que, de otra manera, no serían posibles.



4. La responsabilidad corporativa y Gas Natural Fenosa

- 4.1 Indicadores clave de responsabilidad corporativa
- 4.2 Gestión de la política de responsabilidad corporativa
- 4.3 El gobierno de la responsabilidad corporativa
- 4.4 Gestión y medición de la reputación corporativa
- 4.5 Los grupos de interés

informe
**responsabilidad
corporativa**

2014



4.1

Indicadores clave de responsabilidad corporativa

Los siguientes indicadores han sido definidos por el Grupo Gas Natural Fenosa para dar seguimiento a su desempeño en materia de responsabilidad corporativa.

Orientación al cliente

Indicadores clave de RC	2014	2013	2012
Índice de calidad del servicio	8,12	8,46	8,36
Número total de proveedores	264	257	256
Ordenes de compra emitidas	\$ 383.586.642,46	\$ 278.048.788,25	\$ 214.604.635,96

Compromiso con los resultados

Indicadores clave de RC	2014	2013	2012
Importe neto de la cifra de negocios (millones de pesos)	1.607,4	1.045,68	854,80
Beneficio operativo bruto. Ebitda (millones de pesos)	(13,8)	142,76	85,44
Inversiones totales (millones de pesos)	164,1	110,51	87,75
Beneficio neto (millones pesos)	(56,5)	34,99	6,3
Dividendos (millones de pesos)	0	0	0

Medio ambiente

Indicadores clave de RC	2014	2013	2012
Emisiones directas de CO ₂ (Kg.)	10.186.477,98	8.938.850,27	9.325.218,44
Emisiones indirectas por consumo de energía (Kg.)	3.940.216,14	2.280.121,31	4.118.307,64
Emisión Total CH ₄ (t CO ₂ eq)	329.391,75	325.317,29	422.460,36
Emisiones de NO _x por consumo de combustible en Centros de Trabajo (Kg.)	68,69	75,14	68,41
Generación de residuos especiales en proceso (Kg.)	13.507	29.923	34.825

Interés por las personas

Indicadores clave de RC	2014	2013	2012
Índice de plantilla. N° de empleados	490	507	515
Hombres/mujeres (%)	74/26	75/25	74/26
Mujeres en puestos directivos (%)	5	5	4
Inversión en personal (millones de pesos)	202,98	154,82	125,00
Horas/Hombre de formación	23.954	23.813	10.512

Salud y Seguridad

Indicadores clave de RC	2014	2013	2012
Días perdidos por enfermedad	4.517	4.621	4.872
Víctimas mortales	0	0	0
Índice de frecuencia	7,26	8,21	9,99
Índice de gravedad	0,29	0,29	0,14
Índice de incidencia	14,00	15,75	19,38
Tasa de ausentismo	42,39	41,76	40,65

Compromiso con la sociedad

Indicadores clave de RC	2014	2013	2012
Evolución de la aportación de Gas Natural Fenosa (en pesos)	3.011.115,48	2.178.468,00	1.524.780,59
Desembolso de auspicios (en pesos):			
Social	470.424	152.581	84.327
Medioambiental	282.263	386.625	345.655
Cultural	653.856	107.000	25.100

Integridad

Indicadores clave de RC	2014	2013	2012
Comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético	6	1	0
Proyectos de auditoría interna	6	7	8
Comunicaciones recibidas en materia de derechos humanos	0	0	0

4.2

Gestión de la política de responsabilidad corporativa

La Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa formaliza los compromisos asumidos por la compañía, impulsados de manera efectiva desde la alta dirección y que determinan la estructura de buena parte del presente Informe de Responsabilidad Corporativa.

La última actualización de la Política de Responsabilidad Corporativa fue aprobada por el Consejo de Administración de Gas Natural Fenosa en 2013.

Orientación al cliente

Dedicamos nuestros esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Queremos ser capaces de darles una respuesta rápida y eficaz y proporcionarles un servicio excelente que, además de cumplir con los requisitos legales, esté acorde con los compromisos voluntariamente asumidos por nuestro grupo.

- 1.** Construir relaciones de confianza con vocación a largo plazo a través de un trato cercano y accesible.
- 2.** Escuchar sus opiniones para poder adecuarnos a sus necesidades.
- 3.** Trabajar, a lo largo de toda nuestra cadena de valor, para mejorar continuamente la calidad y la seguridad de nuestros productos y servicios.

Compromiso con los resultados

Elaboramos planes estratégicos y señalamos objetivos colectivos e individuales. Tomamos decisiones para mejorar los resultados y asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos gestionando adecuadamente los riesgos.

- 1.** Trabajar para obtener una rentabilidad adecuada a los recursos empleados.
- 2.** Promover la gestión eficiente de los recursos dentro del marco de una mejora continua de los procesos.
- 3.** Aplicar en todo momento las mejores prácticas de transparencia informativa, estableciendo canales de comunicación, tanto con los mercados como con el resto de agentes con intereses en el Grupo, para afianzar nuestra credibilidad y reputación.

Medio Ambiente

Desarrollamos nuestras actividades prestando una especial atención a la protección del entorno y al uso eficiente de los recursos naturales que necesitamos para satisfacer la demanda energética. En el respeto al medio ambiente actuamos más allá del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos ambientales que voluntariamente adoptemos, involucrando a nuestros proveedores y fomentando en nuestros grupos de interés el uso responsable de la energía.

1. Contribuir al desarrollo sostenible mediante la eco-eficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.
2. Contribuir a la mitigación del cambio climático a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética, la aplicación de nuevas tecnologías y la captura del carbono.
3. 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.
4. Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la biodiversidad.
5. Garantizar la prevención de la contaminación y la mejora continua mediante la optimización de la gestión ambiental, la minimización de los riesgos ambientales y la participación activa de los empleados.

Interés por las personas

Promovemos un entorno de trabajo respetuoso con nuestros empleados e implicado en su formación y desarrollo profesional. Propiciamos la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y géneros en nuestras organizaciones.

1. Proporcionar a nuestros empleados formación y oportunidades de desarrollo profesional adecuadas a sus competencias.
2. Promover un entorno de trabajo, motivador, en el que se asegure y respete al empleado y la aportación responsable de sus iniciativas.
3. Fomentar la claridad de objetivos, el liderazgo eficaz, las compensaciones competitivas y el reconocimiento de los logros.
4. Facilitar las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional en un marco de igualdad y diálogo.

Seguridad y Salud

Planificamos y desarrollamos nuestras actividades asumiendo que nada es más importante que la seguridad y la salud. En este sentido, nuestra actuación va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales y otros requisitos que voluntariamente adoptemos, impulsando la mejora continua en las condiciones de trabajo y en la gestión de la seguridad y la salud, involucrando a nuestros proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés, con el objetivo de eliminar los accidentes y los daños a la salud.

1. Garantizar que la seguridad y la salud son una responsabilidad no delegable, que a través de un compromiso visible es liderada por la alta dirección y asumida de forma proactiva e integrada por toda la organización, así como por nuestros proveedores y empresas colaboradoras.
2. Establecer la seguridad y la salud como una responsabilidad individual que condiciona el empleo de los trabajadores de Gas Natural Fenosa, así como la actividad de sus empresas colaboradoras.
3. Velar por que cualquier situación potencial de riesgo que pudiera afectar a los trabajadores, clientes, público y a la seguridad de las instalaciones sea notificada, evaluada y gestionada de un modo apropiado.
4. Establecer el aprendizaje como motor del cambio hacia la cultura de la seguridad, mediante la formación continua, el análisis de accidentes e incidentes y la difusión de las lecciones aprendidas.
5. 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.
6. Proporcionar los recursos y medios necesarios que posibiliten el cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos en cada momento.

Compromiso con la sociedad

Aceptamos nuestra responsabilidad y contribuimos al desarrollo económico y social de los países en los que estamos presentes aportando nuestros conocimientos, capacidad de gestión y creatividad. Dedicamos parte de nuestros beneficios a la inversión social, manteniendo un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción.

1. Integración positiva en la sociedad de los países en los que estamos, evaluando el impacto social de nuestra actividad y respetando la cultura, las normas y el entorno.
2. Generar valor a través de nuestra propia actividad y con la colaboración con organizaciones no gubernamentales, la comunidad local y otros agentes sociales, en todos los países donde estamos presentes.
3. Promover la educación, la formación, la riqueza cultural y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.

Integridad

Fomentar que las personas que integran el Grupo actúen con ética, honestidad e integridad, respetando los valores, principios y códigos éticos que impulsa el Grupo, contribuyendo así al aumento de la confianza hacia nuestra empresa.

1. Rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de nuestra actividad y establecer medidas para evitarlos y combatirlos, desarrollando canales internos que permitan la comunicación de irregularidades, respetando y protegiendo el anonimato del comunicante.
2. Respetar los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.
3. Respetar todos los aspectos recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la OIT, relativos a los principios fundamentales en el trabajo, prestando especial atención al reconocimiento de los derechos de las minorías étnicas, al rechazo a la explotación infantil, a los trabajos forzados o a cualquier otra práctica que vulnere los derechos de los trabajadores.

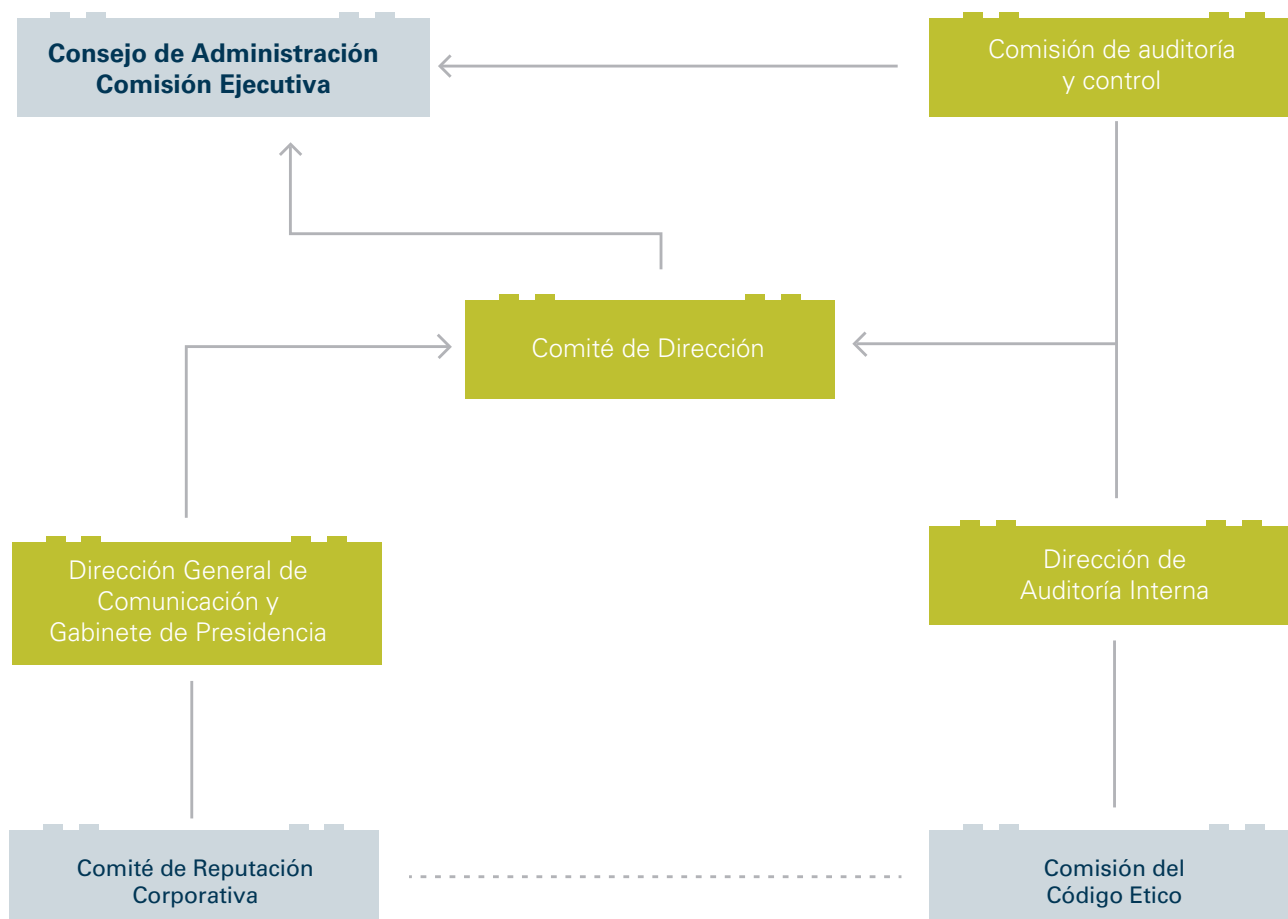
4.3 El gobierno de la responsabilidad corporativa

4.3.1 Órganos de gobierno

En la estrategia de negocio de Gas Natural Fenosa, el compromiso con la responsabilidad corporativa desempeña un papel esencial. En España, el Consejo de Administración es el órgano encargado de supervisar las actuaciones desarrolladas por la compañía en esta materia, de acuerdo a lo dispuesto en su reglamento y a las recomendaciones establecidas por el Código Unificado de Buen Gobierno.

La compañía cuenta con un Comité de Reputación Corporativa y una Comisión del Código Ético, que ejercen una importante labor en el fomento e implantación de acciones relacionadas con la responsabilidad corporativa.

Estructura de gobierno de la responsabilidad corporativa en Gas Natural Fenosa



4.3.2

Comité de Reputación Corporativa

El Comité de Reputación Corporativa, presidido por la Dirección General de Comunicación y Gabinete de Presidencia de casa matriz, está formado por representantes de algunas de las áreas de la compañía más involucradas en el impulso de acciones en materia de responsabilidad y reputación corporativa.

El comité reporta al Comité de Dirección, que, a su vez, informa al Consejo de Administración.

En Argentina, el Comité de Reputación Corporativa está conformado por los miembros del Comité de Dirección, y depende directamente del Comité de Reputación Corporativa del Grupo. Anualmente, el presidente de Gas Natural Fenosa en la Argentina evalúa el desempeño del Comité de Reputación Corporativa en torno al cumplimiento de las responsabilidades asumidas. Actualmente, el cumplimiento de los objetivos fijados en materia de reputación corporativa, están incluidos entre los objetivos del Presidente y Director de Comunicación y Relaciones Institucionales.

Funciones del Comité de Reputación Corporativa

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

Composición del Comité de Dirección (al 31-12-14)

Presidente: Horacio C. Cristiani

Gerente General: Sergio Tarallo

Controller: Jorge Teich

Recursos Humanos: Omar Alberto Payero

Comunicación y Relaciones Institucionales: María Bettina Llapur

Gestión de Red: Martín Yañez

Servicios Jurídicos: Gabriel E. M. Wilkinson

Regulación y Compras de Energía: Jorge Niemetz

Operaciones: Gerardo Gómez

Compras, Prevención y Servicios Generales: Gustavo A. Martínez

Servicio al Cliente: Susana Imperiali

Comercial: Adolfo Mendivil

4.3.3 Comisión Corporativa del Código Ético

La Comisión del Código Ético tiene como labor propiciar el conocimiento, la comprensión y el cumplimiento del Código Ético de la compañía. La comisión, presidida por la Dirección de Auditoría Interna, está formada por representantes de algunas de las unidades más directamente involucradas en los asuntos contemplados en el Código Ético. La Comisión del Código Ético reporta sus actuaciones al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control.

Gas Natural Fenosa cuenta con comisiones locales en distintos países en los que desarrolla sus operaciones, con el objetivo de velar por la difusión del Código Ético en los distintos ámbitos de actuación de la compañía. Las comisiones locales cuentan con una composición funcional que replica a la Comisión del Código Ético.

Funciones de la Comisión del Código Ético

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

Miembros de la Comisión del Código Ético

- Auditoría Interna, *Compliance* y Control Interno (Presidencia y Secretaría de la Comisión)
- Financiación y Mercado de Capitales
- Reputación y Sostenibilidad
- Relaciones Laborales
- Servicio al Cliente
- Servicios Jurídicos Corporación



Composición comisiones locales (*)

Argentina-Brasil-Colombia-Italia-México-Moldavia-Panamá

Presidente	Recursos Humanos
Vocal	Auditoría Interna
Vocal	Comunicación
Vocal y Secretario	Asuntos Jurídicos

(*) Las consultas y notificaciones procedentes de países distintos de los anteriores son gestionadas por la Comisión Corporativa del Código Ético

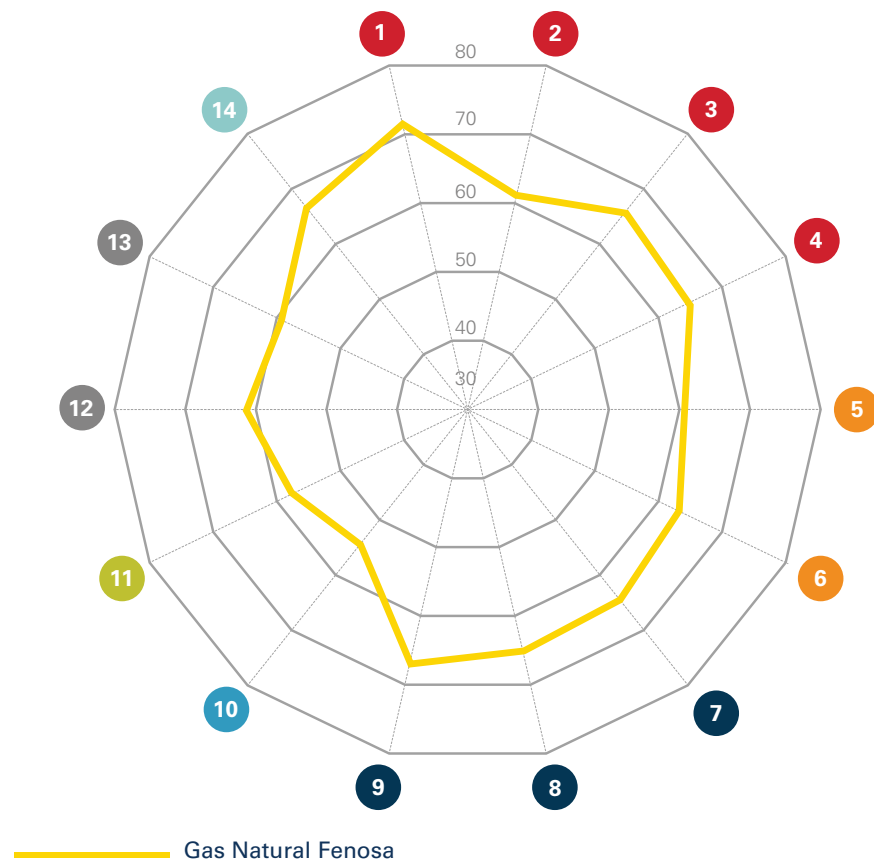
4.4 Gestión y medición de la reputación corporativa

La adecuada gestión de la reputación contribuye al atractivo que poseemos frente a nuestros grupos de interés, y en consecuencia, para la consecución de los objetivos estratégicos de negocio.

A través del modelo *RepTrak*, desarrollado por *Reputation Institute*, medimos la reputación de Gas Natural Fenosa de manera sistemática. Este modelo mide el atractivo emocional de la compañía, a través del *RepTrak Pulse*, en función de la estima, admiración y respeto, confianza e impresión generada. Asimismo, la herramienta desarrolla un análisis racional de la reputación de la compañía, *RepTrak Index*, valorando 27 atributos agrupados en siete dimensiones: oferta, trabajo, gobierno, liderazgo, innovación, ciudadanía y finanzas.

En 2014 obtuvimos una reputación media, con una puntuación de 62 puntos en el indicador de reputación emocional Pulse, situándonos por delante de nuestros competidores. Al igual que el año anterior, la dimensión Finanzas aparece como nuestra principal fortaleza. Además, frente a nuestros competidores, presentamos importantes ventajas principalmente en Oferta y Gobierno, los cuales representan una gran relevancia al hablar de la reputación.

Resultados de Reprack a nivel atributos de Gas Natural Fenosa



Oferta

- 1 Relación calidad/precio
- 2 Satisfacción de necesidades
- 3 Buen trato a clientes
- 4 Gestión de reclamaciones

Gobierno

- 5 Comportamiento ético
- 6 Actúa para prevenir accidentes

Ciudadanía

- 7 Contribuye a la sociedad
- 8 Contribuye al desarrollo del país
- 9 Protege medioambiente

Innovación

- 10 Empresa innovadora

Trabajo

- 11 Buen lugar para trabajar

Liderazgo

- 12 Líder fuerte y respetado
- 13 Empresa líder en el país

Finanzas

- 14 Buenos resultados



4.5 Los grupos de interés

La confianza y el entendimiento de nuestros grupos de interés son aspectos clave para el éxito de la sustentabilidad de nuestro negocio. Para ello, trabajamos para identificar y definir a cada público.

Grupos de Interés

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



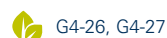
4.5.1 Participación de los grupos de interés

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

En este sentido, organizamos una reunión con 31 representantes de empleados, clientes, representantes de la comunidad y proveedores sobre los contenidos de nuestros informes de responsabilidad corporativa. Durante el encuentro utilizamos la metodología de grupos focales, que nos permite dialogar con un

número reducido de participantes sobre una temática específica en profundidad, extrayendo opiniones y sugerencias de mejora. Para llevar a cabo este diálogo nos guiamos con el estándar de relacionamiento y diálogo con los grupos de interés AA1000SES (*AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard*).

A continuación, se presentan las expectativas de los grupos de interés para mejorar el Informe de RC 2014 según cada capítulo:



Grupos de Interés**Oportunidades de mejora identificadas****Sugerencias concretas para el informe de rc 2014****Gas Natural Fenosa**

- Realizar una mejor identificación de los indicadores del Grupo.
- Utilizar un lenguaje más simple con respecto a indicadores técnicos.
- Incluir los niveles de consumo de los clientes en lugar del cuadro de cargos fijos en la sección de información tarifaria. Aclarar sobre a qué vivienda equivale cada segmento "R".
- Mencionar a las redes sociales en los canales de comunicación.
- Incluir alguna equivalencia de referencia en cuanto a la potencia instalada. Equiparar la potencia instalada con una equivalencia más clara para un no especialista.
- Mencionar el origen español del grupo.

- Se identificarán de manera más clara los indicadores del Grupo.
- Se utilizará un lenguaje más amigable para presentar indicadores técnicos.
- Se presentarán los niveles de consumo de los clientes en la sección de información tarifaria, aclarando a qué vivienda equivale cada segmento.
- Se incluirán a las redes sociales como canales de comunicación.
- Se mencionará el origen español del grupo.

La responsabilidad corporativa y Gas Natural Fenosa

- Poner parámetros de referencia (buenos) en indicadores técnicos y ambientales.

- Se evaluará incluir más indicadores de referencia para datos técnicos y ambientales.

Orientación al cliente

- Mejorar el orden en el contenido e información.
- Incluir gráficos para facilitar la lectura visual.

- Se revisará el orden en el contenido e información, alineándolo con la estructura del Informe Global.
- Se incluirán gráficos para facilitar la lectura visual.

Compromiso con los resultados

- Agregar información local a la presentación sobre índices bursátiles responsables, indicando la diferencia de lo que es local de a nivel grupo.
- Agregar las redes sociales como canal de comunicación.

- Se agregará información local a la presentación sobre índices bursátiles responsables.
- Se incluirán a las redes sociales como canales de comunicación.

Medio ambiente

- Incluir un resumen de la gestión.
- Reordenar la información, no dándole tanta importancia a datos auxiliares (ej: el capítulo empieza con las emisiones de viajes en avión)
- Reemplazar el término de residuos peligrosos por la nomenclatura nacional, residuos especiales.
- Revisar los desafíos a futuro para que no se repitan año a año.
- Incluir datos de reciclado.
- Incluir referencias para los indicadores técnicos.

- Se reordenará la información, no dándole tanta importancia a datos auxiliares.
- Se reemplazará el término de residuos peligrosos por residuos especiales.
- Se revisarán los desafíos a futuro para que no se repitan año a año.
- Se evaluará incluir datos de reciclado.
- Se incluirán referencias para los indicadores técnicos.

Grupos de Interés

Oportunidades de mejora identificadas

Sugerencias concretas para el informe de rc 2014

Interés por las personas

- Revisar los títulos de las secciones para que concuerden con la información incluida en las mismas.
- Agregar índices de movilidad interna en la parte de Desarrollo.
- Agregar resultados de desarrollo e incorporaciones. Detallar el nivel/perfil del área que requiere más personal.
- Incorporar más gráficos y mostrar la evolución.

- Se revisarán los títulos de las secciones para que concuerden con la información incluida en las mismas, y alineándolos con la estructura del Informe Global.
- Se agregarán índices de movilidad interna.
- Se agregarán resultados de desarrollo e incorporaciones.
- Se incluirán más gráficos para mostrar la evolución de las variables.

Seguridad y salud

- Incluir comparación en el resumen con otros años.

- Se incluirá la comparación de indicadores con otros años en el resumen.

Compromiso con la sociedad

- Incluir más testimonios.
- Incluir datos de impacto real de los programas presentados.
- Reflejar en el próximo informe la participación en cámaras.
- Podría mejorarse incorporando un histórico de lo realizado para evaluar el crecimiento y los avances de estos años.
- Mayor difusión del proyecto "Emprendedores sociales"
- Darle un enfoque distinto al apartado de modelo inclusivo de gasificación integral, diferenciando con las otras acciones nombradas de gasificación.

- Se incluirán más testimonios.
- Se agregarán datos de impacto real de los programas presentados.
- Se reflejará la participación de la compañía en cámaras.
- Se evaluará incluir un histórico de datos para evaluar el crecimiento y los avances de estos años.
- Se dará una mayor difusión al proyecto "Emprendedores sociales"
- Se le dará un enfoque distinto al apartado de modelo inclusivo de gasificación integral, diferenciando con las otras acciones nombradas de gasificación.

Integridad

- Mostrar datos más concretos de resultados.
- Detallar inducción del código de ética.

- Se incluirán datos más concretos de resultados.
- Se detallará la inducción al código de ética.

Diseño y publicación

- Utilizar más el recurso de imágenes, gráficos, que reflejen resultados.
- Incorporar más imágenes de las instalaciones y personas de la empresa.
- Acceder a la versión resumida en formato digital para tener una primera aproximación a los contenidos, y luego profundizar los aspectos relevantes en la versión completa.
- Destacar la información y cifras, utilizar más gráficos y hacerlo más resumido y más concreto, para facilitar la lectura.
- Los párrafos no deberían tener un formato justificado
- Mejorar el orden en el contenido e información. Visualmente es complicado buscar capítulos o información.

- Se utilizarán más recursos de imágenes, gráficos para reflejar resultados.
- Se incorporarán más imágenes de las instalaciones y personas de la empresa.
- Se evaluará realizar la versión resumida en formato digital.
- Se utilizarán más recursos para destacar la información y cifras.
- Se utilizará un formato conveniente para los párrafos en base al diseño utilizado.
- Se evaluará revisar el orden de los contenidos e información, alineándonos al Informe Global.

Testimonio

“Me pareció absolutamente importante que Gas Natural Fenosa tenga un diálogo con sus grupos de interés para relevar sus expectativas y opiniones. El generar un espacio cuyo exclusivo fin es relevar opiniones y expectativas permite “ la reflexión sin tensión” proceso de por sí enriquecedor, aunque debo aclarar que en la práctica cotidiana este relevamiento se da como fenómeno permanente. Lo más destacable del encuentro fue el respeto percibido por la definición de diálogo, ya que en todo momento se produjo el intercambio de ideas y posturas (y diría hasta de afectos y sentires) en un marco de fluidez total. Sentí que podía expresarme libremente, y lo digo por haberlo experimentado, ya que tuve la oportunidad de dar una visión crítica para un aspecto puntual, sintiéndome completamente escuchado y por sobre todo respetado”.



Marcelo Zubrisky - Fundación Pro Vivienda Social

4.5.2 Los grupos de interés

Trabajamos para impulsar un clima de confianza y cercanía con nuestros

grupos de interés, que nos permite gestionar de manera responsable nuestro negocio. Contamos con herramientas y canales de comunicación bidireccionales para escuchar, conocer expectativas y demandas, y responder a consultas y reclamos de nuestros públicos clave.

En 2014, las acciones de comunicación realizadas en Argentina con este fin abarcaron:

Clientes

Programa de medición continua de satisfacción de clientes: encuestas periódicas acerca de la satisfacción sobre los principales procesos.

FONOGAS: servicio de atención al cliente

Centros del Gas y Centro Integrales de Pago (CIP): centros de cobros de facturas y atención presencial y personalizada respectivamente.

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 a través de nuestro espacio corporativo (www.gasnaturalfenosa.com.ar).

Oficina de Garantía: área estratégica que promueve el vínculo con los clientes para facilitar la resolución de reclamos.

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

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

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

Gas Natural Fenosa online: actualización de la información sobre 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 de gas.

Redes sociales: utilización de plataformas on-line, como Facebook y Twitter, para recibir consultas y dudas de clientes.

Accionistas

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

Reuniones con los accionistas y asambleas

Correo electrónico relacionesmercado@gasnaturalfenosa.com : permite atender consultas e inquietudes de los interesados.

Web corporativa: apartado “información para accionistas e inversores”

Empleados

Natural Net Intranet: espacio para sugerir o expresar ideas en forma personalizada o anónima.

Grupo de comunicación interna: creado para desarrollar un ambiente que incentive a nuestros empleados a participar en nuestros procesos de comunicación.

Boletín DirCom: boletín digital sobre las principales actividades de comunicación que se gestionan en los distintos países en que tiene presencia el Grupo.

Revista Natural: revista trimestral para los empleados.

Mail "Desarrollorh": casilla para realizar la comunicación de novedades sobre la gestión de empleados.

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

Reuniones de áreas: reuniones informativas y de intercambio.

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

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

Carteleras: actualización de carteleras de información.

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 a aquellos que quieran visitar las nuestras.

Planes de formación y capacitación técnica: mejoramos el programa de formación y capacitación técnica/comercial a contratistas de obra e instaladores.

Cumplimiento de los objetivos del área Calidad de Proveedores: solicitamos a los diferentes proveedores/contratistas la presentación de la documentación técnico-comercial relacionada con los productos y/o servicios a adjudicarse, con el objetivo de que el 100% de los contratos sea adjudicado a proveedores homologados.

Sociedad

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

Programa Uso Responsable- versión niños: destinado a niños de entre 8 y 11 años, busca que los niños aprendan consejos de seguridad y uso eficiente de este recurso no renovable de una forma divertida.

Programa Uso Responsable - versión adultos: realizamos charlas de concientización sobre el uso seguro y eficiente del gas natural para clientes y sociedad en general. Además, entregamos material informativo en asociaciones de consumidores, establecimientos educativos de nuestra zona de concesión, destacamentos de bomberos, entre otros.

Campaña en las redes sociales: utiliza los canales de comunicación on-line y redes sociales (facebook y Twitter) para transmitir a personas consejos acerca del uso responsable del gas natural e información para prevenir accidentes.

Programa Primera Exportación: capacitación a PYMES de todo el país para que puedan colocar sus productos en el exterior. Difusión de actividades en el Newsletter y numerosas notas en medios especializados.

Difusión de otros programas sociales tanto de la empresa como de la Fundación Gas Natural. 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.

Ambiente*

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

Campaña de reciclado de papel y tapitas: promovemos entre los colaboradores de Gas Natural Fenosa que contribuyan a la reducción y gestión de residuos.

Campaña de Impresión Cero: lanzada en el mes de julio, tiene por objeto reducir los volúmenes de impresión generando la disminución en los consumos de papel de las oficinas.

* El medio ambiente es considerado como un tema transversal a la relación con todos los grupos de interés de la compañía.



5. Compromisos de Responsabilidad Corporativa

5.1 Orientación al cliente

5.2 Compromiso con los resultados

5.3 Medio ambiente

5.4 Interés por las personas

5.5 Seguridad y salud

5.6 Compromiso con la sociedad

5.7 Integridad

informe
**responsabilidad
corporativa**

2014





5.1 Orientación al cliente

Principios de actuación responsable con los clientes

La orientación al cliente es uno de los compromisos que figuran en la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa, y se concreta en los siguientes principios:

1. Construir relaciones de confianza con vocación a largo plazo a través de un trato cercano y accesible.
2. Escuchar sus opiniones para poder adecuarnos a sus necesidades.
3. Trabajar, a lo largo de toda nuestra cadena de valor, para mejorar continuamente la calidad y la seguridad de nuestros productos y servicios.

5.1.1 El cliente, centro de las operaciones de nuestra compañía

Considerando la orientación al cliente como un valor que guía nuestra manera de actuar, buscamos diferenciarnos

mediante el desarrollo de productos y servicios adaptados a las necesidades de los clientes. Apostamos por la innovación y adoptamos un enfoque proactivo para mejorar la calidad del servicio que ofrecemos y la eficiencia operacional de los procesos a través de la mejora continua. En este sentido, extendemos el objetivo de excelencia en el servicio a la gestión de la cadena de suministro. Nuestros

proveedores son actores fundamentales para alcanzar una cadena de valor responsable y comprometida, y por ello, promovemos el mantenimiento de relaciones a largo plazo y de confianza con ellos. Así, bajo principios de control y gestión del riesgo, garantizamos un suministro y una prestación de servicios excelente de acuerdo a los estándares establecidos.

Acciones de valor propuestas para 2014

Evaluar la factibilidad de implementar un programa de recaudación de fondos a beneficio de una institución reconocida, a través de nuestros clientes.

Implementar la Universidad Extendida (UE), con el fin de capacitar de forma virtual y presencial a nuestros proveedores y contratistas.

Colaborar en la mejora de los procesos de organización de la producción y mejora de productos de nuestros proveedores, con foco en los accesorios de obturación y derivación de acero sobre cañería en servicio y de las de acero de servicio o acometida.

Profundizar los contactos con los municipios, organizaciones sociales y dependencias provinciales y nacionales a fin de continuar con el desarrollo del "Modelo Inclusivo de Gasificación Integral", en base a la experiencia del Barrio Cuartel V – Moreno y la relación establecida con la Fundación Pro Vivienda Social.

Desarrollo y puesta en marcha de la Oficina Virtual de Atención al Cliente, de manera que nuestros clientes puedan contar con una nueva forma de comunicarse con la compañía, y poder realizar sus trámites y consultas de manera ágil, moderna, efectiva y segura.

Trabajar conjuntamente con algunas entidades en el Pago sin factura, lo cual implica un beneficio para los clientes, ya que podrán presentarse en estos lugares solamente con su número de cliente sin la necesidad de contar con el comprobante físico.

Grado de cumplimiento

- ● Se avanzó en el análisis de factibilidad para implementar un programa de recaudación de fondos a beneficio a través de nuestros clientes. A partir de los resultados de este estudio, se decidió implementar una prueba piloto en 2015.
- ● En el mes de abril se implementó la UE a proveedores y contratistas, tendiente a abarcar la cadena de valor en términos de actividades de capacitación presenciales y virtuales. Asimismo, se dio acceso a proveedores y contratistas a la Universidad Virtual, a los contenidos relacionados con la actividad de formación que atendieron presencialmente.
- ● Se consultó a dos posibles proveedores para su desarrollo en estos accesorios, que manifestaron no estar actualmente en situación de fabricar esos productos.
- ● Se continuaron y profundizaron los contactos con municipios, organizaciones sociales y dependencias provinciales, tanto en lo que hace a programas relacionados con la Fundación Pro Vivienda Social, como con otros desarrollos de redes de gas en diversas localizaciones.
- ● Se definieron las especificaciones técnicas y se solicitó el desarrollo de la nueva Oficina Virtual de Atención al Cliente. Se encuentra aún en fase de desarrollo y se estima que su puesta en producción estará lista para los primeros meses de 2015.
- ● Luego de un largo proceso de diseño, pruebas e implementación logramos finalmente poner en funcionamiento el Pago sin Factura con la entidad Pago Fácil. Esto consiste en que los clientes pueden presentarse en la entidad mencionada y abonar su factura sin la necesidad de llevar el comprobante físico, mencionando solamente el número de cliente (incluido el dígito verificador).

Metas para 2015

- Generar una campaña de recupero de clientes que se han dado de baja hace más de cinco años, brindando a los mismos diversas facilidades para la reconexión.
- Continuar desarrollando en forma conjunta con otras entidades el pago sin factura, lo cual implica un beneficio para los clientes, ya que podrán presentarse en estos lugares solamente con su número de cliente sin la necesidad de contar con el comprobante físico.
- Trabajar en el desarrollo de envío de factura por mail, para aquellos clientes que además de la modalidad habitual de envío, soliciten un comprobante digital para que sea remitido a su casilla de correo electrónico.
- Colaborar en la mejora de los procesos de organización de la producción y mejora de productos de nuestros proveedores, con foco en la fabricación de accesorios de obturación y derivación de acero sobre cañería en servicio.
- Consolidar la implementación de la Universidad Extendida a proveedores y contratistas.

Tabla de indicadores de Clientes

	2014	2013	2012
Ventas de gas			
Clientes residenciales	1.532.055	1.501.867	1.469.489
Clientes comerciales	52.497	52.367	51.797
Clientes industriales (PyMEs)	726	721	723
Sub distribuidoras	4	3	3
Subtotal	1.585.282	1.555.967	1.522.012
Servicios de transporte y/o distribución			
Clientes Industriales (PyMEs + Grandes Usuarios)	574	563	565
Clientes Gas Natural Comprimido (GNC)	398	392	391
Otros servicios de transporte y/o distribución	7	7	7
Subtotal	979	962	963
Total de clientes	1.586.261	1.555.929	1.522.975



5.1.2 Satisfacción del cliente a través de la calidad en el servicio

En Gas Natural Fenosa buscamos potenciar la relación con los clientes asegurando la calidad de nuestro servicio. Orientados a incorporar, aún más, la opinión del cliente en el diseño y desarrollo de canales y acciones, continuamos perfeccionando las herramientas de seguimiento de la calidad percibida y los medios para reducir los reclamos.

Nuestro modelo de medición de la satisfacción de clientes consta de dos visiones complementarias: por un lado, la visión general de todos los clientes de la compañía, que constituye el índice de satisfacción global; y, por otro, una visión de proceso, en la cual se entrevista a clientes que han sido usuarios de un

determinado servicio y tienen un recuerdo reciente del trato recibido. Durante 2014 realizamos cambios puntuales en el cuestionario con el objeto de mejorar el modo en que se consulta a los clientes y, a su vez, obtener información detallada, veraz y transparente.

Asimismo, el plan muestral se actualiza cada año en función de los nuevos universos de clientes. Si bien estas cifras no varían en forma significativa, las mismas representan verazmente la población que es sujeta a estudio. En 2014, el índice de satisfacción global de la compañía se posicionó en 8,12 teniendo en cuenta una escala de 10, experimentando un descenso respecto al valor alcanzado en el año 2013. El mismo

coincide con el cambio del cuadro tarifario como también con la quita de subsidios.

Continuamos presentando variaciones positivas y destacadas con respecto a otras empresas de servicios públicos de Argentina prácticamente para todas las dimensiones de servicio. Los clientes que declaran estar satisfechos con la prestación de la compañía argumentan como principales motivos el suministro, la contratación y la lectura. Además, contamos con un sistema de movilidad mediante telefonía celular para operaciones de lectura.

Índice de satisfacción (Escala 0 a 10)	2014	2013	2012
Índice de calidad del servicio	8,12	8,46	8,36
Índice de satisfacción de los principales procesos (escala 0 a 10)			
Continuidad del suministro (i)	8,89	9,11	8,87
Facturación y cobro (ii)	8,37	8,57	8,54
Atención telefónica (iii)	8,17	8,25	8,13
Centros (iv)	7,7	7,95	8,10
Urgencias (v)	8,66	8,85	8,81

(i) "Continuidad de Suministro" es un atributo de la Encuesta General de Satisfacción que nuclea la opinión de los clientes respecto a su conformidad con este tema.

(ii) Facturación y cobro: Muestra de 300 encuestas trimestrales donde evalúa la satisfacción de los clientes en los siguientes atributos: solución de incidencias, procesos de pago y aspectos de factura.

(iii) Atención telefónica: Muestra de 300 encuestas trimestrales donde se consulta la satisfacción del cliente en cuanto a contacto, información, atención y resolución en el servicio.

(iv) Centros del Gas y Agencias de Servicio. Se hace la encuesta con un muestreo trimestral de 300 clientes que visitan los centros de atención. Los parámetros a evaluar son el personal del centro, aspectos físicos del local y los tiempos de atención.

(v) La medición alcanza a los procesos de atención telefónica del servicio de urgencias, el comportamiento del equipo técnico y el tiempo.

Servicio Comercial	Parámetros ENARGAS	2014	2013	2012
Reclamos por gestión de facturación cada mil clientes	11,834	8,9217	7,1241	13,0625
Reclamos por inconvenientes en el suministro cada mil clientes	15,328	19,4482	19,3682	16,3147
Reclamos por gestión de prestaciones cada mil clientes	0,758	0,9324	1,2143	0,8794
% de demora en atención telefónica $\geq 40''$	10	16,75	12,29	8,79
% de demora en atención telefónica $< 40''$	90	83,25	87,71	91,21

En 2013 suspendimos la auditoría de certificación ISO 9001 con la que veníamos trabajando desde 2001 debido a los inconvenientes surgidos por la inundación ocurrida en abril de ese año. Por otro lado, en 2014 implementamos en el área el Sistema Integral de Gestión, que abarca la certificación de las normas ISO relacionadas con calidad, medio ambiente, y salud y seguridad ocupacional. En diciembre se efectuó la primera auditoría. Con una segunda auditoría programada para 2015, estaremos certificando las normas ISO 9001, ISO 14000 y OHSAS 18000.

Asimismo mantenemos la acreditación del Laboratorio de Calibraciones siendo nuestra identificación en el OAA (Organismo Argentino de Acreditación) la de LC 002 para las magnitudes de presión, temperatura y flujo de gas.

Alineado a garantizar la satisfacción de nuestros clientes a través de la calidad del servicio, el modelo de mantenimiento correctivo y la atención de urgencias tienen como objetivo prioritario poner en situación segura las instalaciones así como reponer el servicio en el plazo más breve posible.

De esta forma, en 2014 continuamos con el mantenimiento de nuestras redes y realizamos 75.148 inspecciones reglamentarias en las instalaciones de gas de nuestros clientes.

Servicio Urgencias	2014	2013	2012
Tiempo de respuesta ante emergencia (%)	99,95	99,93	99,94
Servicio Técnico			
% de capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas aislados (i)	100	100	100
% de capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas ligados (ii)	100	100	100

- (i) Definido por ENARGAS como "porcentaje de plantas de regulación que, perteneciendo a sistemas aislados, poseen ramal de reserva".
- (ii) Definido por ENARGAS como "porcentaje de plantas que posean ramales de regulación de reserva, cuya capacidad garantice el suministro ante la eventual salida de servicio de algún ramal activo en sistemas de distribución de gas ligados".

Mantenimiento de redes	2014	2013	2012
Kilómetros de red reseguída (total)	13.328,56	12.965,28	12.573,95
Red reseguída de alta presión (km)	1.635,90	1.548,69	1.534,68
Red reseguída de media presión (km)	11.623,39	11.348,39	10.971,07
Red reseguída de baja presión (km)	69,27	68,20	68,20
Kilómetros de renovación de red	6,52	6,89	11,83

5.1.3 Una gama de productos y servicios adaptada a las necesidades del cliente

Mediante la renovación de los acuerdos con entidades financieras, se continuó con la puesta a disposición de mecanismos de financiación para el acceso al servicio de distribución de gas por redes, relanzando la campaña en marzo 2014 con nuevos valores.

De esta forma, logramos la continuidad en la implementación de herramientas de financiación para instalaciones internas a tasa y plazos preferenciales, y se incorporaron más matriculados a la misma. Durante 2014 se otorgaron más de 1.600 préstamos por un total aproximado de \$12 millones de pesos.

Esta herramienta se impulsa a través de acciones específicas de marketing para promover la campaña, tanto en campo como por medio de pautas publicitarias permanente en redes sociales y buscadores de internet, a fin de promover las ventajas del gas natural, la gasificación de zonas que no cuentan con el suministro y la financiación de instalaciones internas.

Evolución del Modelo Inclusivo de Gasificación Integral

En el desarrollo del Proyecto Cuartel V, junto con Fundación Pro Vivienda Social, se avanzó en el diseño y gestión Comercial / Operativa de las 2.134 instalaciones internas en diferentes estados de avance del Fideicomiso denominado FUVA (Fideicomiso Unión de Vecinos en Acción). Al cierre de este ejercicio, 1.500 familias se encontraban disfrutando del fluido en la localidad de Cuartel V - Partido de Moreno, representando un 70% de sus habitantes.

Gas Natural Fenosa, en su rol de Director Técnico y Coordinador del proyecto, participó activamente en todos los procesos, de forma de alcanzar las metas planteadas. Durante 2014 se construyeron y habilitaron 55.650 metros de red de distribución, beneficiando a un total de 3.087 lotes de vecinos que representan el 73% del total de lotes del proyecto.

Con respecto al Proyecto Barrio 25 de Mayo – Moreno, en el marco del trabajo conjunto con la Fundación Pro Vivienda Social, la misma acordó la financiación del nuevo fideicomiso denominado BuyF (Barrios de Unión y Futuro, también en el partido de Moreno), donde se prevé iniciar las obras durante 2015. Este proyecto tiene un potencial de más de 3.500 viviendas beneficiadas mediante el tendido de 61.870 metros de red de distribución.

Avances en otros proyectos de gasificación de barrios:

Mediante la renovación de los acuerdos con entidades financieras, se continuó con la puesta a disposición de mecanismos de financiación para el acceso al servicio de distribución de gas por redes, relanzando la campaña en marzo 2014 con nuevos valores.

Viviendas del Plan Federal en el barrio Padre Mugica - Partido de La Matanza

Se logró la gasificación total de proyecto y la puesta en servicio del 100% de las viviendas, representando 360 clientes. En el barrio lindero, Roberto Arlt, se finalizaron las obras de tendido de redes, lo que facilitará el acceso al servicio a 571 viviendas durante 2015.

Proyecto de Malvinas Argentinas

El municipio amplió el proyecto de gran magnitud ejecutado el año pasado (con 150.000 metros de red de distribución habilitada y 1.500 clientes captados), iniciando la gasificación en el barrio Parque Alvear y completando la de Pablo Nogués, por un total de 70.000 metros adicionales y un potencial de 3.000 clientes. De esta manera, el área más poblada del partido de Malvinas Argentinas quedará en los próximos años completamente gasificada.

A su vez, como fruto de la política de permanente relacionamiento con los municipios, autoridades provinciales y desarrolladores de redes e inmobiliarios, se han alcanzado acuerdos para impulsar varios proyectos, destacando los más importantes:

- Gasificación del barrio Los Ceibos, La Matanza, de 300 viviendas, según acuerdos con el Instituto de la Vivienda de la Provincia de Buenos Aires y el Municipio respectivamente.
- Gasificación de 3 barrios en San Antonio de Areco, con un potencial de 300 viviendas, según acuerdos con el Municipio y desarrolladores.

- Gasificación del barrio La Reja Grande, Moreno, con un potencial de 1.300 viviendas.
- Gasificación del barrio Lomas de Mariló, Moreno, con un potencial de 1.500 viviendas, sobre obra de infraestructura ejecutada a través de FOCEGAS y según acuerdo con desarrolladores.
- Gasificación en Tigre, mediante un acuerdo de colaboración con la Fundación Sagrada Familia, con un potencial de más de 100 clientes, estando ya ejecutada la red de distribución.

Los avances en el modelo comercial durante 2014 fueron:

- Consolidamos las relaciones con los responsables del proyecto Nacional Pro.Cre.Ar. (Programa Crédito Argentino), y con los del Banco Hipotecario (administrador del programa). Esto nos permitió posicionarnos como actores de consulta para los auditores de obras de dicho Banco, asegurando así la gasificación de todos los desarrollos urbanísticos en nuestra zona de concesión. En forma paralela, logramos coordinar con todas las constructoras intervinientes en el programa diversas gestiones, optimizando todos los procesos de gasificación, destacándose los siguientes barrios en curso:
 - Rincón de Milberg, Tigre, de 442 viviendas
 - Ciudad Evita, La Matanza, de 288 viviendas
 - Castelar, Morón, de 600 viviendas
 - Bella Vista, San Miguel, de 280 viviendas
 - Otros desarrollos en 9 barrios y un total de 4.817 viviendas, con menor grado de avance.
- En el partido de La Matanza, acompañamos al Municipio en la generación, desarrollo y supervisión técnica y comercial de un proyecto general para gasificar un grupo de barrios, con financiación directa del Estado Nacional. En la primera etapa, se

encuentran en condiciones de comenzar las obras de gasificación de los barrios El Tambo y Esperanza con un total de 30.000 metros de red y un potencial de más de 2.500 viviendas. En etapas posteriores se prevé completar el proyecto con el tendido con 100.000 metros de red adicionales en otros cuatro barrios aledaños, permitiendo llegar a más de 5.500 viviendas.

- Dentro del ámbito de la Cámara Argentina de GNC, a la cual pertenecemos, trabajamos activamente buscando desarrollar el mercado de transporte de cargas y de pasajeros. La conversión de este mercado, principalmente gasolero, es el gran desafío para los próximos años. En tal sentido, nos relacionamos proactivamente con autoridades gubernamentales promoviendo el uso de GNC.
- Asimismo, trabajamos junto con empresas líderes del rubro en la búsqueda y desarrollo de motores y vehículos dedicados a GNC para el mercado de carga y pasajeros. Los buenos resultados obtenidos auguran el inicio del uso del GNC para los mismos, con todos los beneficios ecológicos y económicos que ello implica.

En Gas Natural Fenosa tenemos presente que la factura sigue siendo el principal canal de comunicación con nuestro clientes, junto al uso de las nuevas tecnologías. En este sentido, con el objetivo de hacer accesible su información a personas con discapacidad visual, la compañía ofrece a sus clientes la posibilidad de recibir facturas en braille. Durante 2014, 67 clientes recibieron una factura con este sistema.

5.1.4 Comunicación efectiva con los clientes

Con el objetivo de ofrecer una atención personalizada, ágil y eficaz, que garantice un servicio de atención óptimo contamos con diversos canales de comunicación con nuestros clientes:

- **FonoGas:** opera las 24 horas todos los días del año para responder telefónicamente inquietudes y consultas en forma automática e instantánea, y cuenta con atención personalizada para realizar trámites.
- **Oficina de Garantía:** promueve el vínculo con los clientes para facilitar la resolución de reclamos y generar intercambios con los clientes y las entidades que los representan.
- **Centros del Gas (CDG) y Centros Integrales de Pago (CIP):** brindan variedad de prestaciones y servicios a nuestros clientes.
- **Servicio de Atención de Urgencias:** atendemos las emergencias relacionadas con el suministro de gas en nuestra zona de distribución las 24 horas durante todo el año.
- **FlashGas:** boletín de noticias que informa a los clientes las acciones más efectivas para prevenir accidentes con monóxido de carbono y las mejores prácticas en cuanto al uso racional de la energía.
- **Comunicaciones con el Mercado Industrial:** permite que las nominaciones de consumos se realicen vía web por parte de los clientes.
- **La oficina móvil:** soporte fundamental para las empresas desarrolladoras y los nuevos clientes al promover y facilitar el proceso administrativo de adhesión al servicio.



- **Gas Natural Fenosa on-line:** presenta información actualizada de todos los servicios que brindamos.

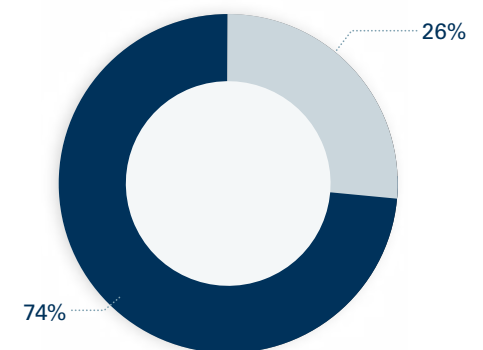
Redes Sociales:

A través de Facebook, Twitter, Google Play y Youtube comunicamos distintas actividades de la compañía y brindamos información útil para los clientes.



Llamadas atendidas por FonoGas (24 horas/365 días)

Total llamadas: 2.582.686



- Llamados atendidos por operador (665.076)
- Llamados por sistema automático (IVR)

5.1.5 La cadena de suministro de Gas Natural Fenosa

Para el suministro seguro y eficiente de nuestro servicio, establecemos relaciones comerciales con un total de 264 proveedores; lo que en 2014, supuso un importe total adjudicado de 601.396.042,58 pesos.

Buscando el establecimiento de relaciones comerciales a largo plazo, reconocemos y valoramos el compromiso asumido por los integrantes de nuestra cadena de valor en cumplir con altos estándares de calidad en la entrega de materiales y realización de servicios.

La totalidad de nuestros proveedores están ubicados en Argentina, y se componen de contratistas, fabricantes o distribuidores, requiriendo acciones principalmente de mano de obra.

El proceso integrado de compras cubre todas las fases del suministro de bienes y servicios. La secuencia está compuesta por: planificación, solicitud de pedido, estrategia de contratación, selección y evaluación de proveedores potenciales, petición de ofertas, propuesta de adjudicación, elaboración del pedido/ contrato y seguimiento del contrato.

Indicadores de proveedores	2014	2013	2012
Número total de proveedores	264	257	256
• Locales (Compre Argentino)	264	257	256
• Extranjeros	0	0	0
Ordenes de compra emitidas (i)	\$ 383.586.642,46	\$ 278.048.788,25	\$ 214.604.635,96
Pagos efectuados a proveedores generales (ii)	\$ 601.396.042,58	\$ 577.973.261,69	\$ 569.649.430,97
Pagos efectuados por compra de gas a YPF	\$ 278.903.632,11	\$ 165.275.914,80	\$ 182.630.246,47
Pagos a TGS	\$ 96.143.534,94	\$ 74.272.091,10	\$ 86.910.697,31
Pagos a TGN	\$ 51.181.995,04	\$ 47.017.570,63	\$ 44.429.081,90
Pagos por compra de gas a otros proveedores	\$ 280.589.729,31	\$ 278.090.894,38	\$ 169.036.217,84

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

(ii) Todos los pagos incluyen impuestos.



5.1.6 Extensión del compromiso con el cliente a la cadena de valor

Durante 2014, mantuvimos la relación de desarrollo de proveedores locales para reemplazar productos de origen extranjero, en función de la aplicación de la reglamentación legal vigente, Compre Trabajo Argentino, que obliga a establecer unas preferencias de bienes locales frente a extranjeros y a una paridad cambiaria que favorece la reducción de costos, siempre manteniendo los estándares de calidad operativos necesarios.

Por otra parte, llevamos adelante la renovación del período siguiente en contratos negociados a largo plazo, abarcando:

- Contrato Marco Técnico Global.
- Lectura de Medidores.
- Distribución de Facturas.
- Operaciones Domiciliarias.
- Servicio de Seguridad y Vigilancia.
- Atención Telefónica y Radial de Urgencias.
- Mantenimiento y soporte de servicios informáticos locales, de comunicaciones y anexos.
- Mantenimiento de Medidores Industriales.
- Servicio de Detección y Normalización Técnica de Anomalías de Medición y Posibles Manipuleos Indebidos.
- Servicio Médico Interno.
- Servicio de atención telefónica (Fonogas).
- Servicio de impresión y ensobrado de facturas.

Nuestro proceso de selección es guiado por los principios rectores de: eficacia, eficiencia, flexibilidad, igualdad de

oportunidades y transparencia. A lo largo del año, se homologó al 100% de los proveedores de productos y servicios que requieren este proceso.

Asimismo, el 100% de los proveedores convocados a licitaciones y los que tienen pedido emitido poseen conocimiento del link que contiene el Código de Conducta. A partir de noviembre de este año las Condiciones Generales Globales y el Anexo País Argentina se encuentran disponibles para todos los proveedores, convocados y adjudicatarios, en la página web de la compañía, en donde pueden acceder al código completo.

Por otro lado, a lo largo del año se llevaron a cabo las reuniones previstas con los contratistas a partir del Programa *Key Account Suppliers (KAS)*. En las mismas se recogieron comentarios sobre el avance de las distintas actividades operativas y la problemática que pudiera afectar a cada una de ellas.

5.1.7 Seguridad y diversidad en el abastecimiento y suministro

Impartimos instancias de capacitación y formación a proveedores y contratistas, abarcando las siguientes temáticas: talleres comerciales y técnicos, conducción segura de autoelevadores, instalaciones internas, inspección radiográfica de soldaduras y procedimientos de electrofusión, entre otros.

A lo largo del año continuamos con el programa Valor para Proveedores, que busca profundizar, fortalecer y mejorar los vínculos con la cadena de valor mediante la capacitación y el asesoramiento personalizado en diversas temáticas de acuerdo a las necesidades de los proveedores. En este sentido, se implementó el programa a través de la Universidad Extendida brindando tres actividades de formación: Planificación Estratégica, Cuadro de Mando Integral para Pymes I y II.



Testimonio

Para mí este seminario fue muy interesante y representa una herramienta nueva, más allá de que siempre busco capacitarme. A través de estas acciones, Gas Natural Fenosa trata de pensar en qué forma ayudar, y es bueno porque genera intercambio y acercamiento. Es una manera de estar más cerca. Además, este tipo de seminarios sin duda genera valor. Todo lo que sea capacitación, que te haga pensar, siempre es bueno para la empresa, más allá de que después puede ser un desafío bajarlo a los empleados.

Marcela Bella, Socia Gerente en BAT SRL, quien participó del Seminario de Cuadro de Mando Integral para PyMEs.

Por otro lado, anualmente se revisan los *check list* de inspección de lote y se realizan las correcciones surgidas durante el proceso de control en fábrica de los productos. Además, consultamos a los proveedores de productos sobre eventuales problemas surgidos en la fabricación de los productos.

En cuanto a los mecanismos para evaluar el cumplimiento de los aspectos de seguridad y medioambiente de proveedores, se amplió la cantidad de usuarios con acceso a *Prosafety*, herramienta informática a través de la cual se gestionan todos los indicadores de prevención y dónde se encuentra la información global respecto al

proyecto Compromiso con la Seguridad y Salud, para que cada inspector pueda cargar en el sistema las inspecciones realizadas. Se mantuvieron reuniones con representantes de las empresas contratistas y sus respectivos higienistas, con participación de los sectores usuarios.



5.2 Compromiso con los resultados

Principios de actuación responsable con los accionistas e inversores

La orientación a los resultados es uno de los compromisos que figuran en la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa, y se concreta en los siguientes principios:

1. Trabajar para obtener una rentabilidad adecuada a los recursos empleados.
2. Promover la gestión eficiente de los recursos dentro del marco de una mejora continua de los procesos.
3. Aplicar en todo momento las mejores prácticas de transparencia informativa, estableciendo canales de comunicación, tanto con los mercados como con el resto de agentes con intereses en el Grupo, para afianzar nuestra credibilidad y reputación.

5.2.1 Enfoque a una rentabilidad creciente y sostenida

Buscamos desarrollar nuestras actividades de manera compatible con el entorno en donde estamos presente, atendiendo a las expectativas de nuestros grupos de interés. La estructura de negocio sólida y estable se fortalece por una competencia en sostenibilidad no menos destacable.

Acciones de valor propuestas para 2014

Acciones de valor propuestas para 2014
Desarrollar una factura electrónica para los proveedores, las cuales serán validadas por una consulta online en la web de la AFIP para ratificar su validez. Adicionalmente, se realizará la contabilización y la aprobación de dichas facturas.

Aplicar la Herramienta GRC (*Governance, Risk & Compliance*) del sistema SAP. El mismo comprende el módulo de seguimiento para Control Interno.

Grado de Cumplimiento 2014

●● Esta acción quedo pospuesta para 2015.

●● Se realizó el desarrollo de la herramienta y se estima su implementación para el próximo año.

Grado de cumplimiento: ●● Alto ●● Medio ●● Bajo

Metas para 2015

“Extender el sistema de pago a proveedores a través de transferencias bancarias, que permitirá disminuir el uso de papel y tinta”

Durante 2014, tal como lo viene haciendo todos los años, la compañía cumplió con los compromisos asumidos, habiendo cancelado los vencimientos de capital e intereses de los préstamos financieros suscriptos con entidades bancarias.

Este ejercicio presentó características similares respecto a los dos años anteriores. El deterioro general de la situación económica financiera de las empresas de servicios públicos y los principales cambios producidos en la

situación del sector energético argentino hicieron que el sector financiero continuara reduciendo su exposición a este tipo de empresas.

A pesar de que cumplimos con todos los aspectos sustanciales del Acta Acuerdo, la demora en el cumplimiento por parte del Estado Nacional de ciertos puntos contenidos en el Acta Acuerdo, en especial en lo referente al reconocimiento de ajustes de tarifa semestralmente a partir del IVC y la realización de la Revisión

Tarifaria Integral, sumado al incremento constante de nuestros costos operativos, afectaron significativamente los ingresos de nuestra operación y su liquidez.



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

Entendemos a la transparencia informativa como un factor clave en el desarrollo de nuestro compromiso con los agentes del mercado, los accionistas y los inversores. Contamos con diversos canales de comunicación que nos permiten ofrecer un mejor servicio y difundir información de manera simple, homogénea y simultánea.

Los canales de comunicación disponibles para escuchar y responder a las consultas e inquietudes de nuestros accionistas e inversiones son:

- Departamento de Relaciones con el Inversor: a través de este canal atendemos consultas de accionistas e inversores, analistas de inversión y otros agentes externos relacionados con el Mercado de Capitales.
- Informes Financieros y Comunicaciones Oficiales: estos informes, disponibles en el sitio web de nuestra compañía, mantienen actualizado todo lo referente a estados contables y a la "Autopista de Información Financiera" en lo requerido según el marco normativo vigente.
- Dirección de correo electrónico: contamos con el mail **relacionesmercado@gasnaturalfenosa.com** para atender diversas consultas de interesados.
- Reuniones personales con los accionistas: Promovemos la participación de los accionistas minoritarios en las Asambleas de Accionistas, a fin de garantizarles el pleno ejercicio de sus derechos políticos, a través del cumplimiento de lo requerido por la Ley de Sociedades Comerciales, la Comisión Nacional de Valores y la Bolsa de Comercio de Buenos Aires.
- Web corporativa: portal corporativo de la Compañía, el cual incluye información del Grupo Gas Natural Fenosa.
- Redes sociales: recibimos consultas, inquietudes y reclamos a través de los canales de redes sociales.

5.2.3 Presencia del Grupo en índices de inversión socialmente responsable

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

Desde hace diez años, Gas Natural Fenosa a nivel grupo ha formado parte, de manera ininterrumpida, del *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI). En 2014, continuó siendo la compañía

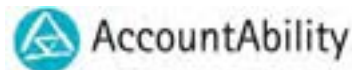
líder del sector de distribución de gas. Asimismo, como en años anteriores, fue incluida, por novena vez, en la variante europea del índice, el *DJSI Europe*. También, fue reconocida como líder mundial en sostenibilidad en su sector, según el Anuario de la Sostenibilidad 2015, que publica anualmente RobecoSAM y ha recibido la distinción *Gold Class*.

Del mismo modo, el Grupo Gas Natural Fenosa ha mantenido, por décimo tercer año consecutivo, su presencia en FTSE4Good, al que pertenece desde sus inicios, en 2001.

Adicionalmente durante 2014, la compañía ha ampliado su presencia en nuevos índices de sostenibilidad como son los índices Euronext Vigeo de los que la compañía forma parte de las variantes

World 120, Europe 120 y Eurozone 120, lo que la sitúa como una de las 120 empresas líderes en sostenibilidad de América, Europa y Asia-Pacífico. También forma parte del MSCI *Global Climate Index*, que incluye a compañías líderes en la mitigación de factores que contribuyen al cambio climático en el corto y en el largo plazo.

La presencia en estos índices de sostenibilidad pone en valor el esfuerzo realizado por la compañía en materia de sostenibilidad y transparencia informativa e implica un reconocimiento externo de la buena evolución de sus actuaciones en esta materia.





5.3 Medio ambiente

Principios de actuación responsable con el medio ambiente

1. Contribuir al desarrollo sostenible mediante la eco-eficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.
2. Contribuir a la mitigación del cambio climático a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética, la aplicación de nuevas tecnologías y la captura del carbono.
3. 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.
4. Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la biodiversidad.
5. Garantizar la prevención de la contaminación y la mejora continua mediante la optimización de la gestión ambiental, la minimización de los riesgos ambientales y la participación activa de los empleados.

5.3.1 Compromiso con el medio ambiente

En Gas Natural Fenosa trabajamos para operar de manera segura, generando un mínimo impacto en el medio ambiente. Así, buscamos satisfacer las necesidades energéticas de nuestros clientes de manera segura y responsable.

Año a año, asumimos nuevos desafíos ambientales con un enfoque preventivo y de mejora continua, integrando criterios de eficiencia y minimización del impacto ambiental en nuestros procesos.

Asimismo, extendemos nuestros compromisos adquiridos a proveedores y contratistas, y, conjuntamente con ellos, elaboramos planes de actuación y extendemos las mejores prácticas ambientales.

Acciones de valor propuestas para 2014

Realizar almacenamientos transitorios de residuos especiales en los sectores operativos de Centro San Martín.

Renovar las redes de distribución con materiales que poseen menores factores de emisión de metano.

Renovar progresivamente el sistema de distribución por redes, modificando el sistema de suministro de agua destinada al consumo humano provista actualmente en los centros de trabajo a través de bidones.

Grado de cumplimiento

● ● Se implementaron cuatro almacenamientos transitorios destinados a acopiar los residuos especiales que son generados por los sectores operativos que desarrollan actividades en las instalaciones del Centro Operativo San Martín (CSM). Por otra parte, se planificó y adecuó constructivamente las instalaciones de la "pagoda" (estructura edilicia existente en el predio de CSM), con el objeto de constituir el depósito de residuos especiales de dicho centro de trabajo.

● ● Renovamos 3.563 metros de cañería de H^ºF^º de baja presión a través de la instalación de 6.517,65 metros de cañería de polietileno (PE) de media presión y 342 acometidas asociadas a la red existente por la misma cantidad en PE.

● ● Comenzamos a realizar el proyecto integral, tendiente a ejecutar el reemplazo del sistema de provisión de agua en bidones por el de abastecimiento de agua de red destinada al consumo humano en todos los centros de la compañía. En el edificio Isabel La Católica (ICA) se instalaron todas las tomas a fin de poder realizar la transferencia.

Grado de cumplimiento: ● ● Alto ● ● Medio ● ● Bajo

Metas 2015

- Realizar la reconversión y habilitación del 70% de las bocas proyectadas en todos los centros de trabajo de la compañía, a fin de poder reemplazar la provisión de agua para consumo humano que actualmente se desarrolla con bidones por el sistema de red de distribución.
- Disminuir la emisión de metano a la atmósfera a través de la renovación de sistemas de regulación compuestos con cajas controladoras en las Estaciones de Regulación y Medida (ERM).
- Extender la campaña de reciclado de papel a todas las locaciones de la empresa.

**Resumen de la gestión ambiental de Gas Natural Fenosa****2014****2013**

	2014	2013
Inversiones ambientales (en pesos argentinos)	493.916,03	742.882,36
Total de emisiones de CO ₂ generadas (Kg.)	14.550.593,05	12.605.489,35
Total de emisiones de metano generadas (m ³)	18.363.303,23	18.136.155,83
Consumo de energía eléctrica (GJ)	26.503,06	24.672,71
Consumo de gas natural (GJ)	181.568,34	147.610,67
Materiales utilizados (Kg.)	353.008,45	289.775,66
Consumo de agua (m ³)	52.256,72	46.502,67
Generación de residuos (Kg.)	110.327	191.336

5.3.2 El desempeño ambiental de Gas Natural Fenosa

Sistema Integrado de Gestión

Durante 2014 realizamos la actualización de la Matriz Legal Municipal, mediante una revisión y actualización de las exigencias legales de carácter municipal, abarcando a 30 partidos del ámbito de distribución de nuestra compañía. Además, se actualizaron los contenidos de la Matriz de Aspectos Ambientales y se realizó el vínculo de cada aspecto ambiental con los requisitos legales correspondientes.

Por otro lado, continuamos realizando trabajos de coordinación entre áreas de la compañía con el objetivo de planificar las acciones tendientes a lograr la implantación y certificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Entre las acciones desarrolladas se destacan:

- Actualización e incorporación de las consideraciones ambientales en los planes de emergencias internas correspondientes a los establecimientos: Isabel La Católica y Centros Operativos San Martín y San Justo.
- Relevamiento de los procesos alcanzados por el SIG. Se realizaron reuniones con los sectores, con el objeto de poder evaluar los procesos de cada área, se identificaron y actualizaron los Aspectos Ambientales y Riesgos y Peligros, asociados a los mismos.
- Elaboración y adecuación de los documentos normativos relacionados con los requerimientos del SIG, entre los que se destacan: Normas Generales, Procedimientos Generales y Procedimientos Específicos:

Por otro lado, llevamos a cabo la evaluación de cumplimiento legal de la información cargada en la herramienta THEMIS. La misma alcanzó un 80% en lo que refiere a los requerimientos nacionales y provinciales, y un 70% en lo que respecta a los requerimientos municipales.

Auditorías ambientales

Se planificó y se llevó a cabo un proceso de auditorías tendientes a evaluar la funcionalidad del SIG. Se realizó primero una auditoría interna y posteriormente una auditoría externa, correspondiente a la primera etapa de certificación del SIG a cargo del IRAM.

Además, realizamos una auditoría ambiental general de carácter trienal en el marco de los requerimientos que emanan del ENARGAS, a través de la cual se verificó todo el sistema operativo basado en un muestreo aleatorio de las instalaciones. La misma tuvo una duración de 6 días y las visitas se desarrollaron en las instalaciones de los centros operativos de la compañía y en campo.

Simulacro ambiental

Llevamos a cabo un simulacro ambiental a través de la hipótesis de un derrame que se origina a través de la operación de manipulación de tambores de aceite de 200 litros de capacidad, en zona próxima al depósito de lubricantes y combustibles que posee el área de Mantenimiento de Red en el Centro Operativo San Martín.

Caracterización ambiental

Se realizó el relevamiento y la elaboración de la información que constituye el diagnóstico ambiental de base para el ámbito de distribución de la compañía. A partir de la misma se evaluaron los siguientes aspectos: clima, geología, geomorfología y topografía, suelos, hidrología superficial y subterránea, aspectos biológicos, socioeconómicos y culturales.

Acciones de concientización ambiental

A lo largo del año continuamos realizando las siguientes formaciones ambientales para el personal de la compañía:

- Inducción al Sistema Integrado de Gestión (SIG): destinado a los responsables de los procesos alcanzados por el SIG y donde se impartió un total de 9 horas de formación a 38 colaboradores.
- Formación de auditores internos del SIG: para responsables de los procesos alcanzados por el SIG donde se impartió un total de 27 horas de formación a 19 personas.
- Gestión de residuos en el ámbito de Gas Natural Fenosa Argentina: destinado al personal operativo y contratado de la compañía, y supervisores de empresas contratistas; impartiendo una hora de formación a un total de 81 personas.



Estudios de impacto ambiental (EIA)

En 2014 llevamos a cabo los siguientes 5 estudios de impacto ambiental:

- Refuerzo de red en media presión en calles Lacarra e/ Arena y Ortuzar - Ortuzar e/ Lacarra y Casacuberta (Castelar - Morón).
- Cruce subterráneo de vías del Ferrocarril Metropolitano (ex línea San Martín) con red en media presión (Hurlingham).
- Desvinculación de la entrada de la Estación de Regulación y Medida (ERM) Palomar: La obra se realizó con el objeto de mejorar la capacidad de regulación de alta presión y por consiguiente reforzar el sistema de red de media presión en la Localidad de El Palomar, a partir de la desvinculación del gasoducto del que se alimenta actualmente (\varnothing 102 mm – P: 10/2,5 Bar) y la vinculación al gasoducto existente (\varnothing 203 mm – P: 10/2,5 Bar).
- Cruce subterráneo de vías del Ferrocarril Metrovías (ex línea Urquiza) con red en media presión (Hurlingham).
- Expansión de red de gas natural en Barrios de Unión y Futuro (B° 25 de Mayo - Lomas de Moreno - Altos de Moreno - Altos de La Torre y La Perla) en Moreno.

5.3.3 Inversión ambiental

Gastos e inversiones ambientales

Pesos argentinos

Año 2013

Gestión de Residuos Especiales de Planta Peak Shaving (PPS) y Centro San Martín (CSM) (Renovación en el registro de generadores y DDJJ)	30.358,36
Gestión de Residuos Especiales de PPS y CSM (Transporte, tratamiento y disposición final, provisión de insumos y actividades formativas)	116.479
Gestión de Residuos Industriales No Especiales de Centro San Justo (CSJ), CSM y PPS (Renovación de habilitaciones CEAMSE)	474,74
Aparatos sometidos a presión sin fuego de PPS (DDJJ, gestión y certificación de ensayos, actas de inspección)	34.607,41
Monitoreo de Efluentes Gaseosos en PPS (etapas licuación y vaporización)	12.490
Renovación del permiso de descarga de Efluentes Líquidos en PPS (BUDURH)	8.000
Monitoreo de ruidos molestos al vecindario en PPS	13.592
Sistema Integrado de Gestión	315.771,85
Elaboración de Estudios de Impacto Ambiental	41.959
Caracterización del área de distribución de Gas Natural Fenosa	160.000
Gestión ambiental (Tareas técnicas y/o profesionales, gestiones ante organismos regulatorios)	1.500
Auditoría de las instalaciones de almacenamiento de combustible de la PPS	7.650

Año 2014

Gestión de Residuos Especiales de PPS y CSM (Renovación en el registro de generadores y DDJJ)	29.354,72
Gestión de Residuos Especiales de PPS y CSM (Transporte, tratamiento y disposición final, provisión de insumos, trámites OPDS)	118.348,55
Gestión de Residuos Industriales No Especiales de CSJ, CSM y PPS (Renovación de habilitaciones CEAMSE)	1.531,76
Gestión de Residuos Patogénicos en el edificio Isabel La Católica (ICA) y CSM (Transporte, tratamiento y disposición final, gastos administrativos por firma de contrato)	5.492,99
Aparatos sometidos a presión sin fuego de PPS (DDJJ, gestión y certificación de ensayos, actas de inspección)	13.376
Monitoreo de Efluentes Gaseosos en PPS (etapas licuación y vaporización)	10.300
Gestión de Efluentes Líquidos (Renovación del permiso de descarga de efluentes líquidos en PPS (BUDURH), monitoreos y gestiones administrativas en el AdA)	19.250
Monitoreo de ruidos molestos al vecindario en PPS	8.300
Sistema Integrado de Gestión	196.950
Elaboración de Estudios de Impacto Ambiental	76.000
Gestión del Certificado de Aptitud Ambiental de PPS (OPDS)	8.400
Actividades formativas	12.105

5.3.4 Parámetros ambientales

Emisiones a la atmósfera

Trabajamos para eficientizar nuestras operaciones en la generación de emisiones de gases de efecto invernadero. En 2014 las principales acciones realizadas, por pilar de trabajo, fueron:

Actuaciones de reparación de fugas de metano

- Se realizó la reparación de 11.428 fugas.

Actuaciones de vigilancia y prevención de fugas de metano

- Llevamos a cabo el reseguimiento de: 8.544,57 kilómetros de red (8.475,30 km de media presión y 69,27 km de baja presión) correspondientes a la zonificación comercial (ZC), alcanzando el 100% de las mismas; 3.148,09 kilómetros de red de media presión correspondientes a la zonificación no comercial (ZNC), alcanzando el 21,91% de la totalidad de las mismas; y 1.635,90 kilómetros de redes de alta presión, alcanzando el 100% de las mismas.

Renovación de redes de distribución con materiales cuyas características permiten una mejor protección ambiental y una reducción de las emisiones de metano a la atmósfera

- Se realizó la renovación por fuga de 359 metros de cañería de media presión y 9.818 acometidas con cañería de polietileno.
- Renovamos 3.563 metros de cañería de H°F° de baja presión a través de la instalación de 6.517,65 metros de cañería de polietileno de media presión y 342 acometidas asociadas a la red existente por la misma cantidad en polietileno.

En la red de T&D y en up&midstream

- Reducción de presiones escalonadas anuales (reducción de las presiones de la red de acuerdo con el perfil de consumo residencial, relacionado con la estacionalidad de las temperaturas).
- Se planificó y diseñó la construcción de dos dispositivos mecánicos, con el objeto de poder minimizar las fugas de metano a la atmósfera que generan las tareas de recambio de válvulas en gabinete y el reemplazo de las tee de toma en carga que carecen de tapón de obturación y que vinculan las redes con las acometidas.

Utilización de flotas de vehículos más "ecológicos"

- Para el parque automotor y en aquellos casos en que la tecnología lo permite, se viene desarrollando una acción de conversión vehicular consistente en adaptar los sistemas de alimentación de nafta a una modalidad dual (nafta/GNC). Esto permite, al igual que la adquisición de equipos de GNC con tecnología de última generación para los vehículos nuevos, reducir las emisiones de GEI, además de obtener una eficientización de los consumos de combustibles empleados. Durante este año se dualizaron dos Fiat Palio (nafta/GNC) y un Ford 4000 (diesel/GNC).

Evitar desplazamientos de empleados

- Durante 2014 se realizaron 71 viajes en avión, dos de distancia media y 69 de distancia larga, respecto de la realización de 181 videoconferencias. La reducción de emisiones de CO₂ equivalente conseguido, surge como la diferencia de lo emitido durante el 2013 (62.916 kg CO₂) respecto de lo emitido en el 2014 (42.342,61 kg CO₂) y alcanza los 20.573,39 kg CO₂ eq.

Horarios flexibles

- Nuestra Compañía posee horarios de ingreso (7:00 a 9:00 AM) y egreso (15:20 a 18:00 PM) flexibles, para evitar los congestionamientos debidos al tráfico en horas pico.

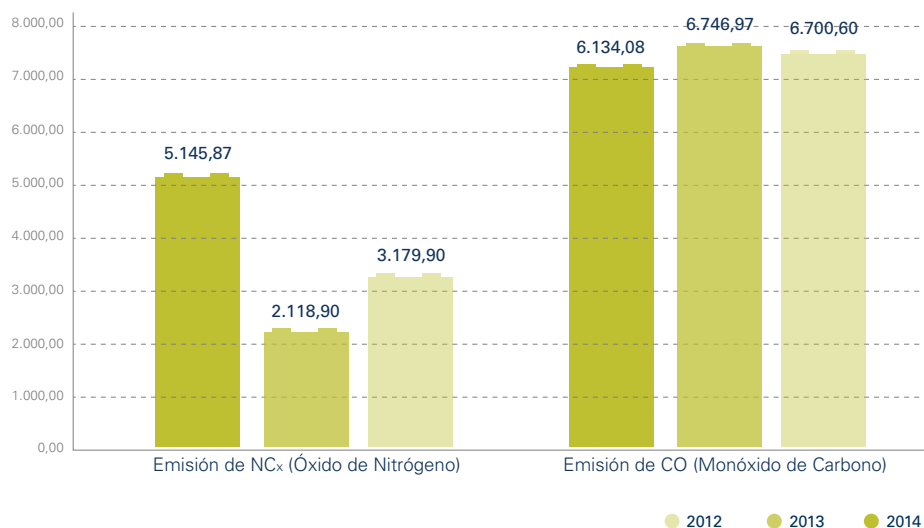
En cuanto a las emisiones de óxidos de nitrógeno (NOx) y monóxido de carbono (CO), estas se pueden dividir en emisiones generadas por equipos fijos o móviles. En cuanto a las primeras, se realizaron los mantenimientos periódicos que son requeridos para lograr el óptimo funcionamiento de los equipos de combustión de la Planta Peak Shaving (PPS) y la renovación de gasodomésticos en los centros de trabajo. Respecto de los segundos, se realizaron los mantenimientos periódicos de todos los vehículos que componen la flota automotor de Gas Natural Fenosa y adicionalmente a cada vehículo de carga la Verificación Técnica Vehicular (VTV), que en forma anual y entre otros aspectos, tiene por objeto controlar la emisión gaseosa de los mismos.

Generación de emisiones (i)	2014	2013	2012
Emisiones de CO₂ (Kg.) (ii)			
Fuentes móviles (Kg.)			
Ventas de gas			
Vehículos gasolina (iii)	147.983,33	205.899,18	255.562,88
Vehículos diesel (iii)	186.781,14	298.336,73	312.439,41
Vehículos GNC (iii)	89.134,46	153.224,66	200.352,07
Total	423.898,93	657.460,57	768.354,36
Fuentes fijas (Kg.) (vi)			
Calderas Climatización	117.481,28	165.976,60	104.918,16
Motores	10.068.996,70	8.115.413,10	9.220.300,28
Total	10.186.477,98	8.281.389,70	9.325.218,44
Emisiones indirectas por consumo de energía (Kg.) (v)			
Centros de Trabajo	1.315.166,42	1.386.517,77	1.569.588,85
Proceso	2.625.049,72	2.280.121,31	2.548.718,79
Total	3.940.216,14	3.666.639,08	4.118.307,64
Total de emisiones de CO ₂ (Kg.)	14.550.593,05	12.605.489,35	14.211.880,44
Emisiones de Metano (CH₄) (vi)			
Emisión Total CH ₄ en Red (m ³ /año)	15.951.927,83	15.761.833,43	25.729.609,05
Emisión Total CH ₄ en ERM's (m ³ /año)	2.411.375,40	2.374.322,40	2.308.244,40
Emisión Total CH₄ (m³/año)	18.363.303,23	18.136.155,83	28.037.853,45
Emisión Total CH₄ (t CO₂ eq)	329.391,75	325.317,29	422.460,36
Longitud de la red (km)	24.552,99	24.195,29	23.546.890,00
Emisiones de NO_x (óxidos de nitrógeno) (vii)			
Por medida directa en boca de chimenea			
Total por Distribución (Kg.) (ii)(viii)	3.179,90	2.118,90	5.145,87
Por consumo de combustible			
Centros de Trabajo (Kg.)	68,69	75,14	68,41
Emisiones de CO (monóxido de carbono) (vii)			
Por medida directa en boca de chimenea			
Total por Distribución (Kg.) (ii)(viii)	6.700,60	6.746,97	6.134,05,08
Por consumo de combustible			
Centros de Trabajo (Kg.)	139,62	152,72	139,05

- (i) No se considera ningún año base representativo desde que se viene desarrollando este informe. Las emisiones informadas desde entonces se obtienen como producto de determinaciones directas o por estimación tras aplicar la metodología exigida por la normativa. Los diferenciales que se observan tienen lugar fundamentalmente por los cambios originados en los coeficientes empleados pero no producto de la modificación del método. Factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados: Las determinaciones directas que se realizan en los equipos de la PPS aplican los factores de emisión establecidos por la Tabla A del Anexo III del Decreto N° 3395/96. Enfoque adoptado para la consolidación de las emisiones: Control operacional.
- (ii) Para las determinaciones directas e indirectas de CO₂ se emplea el método de cálculo definido por el Manual de Indicadores Ambientales de GRI.
- (iii) La información carece de los consumos correspondientes al mes de diciembre, atento a que las empresas productoras de combustibles poseen un diferencial de facturación de un mes.
- (iv) El consumo en fuentes fijas se calcula como la suma del gas de calefacción y otros equipos alimentados con combustibles líquidos para los centros de trabajo y el consumo de la Planta *Peak Shaving* (compresor de reciclo, los vaporizadores, baño salino y antorcha).
- (v) El factor de emisión de CO₂ por consumo de energía lo proporciona anualmente la Secretaría de Energía de la Nación y corresponde a 0,535 tCO₂/MWh. Para el presente informe se empleó el mismo coeficiente que el del año 2013 por desconocimiento del que es de aplicación para el anual 2014.
- (vi) Las determinaciones de CH₄ generadas por las redes de distribución se realizan a través del PE.00002.GN-FO.01.
- (vii) Las determinaciones de NO_x y CO se calculan a través del PGM-085-E (Parte 2) y el Manual de Indicadores Ambientales GRI.
- (viii) La información suministrada no contempla las emisiones gaseosas generadas por la antorcha de PPS, por la imposibilidad que genera el tener que monitorear con fuego.

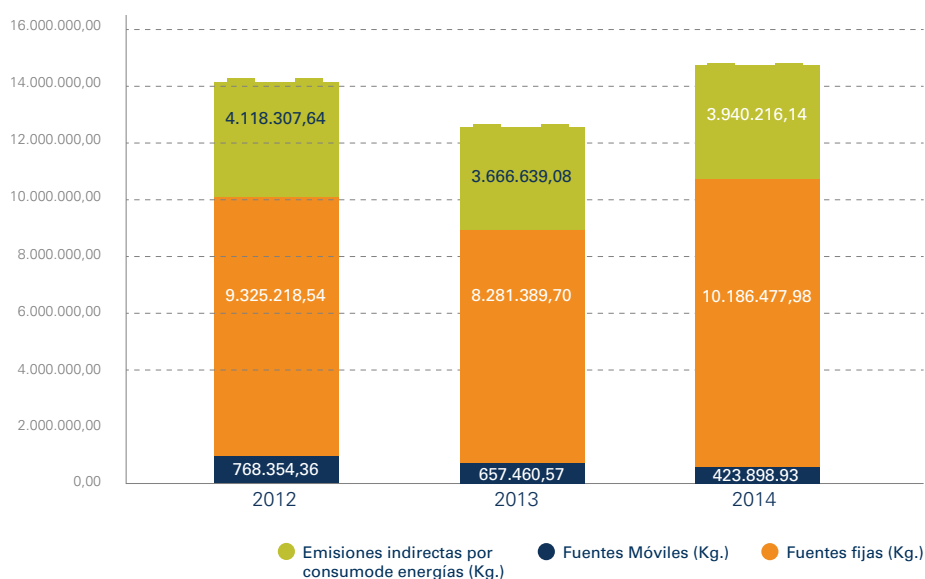
Emisiones de NOx y CO (kg.)

Total por Distribución por medida directa en boca de chimenea



Total de emisiones de CO₂ (kg) por fuentes

Total por Distribución por medida directa en boca de chimenea



Para estos valores, la intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero en 2014 fue de 704,88 t (m) de CO₂ por cada empleado a tiempo completo de la compañía.

Recursos energéticos y materiales

Los principales consumos de la compañía son combustibles para los autos de flota propia, y consumo de energía eléctrica y gas natural en centros de trabajo y procesos.

Durante 2014, los centros de trabajo registraron menores consumos de energía eléctrica, en comparación con el período 2013. Particularmente, el centro de Olivos presentó un ahorro significativo en virtud que hubo sectores asociados a esta locación que se relocalizaron en otras dependencias. Con respecto a la energía eléctrica consumida en el proceso, los incrementos evidenciados para el año 2014 se encuentran fundados en la mayor cantidad de días de operación de la planta Peak Shaving (261 días en 2014 contra 209 en 2013), para las etapas de licuación y vaporización, y en el mayor consumo generado por la protección catódica de las instalaciones de distribución de gas natural.

Entre las acciones realizadas para racionalizar el consumo energético, se destacan la automatización de un equipo de aire acondicionado y el reemplazo de 9 luminarias existentes de bajo consumo por LED en el edificio de Isabel La Católica, la renovación integral de las lámparas incandescentes por luminarias de bajo consumo en el centro de trabajo Olivos, y el reemplazo de 447 lámparas de bajo consumo y 1036 lámparas fluorescentes como consecuencia del mantenimiento de todos los centros de trabajo de la empresa.

Además, se renovaron tres equipos individuales de climatización por unidades de última tecnología y se instalaron 13 nuevos equipos de climatización. Así, se alcanzó un total de 16 nuevos equipos alimentados con gas R-410A, de características más limpias y que no generan afectación de la capa de ozono. Las acciones se desarrollaron en los

centros de trabajo, Isabel La Católica, Olivos y Centro Operativo San Martín. Con respecto al consumo de gas natural, su decremento en los centros de trabajo estuvo dado fundamentalmente por las condiciones climáticas más favorables, asociadas al diferencial térmico registrado respecto de las temperaturas medias mensuales entre ambos períodos

anuales. En lo relacionado al proceso, los incrementos evidenciados para 2014 se encuentran fundados en la mayor cantidad de días de operación de la planta *Peak Shaving*, para las etapas de licuación y vaporización.

Consumo de energía	2014	2013	2012
Consumo de energía eléctrica (GJ)			
Centros de Trabajos	8.839,17	9.329,84	10.486,83
Proceso	17.663,89	15.342,87	17.028,60 (iii)
Consumo de gas natural (GJ) (i)			
Centros de Trabajos	2.086,32	2.950,90	2.077,79
Proceso	179.482,02	144.659,77	178.753,23
Otros indicadores de consumo energético (GJ)			
Gas natural vehicular consumido en Flota Propia (i)	1.588,84 (i)	2.731,28	4.360,14
Gasolina consumida en Flota Propia (ii)	2.573,73 (ii)	3.302,79	3.421,81
Diesel consumido en Flota Propia (ii)	2.520,66 (ii)	3.844,87	4.134,23
Eficiencia energética			
Consumos de gas natural en proceso y en operación de redes (Distribución)			
Gas natural Distribuido (GJ) (i)	161.900.384,06 (i)	174.228.178,49	167.207.197,43
Eficiencia Energética (%)	99,889	99,916	99,893
Consumos de gas natural en planta <i>Peak Shaving</i>			
Gas natural consumido (GJ) (i)	179.482,02	144.659,77	178.753,23
Gas natural Almacenado (GJ)	1.008.167,45	843.547,59	1.068.717,54
Eficiencia Energética (%)	82,19	82,85	83,27

(i) Para la determinación se utilizó el Poder Calorífico Superior.

(ii) Para la determinación se utilizó el Poder Calorífico Inferior.

Mediciones de combustible utilizado en el transporte de empleados	2014 (i)	2013 (ii)	2012 (iii)
GNC (m3)	37.209,39	63.963,99	102.111,04
Nafta (litros)	74.471,23	102.456,54	107.280,20
Gas Oil (litros)	69.372,87	103.076,35	113.789,32

(i) La información detallada carece de los consumos correspondientes al mes de diciembre 2014, atento a que las productoras de combustibles poseen un diferencial de facturación de un mes.

(ii) La inundación ocurrida el 2 de abril de 2013 inhabilitó aproximadamente 70 autos de la flota vehicular. Por tal motivo durante el período Abril – Agosto 2013 se alquilaron autos de los cuales no se dispone el consumo de combustible, quedando fuera del alcance del indicador.

(iii) Debido a la pérdida de información sufrida con la inundación del 2 de abril 2013, los consumos de los meses de noviembre y diciembre de 2012 se debieron estimar en base a los consumos de los meses anteriores.

La intensidad energética por cada empleado a tiempo completo fue de 429,68 Gj.

En cuanto a la gestión de los recursos materiales utilizados, en 2014 se continuó desarrollando la campaña denominada "Impresión 0" destinada a reducir el consumo de papel y los volúmenes de impresión, y concientizar a los empleados a través de e-mail enviados, carteles autoadhesivos colocados sobre los equipos de impresión y banners instalados en los centros de trabajo. Esto consolidó para 2014 una reducción en el consumo de toners y cartuchos de tinta respecto a 2013 del 5,78%. Sin embargo, la cantidad de impresiones y fotocopias realizadas evidenció un aumento del 6,46% respecto del período anterior, a pesar que los consumos de papel disminuyeron un 7,16% respecto del año anterior.

Gestión del agua

El decremento en el consumo de agua sanitaria que corresponde a los centros de trabajo respecto del registrado en el período anterior, refiere fundamentalmente a que para el cálculo de consumo se considera un ratio anual por persona del orden de 40,09 m³ y en la misma tuvo incidencia la reducción de personal que se manifestó en la mayoría de los centros. Respecto del agua consumida en el proceso, los incrementos evidenciados para el anual 2014 se encuentran fundados en la mayor cantidad de días de operación de la planta Peak Shaving.

A lo largo del año se continuó con la campaña de segregación de residuos de papel, alcanzando los 10.237 kg de papel reciclado. Además, se fomentó al personal de oficina que utilizará su propia taza, a los efectos de lograr que los vasos descartables sean utilizados únicamente por empleados que desarrollan tareas en áreas operativas fuera de oficina o para las visitas que concurren a nuestras dependencias.

Materiales Utilizados (en kg.)	2014	2013
Odorizantes (TBM+MES)	66.165,00	68.477,00
Lubricantes	8.162,14	7.616,25
Nitrógeno	187.608,49	109.504,27
Carbón calcinado	59.020,00	70.000,00
Pilas y baterías	335,45	228,24
Consumo de Papel	18.116,40	19.513,87
Toner y Cartuchos de tinta	13.600,97	14.436,03

Consumo de agua (en m ³)	2014	2013	2013
Agua Sanitaria – Red Abastecimiento y Pozos	20.936,72	21.422,67	23.937,55
Agua de Proceso utilizada – Pozo	31.320	25.080,00	32.160
Consumo total de agua	52.256,72	46.502,67	56.097,55
Gestión de agua de proceso			
Agua de Proceso devuelta al medio	31.320	25.080,00	32.160

Residuos (en kg.)	2014	2013	2012
En proceso			
Generación de residuos especiales	13.507 (i)	29.923	34.825
Generación de residuos no especiales	69.860 (ii)	135.390	109.940
Centros de Trabajo			
Generación de residuos especiales	2.532 (iii)	170	14
Generación de residuos no especiales	24.428 (iv)	25.853	26.463

(i) La disminución de residuos especiales originados en el proceso está relacionada con los períodos de mantenimiento que presentaron las instalaciones de la PPS durante el anual 2014.

(ii) La disminución observada en la generación de residuos no especiales asociadas al proceso se vio reflejada fundamentalmente por inconvenientes contractuales generados con algunos proveedores del servicio de transporte que ocasionó la retención de documentación relacionada con retiros efectuados oportunamente.

(iii) El aumento que reflejan los residuos especiales originados en los centros de trabajo se ve reflejado por los trabajos de mantenimiento edilicio llevados a cabo por el área de Servicios Generales en dependencias de la compañía.

(iv) El peso de residuos no especiales asimilables a urbanos originados en los centros de trabajo, se consideró en función de la cantidad de personal que trabaja habitualmente en las unidades edilicias respecto de un ratio de generación estándar (0,41 kg/trabajador). La disminución respecto al año anterior se origina por la menor cantidad de personal registrada en la mayoría de las dependencias.



Por otro lado, continuamos desarrollando el Programa de Reducción, Reutilización, Reciclaje y Valorización Energética de Residuos (PRE3VER); en Argentina actualmente se encuentra orientado a regenerar los aceites minerales usados que no se hayan contaminados con otras sustancias o con agua y las baterías provenientes de los vehículos. Durante 2013 se incorporó a este programa el reciclado de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE's), acción que se mantuvo durante 2014 a través del reciclaje de aproximadamente 100 kg de RAEE's. Más allá de lo señalado, el área de Flota Automotor a través de sus proveedores, se encarga de realizar la adquisición de nuevas baterías contra entrega de las usadas. Estas últimas, son recicladas por los proveedores.

Asimismo, se gestionó el retiro, transporte y la disposición final en relleno sanitario (CEAMSE), de todos los Residuos Industriales No Especiales generados en los Centros Operativos de la compañía.

Por otra parte, a través de una empresa habilitada por la Autoridad Regulatoria

Ambiental de la Provincia de Buenos Aires, se gestionó el retiro, transporte, tratamiento y disposición final de los Residuos Especiales generados en los Centros Operativos San Martín y PPS.

Además, se realizó la gestión de los Residuos Patogénicos que se originaron como producto de las actividades desarrolladas por los servicios médicos de las locaciones Isabel La Católica y Centro Operativo San Martín.

Cambio climático

Nuestra posición frente a los efectos del Cambio Climático se basa en el principio incluido en la Política de Responsabilidad Corporativa: "Contribuir a la mitigación del cambio climático a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética, la aplicación de nuevas tecnologías y la captura del carbono".

Progresivamente, desarrollamos acciones con el fin de poder compensar el CO₂ que se genera a través de las actividades de

nuestros procesos. En 2014 realizamos la plantación de 20 plantines de árboles frutales (ciruelos, naranjos y pecaneros) en el predio de un jardín de infantes ubicado en la localidad del Talar de Pacheco.

Por otro lado, concientizamos sobre su importancia a través de las campañas de difusión sobre uso responsable del gas para niños y adultos. Las acciones estuvieron orientadas a centros de la compañía, establecimientos educativos, centros comerciales, asociaciones de consumidores y otros lugares que albergan público interesado en recibir esta información. **(Para más información ver el Capítulo Compromiso con la Sociedad.)**

Por otra parte Gas Natural Fenosa Argentina a través de su portal de acceso público, hace referencia en la solapa denominada "Compromiso y Sostenibilidad", a los lineamientos relacionados con el compromiso con el medio ambiente y el cambio climático. Además la compañía desarrolla y presenta año tras año sus Informes de Responsabilidad Corporativa que son accesibles al público en general.

Biodiversidad

Somos conscientes de nuestro rol en la protección de los entornos naturales. Por ello, nos comprometemos con la protección de la biodiversidad mediante una gestión ambiental preventiva y el desarrollo de actuaciones de restauración, rehabilitación y conservación de espacios naturales.

Además de las acciones mencionadas previamente, durante 2014 realizamos una auditoría ambiental general, de carácter trienal, en el marco de los requerimientos establecidos por ENARGAS, alcanzando todo el sistema operativo. Asimismo, en los EIA realizados, se deben incorporar un conjunto de Medidas Técnicas de Protección Ambiental, de carácter específico a la problemática ambiental que presenta cada proyecto y que tienen por objeto, establecer las acciones preventivas que se deberán considerar en el emprendimiento y las acciones de mitigación en caso de que estos se produzcan.

Por otro lado, como parte de las actuaciones llevadas a cabo respecto del programa de control de emisiones

gaseosas y calidad del aire de la Planta Peak Shaving (PPS), se desarrollaron dos campañas de monitoreo de emisiones gaseosas durante la etapa de licuación y una en la etapa de vaporización. También se realizaron monitoreos de ruidos molestos al vecindario durante los períodos diurno y nocturno, en las instalaciones de la PPS y en todas las ERM activas, y de los efluentes líquidos generados por las instalaciones de la Planta Peak Shaving. Asimismo se llevaron a cabo determinaciones de olor en todas las instalaciones de odorización dispuestas en el ámbito de distribución de nuestra compañía.

De los EIA elaborados durante 2014 no surgieron nuevos aspectos pasibles de ser impactados, ni acciones que repercutan respecto de los EIA realizados en períodos anteriores como consecuencia de la actividad de las tareas de instalación de cañerías en obras; como así, no hubo incrementos significativos en la valoración de los mismos. Además, de estos surgió que la mayoría de las interacciones entre los componentes del sistema ambiental receptor y las actividades del proyecto, generan impactos negativos moderados a bajos, tanto en la etapa de construcción como en la de operación y mantenimiento.

La causa de que los impactos al medio natural resulten en general de importancia baja a moderada, radica en que las áreas se encuentran antropizadas, no existiendo suelo ni vegetación en las trazas, que puedan ser afectados significativamente. Tampoco existen geoformas naturales y la densidad de la fauna es muy baja.

Ciertos factores ambientales analizados (infraestructuras, agua superficial y subterránea, viviendas) solo se verán perjudicados por alguna contingencia ocasionada producto de un incendio, explosión o fuga de gases, dando lugar a impactos que pueden llegar a ser de moderados a altos. Sin embargo, las probabilidades de ocurrencia de estas situaciones son bajas debido a que todas las tareas poseen su respectivo procedimiento y personal calificado.



5.4 Interés por las personas

Principios de actuación responsable que rigen la relación con los empleados

1. Proporcionar a nuestros empleados formación y oportunidades de desarrollo profesional adecuadas a sus competencias.
2. Promover un entorno de trabajo motivador, en el que se asegure y respete al empleado y la aportación responsable de sus iniciativas.
3. Fomentar la claridad de objetivos, el liderazgo eficaz, las compensaciones competitivas y el reconocimiento de los logros.
4. Facilitar las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional, en un marco de igualdad y diálogo.

Acciones de valor propuestas para 2014

Desarrollar planes de formación alineados con la Universidad Corporativa.

Reforzar lo implementado en el marco del Nuevo Modelo de Liderazgo de Gas Natural Fenosa y extenderlo a nuevos colectivos.

Poner en marcha los planes de acción emergentes de la Encuesta de Clima Organizacional 2012.

Implementar la Universidad Extendida para capacitar en forma virtual y presencial a nuestros proveedores y contratistas.

Grado de Cumplimiento 2014

- ● Desarrollamos el Plan de Formación según los lineamientos y compromisos validados por el Grupo a principios de 2014.
- ● Implementamos el Programa SAVIA, que incluyó una evaluación 360° de todos los mandos medios con personal a cargo. La información resultante sirvió para desarrollar diversas actividades, el Plan de Acción Individual de cada asistente y la acreditación final de cada jefe.
- ● Finalizamos el proceso de devoluciones en Centro San Martín, Centros del Gas y Planta Peak Shaving. Asimismo, validamos los planes de acción emergentes generales y por área.
- ● En abril implementamos la Universidad Extendida, que abarcó a la cadena de valor con actividades de capacitación presenciales y virtuales.

Grado de cumplimiento: ● ● Alto ● ● Medio ● ● Bajo

Metas 2015

- Desarrollar planes de formación en línea con la Universidad Corporativa, consolidando el esquema de formación del Centro de Servicios Compartidos (CSC).
- Consolidar el Programa de Formación vinculado con el Programa Compromiso con la Seguridad y Salud, de acuerdo con los lineamientos del Grupo.
- Profundizar la Universidad Extendida a proveedores y contratistas.

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

El respeto por las personas, la promoción de talentos y el desarrollo de un ámbito de trabajo en el que se considera al otro forman parte de nuestros objetivos de gestión de los recursos humanos.

Empleados en números	2014			2013	2012
	Hombres	Mujeres	Total	Total	Total
Cantidad total de empleados (1)	362	128	490	507	515
Por categoría profesional					
Administrativo	34	64	98	116	128
Operario	102	2	104	107	106
Directivo	23	5	28	29	29
Técnico	203	57	260	255	252
Por grupo de edad					
0-35	47	32	79	76	80
36-50	112	56	168	180	181
>50	203	40	243	251	254
Por tipo de contrato					
Contratos fijos (efectivos)	362	128	490	507	515
Pasantías	17	12	29	26	37
Nuevos empleados contratados en 2014	9	9	18	13	24
Por grupo de edad					
0-35	6	7	13	9	16
36-50	3	2	5	4	7
>50	0	0	0	0	1

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



Otros indicadores de empleados	2014	2013	2012
Inversión en personal (millones de pesos)	202,98	154,82	125,00
Índice de permanencia	21,5	22,00	21,50
Edad media de la plantilla	48,7	48,70	48,32
Creación neta empleado	Se mantuvo	Se mantuvo	Se mantuvo
Índice de rotación	10,20%	6,69%	10,25%
Antigüedad media	21,5	22,00	21,50
Puestos directivos	28	29	29
Mujeres en puestos directivos	5	5	4
Porcentaje de mujeres en puestos directivos	17,8%	17%	14%

Nuestras prácticas en pos de la diversidad

En 2013, implementamos el modelo de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) en todo el Grupo. En 2014, realizamos una auditoría interna y otra externa para conocer cómo se estaba implementando el modelo y verificar que estuviera en línea con la norma de referencia (EFR Global) para empresas multinacionales. En este contexto, obtuvimos la recertificación.

Asimismo, en el informe de auditoría del modelo se comprobaron los requisitos legales vigentes y vinculantes en materia de EFR presentados en la auditoría.

Respecto de la igualdad de oportunidades para ambos sexos, publicamos un protocolo de prevención del acoso laboral y de actuación frente a este con un enlace a la normativa interna. Mensualmente, además, comunicamos en cada operación los programas que impactan en el valor Interés por las Personas para su seguimiento y posterior auditoría.

Por otro lado, durante 2014 nos presentamos en la Encuesta MERCO Personas –un referente local en la evaluación de calidad laboral, marca empleador y reputación interna– y obtuvimos el puesto 49 entre las empresas más atractivas para trabajar.

5.4.2 Reconocimiento de la representatividad sindical en los centros de trabajo

Todos los empleados gozan de libertad para asociarse, así como de representación sindical. Además, eligen libremente a sus representantes de acuerdo con la legislación vigente en Argentina y con los principios del Pacto Mundial.

En 2014 el número de delegados sindicales ascendió a 19, y se celebraron acuerdos salariales tanto con el Sindicato de los Trabajadores de la Industria del Gas (STIGAS) como con Asociación de Personal Jerárquico de la industria de Gas Natural, derivados y afines (APJGAS), en total contamos con 247 afiliados.

Igualdad y competitividad son las bases de nuestra política retributiva. Los criterios que rigen los rangos salariales son:

Personal de convenio

Personal de convenio: Las retribuciones se establecen en función del grupo y subgrupo profesional, tal como lo señalan los convenios vigentes.

Personal de convenio más plus: Está incluido en Convenio Colectivo de Trabajo vigente y tiene además un plus salarial por las tareas especiales que realiza.

Personal excluido de convenio

Grupo de personas a la que se le pide confidencialidad respecto de sus funciones. Dentro de estos colaboradores se encuentran directivos, puestos gerenciales, jefaturas de servicios y otros profesionales asimilados en funciones específicas. Esta categoría cuenta con una retribución variable según objetivos.

Porcentaje de empleados de la plantilla sindicalizados	2014	2013	2012
STIGAS	21,22%	22,48%	22,52%
APJGAS	28,78%	27,22%	26,99%
UPS	0,20%	0,19%	0,19%
Convenios Colectivos de Trabajo (en %)			
Gas Natural Fenosa (1)	29,40%	27,02%	27,38%
Personal representado	70,60%	72,98%	72,62%

(1) Corresponde a personal sin representación.

Retribución	2014	2013	2012
Relación entre el salario más alto y el más bajo	9,35	7,71	11,75
Relación entre el salario mínimo estándar y el salario mínimo local	3,67	2,73	2,84
Estructura retributiva			
Porcentaje del personal con parte de su retribución fijada sobre la base de objetivos	27%	27,00%	27,38%



5.4.3 Política retributiva y servicios adaptados a las necesidades de los empleados

Los beneficios que les brindamos a nuestros empleados se definen en función de los puestos de trabajo y están pensados para mejorar su calidad de vida y la de sus familias. Algunos ejemplos son:

- Gimnasio.
- Provisión de útiles escolares.
- Seguro colectivo de vida optativo y de sepelio.
- Reintegros en jardines maternos.
- Descuentos en productos comerciales.
- Horario flexible.
- Plan médico a cargo de la empresa (se paga la diferencia de plan descontando aportes).
- Línea de préstamos a tasa preferencial para el servicio de acreditación de sueldos.





5.4.4 Impulso de políticas de flexibilidad entre los empleados

Promovemos acciones que facilitan el equilibrio entre la vida profesional y personal. Además, contamos con medidas de flexibilización laboral, servicios y beneficios adaptados a las necesidades de los empleados. Estas prácticas de conciliación están alineadas a la visión estratégica de la compañía, alguno de

ellos son:

- Becas para hijos de empleados.
- Pasantías de verano de dos meses para estudiantes universitarios hijos de colaboradores.
- Orientación vocacional para hijos de colaboradores.
- Actividades para hijos de colaboradores durante las vacaciones de invierno.
- Reintegro de gastos de jardín de infantes o guardería.
- Provisión de útiles escolares hasta el nivel secundario, inclusive.

- Presente para el Día del Niño para hijos de colaboradores.
- Préstamos preferenciales.
- Horario flexible.

Además, Fundación España brindó charlas sobre la temática conciliación vida laboral, familiar y personal para el Comité de Dirección y para los gerentes, tanto en el edificio Isabel La Católica como en Centro San Martín (CSM). Durante el encuentro, coordinado con el área de Comunicación, se trataron las acciones más relevantes desarrolladas en la materia.

Índice de rotación por sexo y edad (en %)

Edades	2014		2013		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0-35	0,4	0,4	1,57	1,18	3,29	1,16
36-50	1	0,4	0,79	0,39	1,35	0,58
>50	3,8	0,6	1,97	0,79	3,29	0,58
Total	5,2	1,4	4,33	2,36	7,93	2,32

5.4.5 Oportunidades de desarrollo profesional

Trabajamos para ofrecerles a nuestros colaboradores un empleo de calidad y una carrera profesional atractiva y sólida. Entendemos que su satisfacción depende, en parte, de las oportunidades de desarrollo y crecimiento que podamos brindarles.

Programa SAVIA: Programa de formación a nivel Grupo, cuyo objetivo es aumentar las capacidades de las jefaturas o de los responsables de equipos. En la Argentina, la iniciativa incluyó tres semanas consecutivas de formación, durante las cuales participaron 73 mandos medios, más directivos, el gerente general, consultores de Kairos Management, Otto Walter y el Instituto Tecnológico de Monterrey.

Como etapa previa a la implementación del Programa, se compartió con el Comité de Dirección de cada país una sesión en la que se abordaron: el marco del Modelo de Liderazgo de la empresa, el rol de los mandos medios en las organizaciones multinacionales y los grandes ejes del programa formativo, así como detalles de su implementación.

Programa Compromiso con la Seguridad y la Salud: Este programa potencia el compromiso individual con la seguridad y les brinda a los asistentes herramientas de concientización. En 2014, 7 formadores realizaron 32 sesiones y observaciones de campo para 442 colaboradores.

Matriz de Talento: Comenzamos a aplicar matrices de contribución y potencial en directores, subdirectores y gerentes para estimar su potencial y su desempeño, generar una Matriz de Talento e identificar planes de acción para determinados grupos. A fin de año, y de cara a 2015, se confeccionó y validó una grilla de evaluados y evaluadores de mandos medios.

Nuevo Modelo de Liderazgo: En 2014, el Modelo de Liderazgo se extendió a los mandos medios o jefaturas. Así, 73 profesionales fueron evaluados de acuerdo con el nuevo modelo y en forma 360°. Luego, participaron en una actividad de formación de una semana y, como cierre, definieron y llevaron a cabo el Plan de Acción Individual para promover la cultura del autodesarrollo.

Todos estos pasos fueron necesarios para que los mandos medios pudieran acreditarse en el Programa SAVIA. Además, fueron incluidos en una herramienta llamada Matriz de Contribución y Potencial, que en 2015 permitirá calibrar el talento del colectivo de jefaturas.

Programa Liderazgo en Organizaciones Multinacionales: Realizado en Colombia e impartido por ESADE, contó con la participación de tres directores.

Modelo de Dirección por Objetivos (DPO) y Evaluación del Desempeño: contamos con el Programa de Desarrollo Profesional para los empleados incluidos y fuera de convenio.

Asimismo, también evaluamos a los empleados fuera de convenio a través del Modelo de Dirección por Objetivos (DPO) y Evaluación de Desempeño. Estos últimos dos programas tienen el objetivo de facilitar la movilidad y promover la cobertura de vacantes a través de la promoción interna.

Por otra parte, estos programas permiten evaluar al 100% del personal en caso de desarrollo profesional así como al 100% del personal fuera de convenio en caso de evaluaciones de desempeño y DPO. En 2014 se evaluó el desempeño del período de dos maneras: a 34 colaboradores se los evaluó a partir de objetivos de actuación profesional o competencias y a 95 empleados con objetivos de puestos y actuación profesional o competencias. Esta última evaluación se realiza a través de la herramienta de Gestión DPO (Dirección por Objetivos).

Indicadores de carrera profesional

	2014			2013	2012 (ii)
	Mujeres	Hombres	Total		
Personas incorporadas al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	45	45	122 (i)	133	129
% Personas que aplican al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	37 %	63 %	100 %	-	-
Personas promocionadas	3	4	7	9	13
Porcentaje de plantilla promocionada	2,34%	1,10%	1,43%	1,78%	2,40%

(i) Cantidad de personas que se encuentran fuera de Convenio Colectivo de Trabajo.

(ii) No se consideró a las personas evaluadas con el sistema RVC (Remuneración Variable Comercial).

Indicadores de carrera profesional por categorías 2014

	Cantidad	%
Directivos que aplican al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	28	23 %
Técnicos que aplican al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	85	70 %
Administrativos incorporados al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	9	7 %
Operarios incorporados al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	0	0
Total	122	100%

Movimientos Internos 2014

Mujeres	Hombres	Total
19	13	32



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

La plataforma Universidad Virtual les permite a nuestros colaboradores acceder a diversos contenidos, intercambiar opiniones y trabajar juntos desde cualquier parte. Además, cuenta con moderadores de grupos que aprueban los contenidos propuestos por los empleados.

Durante 2014 definimos itinerarios formativos para el área de Servicios Técnicos. Asimismo, en línea con la implementación de la Universidad Extendida, proveedores y contratistas pudieron acceder a la Universidad Virtual y a los contenidos de las actividades de formación presenciales.

Principales programas de formación 2014

Programa	Objetivo y desarrollo	Participantes
Programa Comercial	Alineado a la Universidad Corporativa, responde a necesidades concretas del área para el desarrollo de los gestores comerciales y técnicos. Aborda módulos de Negociación, Planificación de Ventas y Segmentación de Clientes. En 2014, se agregó la temática Trabajo en Equipo.	15 colaboradores.
Programa de Formación en idiomas para mandos directivos	Formación en el idioma inglés y en el portugués. Implementamos en NaturalNet una plataforma virtual de formación en el idioma inglés. Esta ofrece un magazine de acceso libre para todos nuestros colaboradores, así como un programa específico para quienes utilizan del idioma en su tarea diaria.	6 personas obtuvieron formación específica y 10 participaron en el Programa abierto.
Pasión por el servicio	Mejora y optimización de los procesos, fortalecimiento del trabajo en equipo y la cultura interna del servicio hacia el cliente. Teniendo en cuenta la experiencia y unidad de los colaboradores asignados, se crearon cinco grupos de trabajo para la resolución de los principales reclamos de los clientes. Se desarrollaron encuentros periódicos a lo largo del año.	17 personas.
Sistema Integral de Gestión (SIG)	Entrenamiento en el sistema que verifica los procesos de la compañía según las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001. Se realizaron seis jornadas con instructores internos expertos en el tema. También se llevaron a cabo diferentes actividades, como la presentación del SIG en el Comité de Dirección y la sesión de roles de dirección, dictado por Norma Piacquadío, auditoría medio ambiental.	15 personas.
Gestión de Proyectos	Programa con temáticas como análisis y evaluación de proyectos, planificación, control y seguimiento. En 2014, la iniciativa incluyó Finanzas para no financieros.	14 personas.
Programa SAVIA	Programa de Formación a nivel de Grupo para aumentar las capacidades de las jefaturas o responsables de equipos.	73 personas.

Actividades de formación

	2014	2013	2012
Cursos	179	286	191
Participantes	3.149	3.856	1.298
Horas/hombre (i)	23.954	23.813	10.512
Participaciones por persona (ii)	7,60	6,17	2,52

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

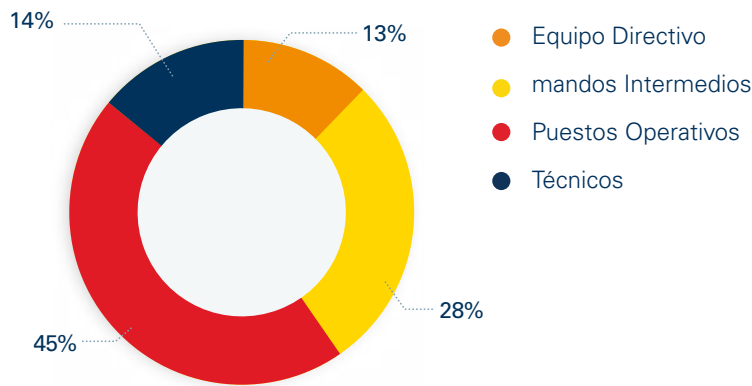
(ii) Promedio de acciones de formación a las que asistieron los participantes.



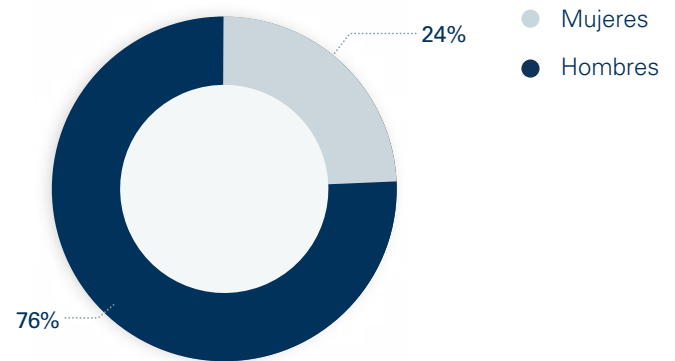
A principios de 2014 implementamos el Centro de Servicios Compartidos (CSC) para la Gestión de Formación. Este centro recibe por parte de Recursos Humanos la información correspondiente a cada curso a implementar y luego se ocupa de convocar a los participantes, confeccionar las listas de asistencias y encuestas de

satisfacción. Así, el CSC gestiona toda la carga de los cursos y da acceso a un archivo con información de los mismos. A partir de esta herramienta se modificaron los criterios para cargar los cursos con nuevas categorías de empleados: Equipo directivo, mandos medios, puestos operativos y técnicos.

Hora/hombre de capacitación desglosado por categoría de empleado en 2014



Participantes de actividades de formación por género



Difusión del Código Ético

La Comisión del Código Ético comunica nuestro Código a todos los empleados para seguir posicionando a nuestra compañía como un referente en cuanto al elevado nivel de responsabilidad corporativa y reputación. En 2014, reforzamos la difusión de este importante material y comunicamos el link de acceso a la formación específica en la Universidad Virtual.

5.4.7

Canales para la gestión de conocimiento y mecanismos de comunicación

Mantenemos un diálogo cercano, directo y claro con nuestros colaboradores. Para ello, contamos con diversos canales de comunicación:

- **NaturalNet:** Intranet de la compañía, principal herramienta de comunicación con los empleados. En 2014 se registró un promedio de 15.000 visitas.
- **Nuestra Energía:** Portal interno con foco en los aspectos de estructura, sistemas y procesos de la compañía.
- **Boletín DirCom:** Comunica en forma bimestral las principales actividades de comunicación que se gestionan en los distintos países en los que tiene presencia el Grupo.
- **RevistaNatural:** Presenta en forma trimestral la información de negocio.
- **Comunicados al personal:** Informes enviados por correo electrónico sobre temas de relaciones laborales y desarrollo de Recursos Humanos.
- **Reuniones específicas.**
- **Desayunos con el presidente:** En 2014, empleados de diversas áreas participaron en cuatro desayunos con el presidente de la compañía.
- **Encuesta de Clima:** En 2014 se completó el proceso de devolución de los Resultados de la encuesta a CSM, Planta Peak Shaving y los Centros del Gas, de forma de abarcar a todo el personal de la compañía.



- **V Encuentro Directivos Argentina:**

Se trata de una jornada de día y medio de trabajo donde participaron 70 directivos del país e invitados de otras filiales (Comité de Dirección y mandos medios). En la edición 2014, se trataron entre otros, estos temas: Retos y oportunidades en Argentina; Compromiso con la Seguridad y la Salud; Negocios no regulados y servicio al cliente; Liderazgo ; Análisis económico y perspectivas futuras a cargo de un prestigioso economista; y Recursos no convencionales: un nuevo horizonte para la industria del petróleo y el gas a cargo del especialista Ernesto López Anadón

Asimismo, Martín Yañez, Responsable del Equipo Central País intervino en las diferentes actividades de formación del Programa Compromiso con la Seguridad y la Salud. Además, se llevó a cabo la Reunión de Mandos para comunicar los principales logros del año y los planes para 2015. El encuentro estuvo a cargo del gerente general y de cada director de área, y contó con la participación de directores, subdirectores, y del jefe de departamento y de servicio.





5.5 Seguridad y salud

Principios de actuación responsable con la seguridad y la salud

1. Garantizar que la seguridad y la salud son una responsabilidad no delegable que a través de un compromiso visible es liderada por la alta dirección y asumida de forma proactiva e integrada por toda la organización, así como por nuestros proveedores y empresas colaboradoras.
2. Establecer la seguridad y la salud como una responsabilidad individual que condiciona el empleo de los trabajadores de Gas Natural Fenosa, así como la actividad de sus empresas colaboradoras.
3. Velar por que cualquier situación potencial de riesgo que pudiera afectar a los trabajadores, clientes, público y a la seguridad de las instalaciones sea notificada, evaluada y gestionada de un modo apropiado.
4. Establecer el aprendizaje como motor del cambio hacia la cultura de la seguridad, mediante la formación continua, el análisis de accidentes e incidentes y la difusión de las lecciones aprendidas.
5. 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.
6. Proporcionar los recursos y medios necesarios que posibiliten el cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos en cada momento.

5.5.1 La seguridad como estrategia en Gas Natural Fenosa

Asegurar las condiciones de trabajo adecuadas para evitar cualquier situación de riesgo forma parte de nuestro un compromiso corporativo y de nuestra cultura.

Acciones de valor propuestas para 2014

Implementar campañas del Programa de salud.

Poner en marcha los planes de acción emergentes de la Encuesta de Clima Organizacional 2012.

Cumplir con las revisiones de salud previstas por exposición a riesgos laborales y las vinculadas a las campañas del Programa de Calidad de Vida

Cumplir con los estudios técnicos en relación con los riesgos evaluados en los puestos de trabajo.

Grado de cumplimiento 2014

- ● El área de Servicio de Medicina implementó y realizó dos campañas: Test de Fagerstrom y Prevención de maculopatías. Estas se sumaron a las del Programa de Calidad de Vida.

- ● Se cumplieron todos los requerimientos corporativos y, en este sentido, se informó a todas las empresas contratistas sobre el proyecto, mediante reuniones conjuntas con el sector usuario de los servicios.

Se entregó un ejemplar del paquete de normativa para gestión de empresas contratistas vigente, se realizaron reuniones de coordinación, se implementó el paquete de normativas completo, haciendo hincapié en la sección control al inicio de los trabajos, inspección documentada y reuniones de coordinación.

- ● Cumplimos con lo establecido en la Resolución N° 37/2010 de la ART, referida a los exámenes del sistema de riesgo de trabajo. También cumplimos con las revisiones médicas anuales voluntarias. Además, llevamos a cabo el Programa de Calidad de Vida, mediante diversas campañas, en el que participó el 58% de nuestros colaboradores.

- ● Efectuamos mediciones de calidad de aire en todas las instalaciones de la empresa, medimos la iluminación en el ambiente laboral y definimos medidas correctivas a partir de los resultados. También verificamos la seguridad de las instalaciones eléctricas y la de las instalaciones contra incendios, tanto fijas como móviles. Por último, comenzamos a evaluar los puestos de trabajo desde el punto de vista ergonómico.

Metas 2015

- Obtener la certificación del Sistema Integrado de Gestión.
- Profundizar la implementación del Proyecto Compromiso con la Seguridad y la Salud.
- Implementar los estudios sistemáticos de los puestos de trabajo desde el punto de vista ergonómico.

5.5.2 Desarrollo de un entorno laboral seguro y saludable

Continuando con la política implementada desde 2013, intensificamos los controles a las empresas contratistas que efectúan tareas operativas o administrativas. Ampliamos los objetivos de realización de Inspecciones Documentadas, Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS), Plan de Acción Personal (PAP) y Tolerancia Cero.

En cuanto a las licitaciones de nuevos servicios o renovación de contratos, definimos que todo pliego de licitación debía ser analizado por el sector Prevención, a fin de incorporar la normativa interna a las tareas licitadas. Todos los pliegos de licitación de servicios incluyen la Política de Seguridad Industrial y de Prevención de Riesgos Laborales.

Programa Compromiso con la Seguridad y la Salud:

Capacitamos a los colaboradores en los alcances del programa y en sus medidas de control, incluyendo a las empresas de servicios con las cuales trabajábamos antes de 2014; a ellos les comunicamos la normativa vigente y les recordamos la importancia de su cumplimiento. En este sentido, se formó a todo el colectivo previsto para el año, que equivale a 442 colaboradores, a partir de 32 actividades de capacitación, lideradas por instructores internos.

Reuniones del Comité de Seguridad, Higiene y Salud con representantes sindicales:

Organizamos dos reuniones para tratar temas relacionados con la prevención de accidentes en el trabajo. También llevamos a cabo ocho reuniones en las instalaciones del Sindicato de los Trabajadores de la Industria del Gas (STIGAS) con Metrogas y con empresas contratistas afiliadas al sindicato para comparar índices, análisis de accidentes y comunicación de lecciones aprendidas. El objetivo: lograr una reducción integral de la accidentología en la región y mejorar las condiciones de trabajo del personal relacionado con las tareas de distribución de gas.

Plan de mantenimiento para mejorar y mantener las instalaciones de acceso de las plantas reguladoras:

Realizamos controles y mantenimientos periódicos en las 382 plantas reguladoras de presión. En 221 de ellas, limpiamos y desinfectamos las cámaras y reparamos escaleras, accesos, soportes, tapas y cerraduras.

Programa de seguridad para obras:

Realizamos cinco programas de seguridad y cubrimos todas las obras propias, tanto las de corta duración como las que incluían tareas repetitivas y las realizadas para otras empresas del mercado. Además, declaramos todas las obras a la ART.



Relevamiento de riesgos de trabajo de tres de los procesos más importantes de la operación técnica:

Relevamos los riesgos presentes en todas las tareas desarrolladas. La ART aprobó los programas de seguridad para las tareas de mantenimiento de instalaciones auxiliares y red, atención de urgencias y mantenimiento de red.

Auditoría de diagnóstico en el marco del Sistema Integrado de Gestión:

En septiembre realizamos la auditoría interna de diagnóstico del SIG junto con una consultora externa, SOCIS, y con la participación del representante de Aseguramiento de la Calidad de España, Víctor García Bueno. En diciembre llevamos a cabo la auditoría SIG etapa 1 con las certificadoras LENOR-IRAM.

Nuevas iniciativas vinculadas con seguridad ocupacional:

Analizamos las normas del Grupo y las cotejamos con los requerimientos legales vigentes a fin de generar modificaciones o adendas locales y alcanzar mayores estándares en materia de prevención de accidentes y enfermedades.

También desarrollamos normas internas de aplicación para nuestro país siguiendo los lineamientos nacionales e internacionales para obras en construcción. Ampliamos los objetivos para el sistema de gestión y control de contratistas: realizamos inspecciones documentadas, analizamos los resultados obtenidos y los comunicamos a cada empresa colaboradora mediante reuniones de coordinación. Respecto del Sistema Integrado de Gestión, ampliamos las Observaciones Preventivas de Seguridad y los Planes de Acción Personal.

Implementamos el teletrabajo para colaboradoras embarazadas y durante algunos meses luego de la licencia por maternidad, con el objeto de afianzar la relación madre-hijo y brindar la posibilidad de combinar las actividades profesionales con las nuevas obligaciones familiares. En cada caso, estudiamos cada lugar de trabajo, lo adaptamos ergonómicamente, y proveímos un extintor y un botiquín de primeros auxilios para emergencias.

Logramos la Certificación de Empresa Saludable

El Grupo Gas Natural Fenosa se convirtió en la primera multinacional energética en recibir el Certificado de Empresa Saludable, que concede la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). El alcance de la certificación incluye las empresas del Grupo Gas Natural Fenosa, incluyendo a la Argentina.

Esta certificación, conforme al Modelo de Empresa Saludable de la Entidad, acredita que la compañía energética implantó un Sistema de Gestión que promueve y protege la salud, bienestar y seguridad de los empleados, así como la sostenibilidad del ambiente de trabajo. Este modelo, pionero en el mundo, está basado en los criterios de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y en la metodología de mejora continua. Entiende la salud como un estado completo de bienestar físico, mental y social. Su principal objetivo es promover los ambientes de trabajo saludables.

Además de mejorar la salud y bienestar de los empleados, aporta otros beneficios: reduce la accidentabilidad y enfermedades, especialmente las crónicas y mejora la motivación de los empleados, disminuyendo el absentismo. Además, incrementa la productividad, competitividad y sostenibilidad de las empresas y disminuye los costes sanitarios y de Seguridad Social, impulsando la mejora de la calidad de vida de la Sociedad.

Para obtener la certificación, las empresas deben cumplir con los requisitos del Modelo de Empresa Saludable e identificar los factores de riesgo que pueden influir en el ambiente de trabajo, con el objetivo de controlarlos, reducirlos y eliminarlos, teniendo en cuenta las particularidades de cada organización. Dichos factores se agrupan en 4 grandes campos: ambiente físico, ambiente psicosocial, recursos de salud y participación de la empresa en la comunidad.

5.5.3 Actividad preventiva

Para garantizar la seguridad y la salud en el trabajo, realizamos una evaluación de riesgos laborales, un elemento motor de la gestión preventiva.

Durante 2014:

- La disposición 415/11 del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires indica que todo local que posea una instalación fija contra incendios está obligado a poseer un plano esquemático de la instalación, un libro de actas, un certificado de operatividad, y debe

realizar el mantenimiento periódico de la misma de acuerdo a las normas IRAM 3501 y 3546. En este sentido, realizamos la apertura del Libro de la Instalación Fija sobre detectores de incendio y controles periódicos de las instalaciones fijas contra incendio en Isabel la Católica (ICA), Centro San Martín (CSM) y Planta Peak Shaving (PPS). Este libro, requerido por la ley, describe las características de la instalación, las tareas de mantenimiento realizadas, y el estado de operatividad de la misma. Además efectuamos controles mensuales de la red de detectores portátiles de todas las dependencias de la empresa para

verificar su estado, y chequeamos la colocación y el vencimiento de las cargas y pruebas hidráulicas de los extintores.

- Estudiamos los equipos de izaje, calidad del agua y equipos sometidos a presión sin fuego.
- Generamos un plan de emergencia y simulacro del edificio Isabel la Católica y de la Planta Peak Shaving (PPS), y actualizamos los planes del Centro San Martín y del Centro San Justo (CSJ).



5.5.4 Formación e información

Destacados de nuestra gestión

46 colaboradores asistieron a cursos de formación.

76.97% de los trabajadores internos recibieron capacitación en temas relacionados con la seguridad y la salud. Algunos de ellos, incluso, asistieron a más de tres sesiones formativas en materia de Seguridad y Salud y Prevención de accidentes.

19 acciones formativas realizadas en materia de seguridad.

14 horas de formación por empleado en materia de seguridad.

194.417 días trabajados por empleados de contratistas y subcontratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento. Importante material y comunicamos el link de acceso a la formación específica en la Universidad Virtual.

Creemos que es fundamental formar de manera constante a nuestro capital humano en salud y en seguridad ocupacional. Por eso, durante 2014 organizamos las siguientes capacitaciones: liderazgo en seguridad, confección de observación preventiva de seguridad, ergonomía, formación de la brigada de emergencia, investigación de accidentes e incidentes, líneas rojas de seguridad, prevención de riesgos laborales: oficinas y pantallas, utilización del Prosafety como herramienta en la prevención de accidentes, formadores internos, seguridad en espacios confinados, conducción segura de autoelevadores, actividades a implementar en una obra segura, y liderazgo para empresas colaboradoras. Asimismo, realizamos una tarea integral de prevención de accidentes con autoelevadores, capacitando al personal, generando cartelería propia con las principales recomendaciones y generando el check list de verificación de los componentes de los autoelevadores. Hacia fin de año, y pensando en 2015, elaboramos campañas de prevención de accidentes en espacios confinados, señalización mejorada y cartelería para todos los centros de nuestra empresa. En el área de Salud, realizamos campañas de concientización en primeros auxilios mediante la distribución de un manual de primeros auxilios y RCP, con el respaldo de la Cruz Roja.

Para la prevención de riesgos, en tanto, desarrollamos cursos presenciales teórico-prácticos, sobre observación preventiva de seguridad, guiados por un instructor y cursos teóricos dictados a través de la Universidad Virtual. Así, capacitamos al 76,97% de los trabajadores en temas relacionados con prevención.

También difundimos información preventiva ante situaciones puntuales, como el cambio de temporada y la puesta a punto de calefactores, o los accidentes por descargas eléctricas durante la temporada de tormentas. Asimismo, junto con el departamento de



Comunicación, generamos un manual de procedimiento de capacitación en escuelas y en establecimientos públicos, no solo para la Argentina, sino también para Latinoamérica. Como complemento, editamos un folleto sobre prevención de accidentes en el hogar, destinado principalmente a un público joven. Se publicaron 3 lecciones aprendidas, las cuales tuvieron como fin difundir entre los colaboradores sucesos relacionado con la temática Seguridad y Salud.

En este sentido, las lecciones aprendidas comunicadas en 2014 fueron producto del análisis de cada uno de los accidentes ocurridos en relación a trabajos de Mantenimiento de Red, y la instalación del archivo situado en Centro San Martín. Además, realizamos una vez más el Encuentro de Directivos Argentina, en el que abordamos temas vinculados con la prevención de riesgos y con el Proyecto Compromiso con la Seguridad y la Salud.

Para esta edición, convocamos al responsable de la implementación del SIG de una empresa colaboradora y al gerente de Seguridad Nuclear de la Comisión Nacional de Energía Atómica, quien disertó sobre seguridad en sus instalaciones.

Proyecto Compromiso con la Seguridad y la Salud en 2014

	Sesiones realizadas	Participantes formados	% (Participantes formados/Total participantes por formar)	Horas de formación
Nivel de Dirección				
Teórica	9	26	100%	194,5
Práctica	10	26	100%	2,5
Mandos medios operativos				
Teórica	2	32	100%	271
Práctica	2	25	78%	50
Formadores internos del programa				
Teórica	6	79	90%	506
Práctica	2	25	78%	50

5.5.5 Monitoreo continuo y registro de datos

Generamos índices cada mes y evaluamos las principales causas de los accidentes para prevenirlos. Asimismo, tomamos esta información como base para generar las campañas de concientización o talleres, o la incluimos en el programa de capacitaciones, entre otras iniciativas.

Índices de salud y seguridad laboral de empleados

	2014			2013		
	Hombres	Mujeres	Total	Mujeres	Hombres	Mujeres
Tasa de ausentismo (i)	34,46	7,94	42,39	28,26	13,51	41,77
Indicadores de siniestralidad						
N.º de accidentes con baja (ii)	7	0	7	8	0	8
Días perdidos por accidente laboral (ii)	283	0	283	287	0	287
Duración media de la baja (iv)	40,43	0	40,43	35,88	0	35,88
N.º de víctimas mortales	0	0	0	0	0	0
Índice de incidencia (v)	18,80	0	14,00	15,75	0,00	15,75
Índice de frecuencia (vi)	9,75	0	7,26	8,21	0,00	8,21
Índice de gravedad (vii)	0,39	0	0,29	0,29	0	0,29
Índice de salud						
Días perdidos por enfermedad	3.706	811	4.517	3.113	1.508	4.621
Días perdidos por enfermedad/hombre	7,42	1,62	9,05	6,13	2,97	9,1

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

(ii) No incluye accidentes in itinere.

(iii) Cantidad de días perdidos dividido por cantidad de accidentes.

(iv) Cantidad de accidentes con baja por cada mil trabajadores. No incluye accidentes in itinere.

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

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

Índices de siniestralidad de contratistas

	2014			2013		
	Hombres	Mujeres	Total	Mujeres	Hombres	Mujeres
Indicadores de siniestralidad						
N.º de accidentes con baja	22	0	22	25	1	26
Días perdidos por accidentes laborales	315	0	315	624	6	630
Duración media de la baja	14,31	0	14,31	25,00	6,00	31
N.º de víctimas mortales	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia	14,14	0	14,14	15,8	0,63	16,43
Índice de incidencia	27,79	0	27,79	32,44	1,30	33,74
Índice de gravedad	0,20	0	0,20	0,39	0,0038	0,40

5.5.6 Participación de los representantes de los trabajadores

Los representantes de los colaboradores ejercen una función clave de comunicación con la dirección. Estas son las comisiones y los departamentos vinculados en forma directa con temas de salud y seguridad de los trabajadores:

- El Departamento de Salud, que depende de la Dirección de Compras, Prevención y Servicios Generales.
- El Departamento de Prevención, que depende de la Dirección de Compras, Prevención y Servicios Generales.
- El Comité de Higiene y Seguridad (sindical), conformado por Gas Natural Fenosa y por el STIGAS.

En 2014 llevamos a cabo dos reuniones con los representantes sindicales, durante las cuales abordamos casi de manera exclusiva temas relacionadas con la seguridad de los trabajadores. Además, atendimos las consultas, reclamos y sugerencias, y repasamos las soluciones a los problemas que planteados el año anterior.

Además, organizamos ocho reuniones del Comité de Higiene y Seguridad en las instalaciones del STIGAS junto con Metrogas y con las empresas contratistas afiliadas a ese sindicato, incluyendo representantes y responsables de prevención de las empresas colaboradoras.

72,92%

de empleados están cubiertos por los comités de higiene y seguridad.

Semana de la hipertensión en Gas Natural Fenosa

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

La hipertensión arterial (HTA) es una de las principales causas de enfermedad y mortalidad en todo el mundo por ser factor de riesgo para la aparición de enfermedades como infarto agudo del miocardio, accidentes cerebro-vasculares e insuficiencia renal crónica entre otras.

Se estima que en el mundo hay 1.500 millones de hipertensos, no estando diagnosticados muchos de ellos, y de entre los que lo están y reciben tratamiento médico, muchos están mal controlados.

Desde el equipo de Salud hemos querido relanzar la "Semana de la Hipertensión Arterial" en este año 2014 como campaña preventiva coincidiendo con la Semana de la Seguridad y la Salud invitando a los trabajadores a realizar un control de presión arterial.

Para participar en la campaña solo tenés que acercarte a nuestros servicios médicos de Isabel la Católica o del Centro San Martín durante la jornada laboral donde te tomarán la tensión.

Si ya te encontrás en seguimiento y/o tratamiento por hipertensión arterial por tu médico de cabecera también podés participar contactando telefónicamente con nuestro servicio médico para que se incluya tu medición de tensión a tu historial y a la campaña, y te den los consejos oportunos.

Si se te detecta la tensión arterial elevada, por encima de 140-90 te ofreceremos seguimiento y consejo al respecto.

Recordá que tu seguridad comienza por tu salud. ¡Participá!

Te adelantamos un link con consejos para el control de la presión arterial.

http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2013/world_health_day_20130403/es/

compromiso
seguridadsalud

gasNatural
fenosa

5.5.7 Salud laboral

En 2014, el área de Servicio de Medicina cumplió en forma exhaustiva con el Programa de Calidad de Vida, una herramienta dinámica de gestión que permite determinar el estado de salud y estilo de vida de nuestra organización, planificar acciones correctivas, monitorear los avances, acompañar los cambios y evaluar los resultados. El programa, en el que participó en forma dinámica y activa el 58% de los colaboradores, se desarrolló a través de varias campañas, entre ellas:

Prevención de enfermedades cardiovasculares, dislipemias e hipertensión arterial: Operativo que se extendió a lo largo del año con control y seguimiento de los factores de riesgo de cada participante, difusión de medidas preventivas y atención de cada caso.

Exámenes médicos de salud: Se cumplió con lo establecido en la Resolución N.º37/2010 de la ART, referida a los exámenes incluidos en el sistema de riesgo de trabajo, poniendo especial interés en la detección precoz de afecciones producidas por los agentes de riesgo determinados por el Decreto N.º658/96. También se realizaron exámenes médicos periódicos y voluntarios a toda la plantilla, con protocolos de estudio clínico, cardiológico y de laboratorio.

Prevención de osteoporosis: Concientizamos a las mujeres a través de una encuesta y consulta médica dirigida. El objetivo fue alentar comportamientos preventivos sobre el tema e incentivar la consulta temprana.

Prevención de patologías colónicas: A través de una encuesta, identificamos a los colaboradores en riesgo, a quienes les sugerimos la realización de colonoscopias.

En 2014, además:

- Sumamos nuevas campañas: Prevención de maculopatías y Test de Fagerstrom.

- Organizamos talleres teórico-prácticos de capacitación en DEA (uso de desfibrilador) y RCP, tanto en Centro San Martín como en Isabel la Católica.
- Entregamos material de salud definido por Salud Corporativa (alimentación, posturas, primeros auxilios etcétera).
- Capacitamos al equipo médico y administrativo en el uso del sistema operativo Medtra, un software utilizado por el servicio médico.
- Realizamos un simulacro de evacuación en el edificio de Isabel la Católica en el cual se planteó la hipotética necesidad de utilización del Desfibrilador Externo Automático (DEA) y otras actividades conjuntas de prevención de las cuales participaron el servicio médico y el área de prevención.
- Instalamos dos equipos cardiodesfibriladores en CSM y en ICA.

compromiso
seguridadsalud

gasNatural
fenosa



Acciones de Salud Laboral

Cantidad de consultas en consultorios y visitas médicas a domicilio: **4.530**.

Cantidad de reconocimientos: **399**.

Cantidad de participación en casos en campañas de prevención o detección precoz: **292**.

Cantidad de personas que participaron en programas de prevención

	2014	2013	2012
Prevención de factores de riesgo cardiovascular	292	348	321
Diabetes	292	348	321
Dislipemias	292	348	321
Cáncer de próstata	138	163	160
Obesidad	292	348	321
Hipertensión arterial y Semana de la Hipertensión	292	348	321
Prevención de hipoacusias	155	169	146
Prevención de enfermedades del colon	10	181	276
Osteopenias	4	39	45
Maculopatías	152	-	-
Test de Fagerstom	24	-	-
Total de participaciones (i)	1.943	2.292	2.232

5.5.8 Medidas para garantizar la seguridad de terceros

Para garantizar la seguridad de nuestras instalaciones, evitar incidentes que involucren a terceros y fomentar el uso seguro de la energía, realizamos

campañas de comunicación con afiches en los locales de atención al público y en redes sociales :

- Uso responsable del gas.
Teléfonos para aviso de detección de fugas, olores.
- Información para conocer la ubicación de las cañerías antes de realizar una excavación y evitar daños.

- Campañas en escuelas. Manual de procedimiento de capacitación en escuelas y folleto de prevención de accidentes en el hogar.



5.6 Compromiso con la sociedad

Principios de actuación responsable con la sociedad

1. Integración positiva en la sociedad de los países en los que estamos, evaluando el impacto social de nuestra actividad y respetando la cultura, las normas y el entorno.
2. Generar valor a través de nuestra propia actividad y con la colaboración con organizaciones no gubernamentales, la comunidad local y otros agentes sociales, en todos los países donde estamos presentes.
3. Promover la educación, la formación, la riqueza cultural y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.

5.6.1 Generación de riqueza y bienestar donde la compañía está presente

Queremos generar valor para toda la sociedad, velando por su riqueza, bienestar y desarrollo. Por eso, trabajamos con compromiso y junto con ONGs, la comunidad local y otros agentes sociales.

Acciones de valor propuestas para 2014

Continuar maximizando y profundizando el alcance de los programas Uso Responsable para niños y para adultos.

Implementar un nuevo programa en el marco de Fundación Gas Natural Fenosa para beneficiar a jóvenes de barrios postergados que deseen realizar prácticas profesionales mientras cursan sus estudios secundarios.

Continuar implementando talleres de oficio, como panadería, en barrios postergados.

Grado de cumplimiento 2014

● ● 11.980 niños y 1.615 adultos participaron en nuestros talleres presenciales, esto representó un leve incremento respecto del período anterior. Asimismo, potenciamos el alcance de estas iniciativas con los sitios web; desde su lanzamiento, alrededor de 650 usuarios interactuaron con los contenidos.

● ● En marzo comenzó el Programa Mi Primera Oportunidad. Durante el año, 45 jóvenes realizaron prácticas profesionales que les permitieron insertarse en el mercado laboral

● ● Durante mayo y junio se realizó el Taller Pan de Belén, con el fin de enseñar el oficio de panadero a más de 40 jóvenes y adultos del barrio Almafuerde, en La Matanza. También brindamos una clase especial a cargo del chef Borja Blázquez. Asimismo, continuamos con los talleres de oficio en técnica de cerámica en el barrio Las Flores, en Vicente López; y de artesanías en papel en los barrios Almafuerde y La Juanita, ambos en La Matanza.

Grado de cumplimiento: ● ● Alto ● ● Medio ● ● Bajo

Metas 2015

- Implementar el Programa Jóvenes con Futuro junto con el Ministerio de Trabajo de la Nación.
- Desarrollar un programa de recaudación de fondos a través de nuestros clientes que beneficie a una institución reconocida a nivel local.
- Profundizar las relaciones con ONGs de nuestra zona de concesión y que trabajan en pos del desarrollo sostenible.

El Centro Operativo Integrado Latinoamérica (COIL) Innovación Social define lineamientos para las filiales del Grupo en Latinoamérica, y establece pilares estratégicos en materia de programas de innovación social que guían los esfuerzos locales. Estos son:

- **Cadena de Valor:** Proyectos de formación técnica y empresarial de proveedores y de personas independientes o microempresarios vinculados con el sector de electricidad y gas. Dentro de este pilar estratégico, se diseñó el Programa Valor para Proveedores.
- **Uso Responsable:** Proyectos que promueven la seguridad y el uso eficiente del gas y la electricidad entre los clientes y la sociedad. Dentro de este pilar, se diseñaron los programas Uso Responsable del Gas y Uso Responsable de la Electricidad, en ambos casos, versión niños y adultos.

En 2014, y para ampliar el alcance de estos dos programas, se diseñaron módulos interactivos para los portales corporativos de las filiales LATAM.

Actualmente, niños y adultos pueden acceder a www.gasnaturalfenosa.com.ar, por ejemplo, y capacitarse sobre el uso seguro y eficiente de estos recursos naturales.

Además, y con el fin de abarcar nuevos recursos naturales, editamos material didáctico para niños sobre el uso responsable del papel y del agua. Estos folletos se entregaron a los pequeños que participaron de nuestros talleres en la Argentina y en otras filiales de Latinoamérica, como México y Brasil. Como complemento de esta acción de difusión, durante el receso escolar de invierno se realizaron actividades para hijos del personal en dos centros de trabajo de la compañía. Así, los niños y sus familias realizaron actividades lúdicas vinculadas con el cuidado del medio ambiente y aprendieron la importancia del uso responsable del agua y del papel en su vida diaria.

Asimismo, y en el marco del Proyecto Compromiso con la Seguridad y la Salud que lleva a cabo la compañía a nivel global, diseñamos herramientas y materiales para incorporar en los programas de innovación social que se llevan a cabo en la región.

Ejemplo de esto son un manual de procedimiento para los capacitadores de nuestros programas que tiene como fin brindarles las herramientas necesarias para proceder de forma segura tanto en la coordinación de las charlas como en el dictado de las mismas y un folleto sobre seguridad general para niños que abarca consejos de prevención de accidentes domésticos y climáticos entre otros.

- **Familias del Personal:** Proyectos que fomentan los estudios y la inserción laboral de los hijos y familias de nuestros colaboradores. Dentro de este pilar, se enmarcan los programas Formación para Liderar, Proyectando tu Futuro, Vocación Natural y Pasantías de Verano.

- **Programa Formación para Liderar:** A nivel regional se lanzó la convocatoria de la 3° edición del Programa, para que hijos de empleados pudieran inscribirse al viaje organizado para mayo de 2015. Con el fin de hacer más atractiva la iniciativa, las filiales adaptaron las piezas de comunicación con imágenes de los jóvenes becados en ediciones anteriores. Asimismo, Argentina, México y Panamá realizaron videos testimoniales para transmitir la experiencia.

Cuadro de indicadores de comunidad

	2014	2013	2012
Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social (en pesos)	\$3.011.115,48 (1)	\$2.178.468	\$1.524.780,59
• Fundación Gas Natural	849.260,08	\$598.139,34	\$555.748,64
• Gas Natural BAN	\$2.161.855,40	\$1.580.328,66	\$969.031,95

(1) Del valor total, \$1.758.261,59 corresponden a actividades con impacto directo en la comunidad (Programa Uso Responsable, Proyectando tu Futuro, Valor para Proveedores, Formación para Liderar, Programas de Fundación Gas Natural Fenosa y Patrocinios y Donaciones). El importe restante se destina a la promoción institucional de la Responsabilidad Corporativa y a la comunicación de dichas actividades.

Evaluación de nuestros impactos en la comunidad

En el marco del Programa Uso Responsable, investigamos los barrios que necesitan charlas, dando prioridad a barrios recientemente gasificados o aquellas comunidades que se contactan por los canales habituales realizando consultas o solicitando los talleres.

Asimismo, mantenemos un diálogo fluido con las autoridades municipales, ya que estas nos permiten conocer las necesidades de la comunidad. Gracias a los acuerdos de colaboración que firmamos con intendentes, llevamos nuestras capacitaciones a las zonas que requieren información sobre el uso responsable, seguro y eficiente, de este recurso no renovable.

El Ente Nacional de Regulación del Gas (ENARGAS) nos ha convocado, como en años anterior, para brindar capacitaciones sobre prevención de accidentes por inhalación de monóxido. Finalmente, a través de Fundación Gas Natural Fenosa, promovemos soluciones a las necesidades de la comunidad: con el Programa Primera Exportación, brindamos un servicio gratuito y de calidad a pymes que desean realizar su primera exportación; con el Programa Emprendedores Sociales, acompañamos a fundaciones y a ONG propuestas por nuestros colaboradores; con el Programa Aula Fundación Gas Natural Fenosa, evaluamos las necesidades de formación de las comunidades, implementamos talleres en oficios, dotamos a los participantes de herramientas laborales e impactamos así en la calidad de vida de la población; y, con el Programa Mi Primera Oportunidad, ayudamos a jóvenes de barrios postergados a insertarse laboralmente.

5.6.2 Apoyo a la educación

• Programa Uso Responsable del Gas, versión niños

El objetivo de esta iniciativa es capacitar a niños en el uso eficiente y seguro del gas natural, y prevenir los accidentes causados por el uso indebido de este recurso. El Programa incluye charlas y talleres en establecimientos educativos

de nuestra zona de concesión. Entre los temas abordados, se encuentran el origen del gas natural, cómo usar en forma eficiente y racional este recurso, y consejos para prevenir accidentes.

En 2014 visitamos las localidades de Isidro Casanova, Moreno, General San Martín, Pilar, Luján, José C. Paz, San Miguel, 3 de Febrero, San Isidro, Ituzaingó, Morón, Merlo, San Fernando, Tigre, Vicente López, Escobar, Hurlingham, y San Andrés

Testimonios

“La actividad resultó sumamente interesante para los chicos, divertida y didáctica. Además de aprender, recibieron información sobre el uso del gas en los hogares para el desarrollo de la vida cotidiana”;

**Patricia Chediek, directora de la institución privada
Colegio San Ramón –Tigre.**

“Nos encantó la propuesta. Fue dinámica, divertida y participativa. Lograron captar la atención de alumnos y docentes. Estos aprendieron consejos útiles sobre usos y cuidados del gas. ¡Excelente propuesta! ¡Felicitaciones!”

**Liliana de Souza, docente de la institución privada
Alfonsina Storni, Merlo.**

“Me pareció muy buena la actuación previa a la charla, ya que fue una manera de motivar a los chicos y de que prestaran atención. Respecto a la charla informativa, me pareció muy buena e interesante. Los chicos se mostraron muy atentos y participativos. La actividad final demostró que habían entendido todo lo explicado. ¡Muy bueno!”

**Susana de Matos, vicedirectora de la EP N.º 13 (La Fraternidad),
Gral. Rodríguez.**

Uso Responsable del Gas	Total desde el inicio	2014	2013
Cantidad de alumnos	171.933	11.980	10.527
Cantidad de docentes	10.762	503	456
Cantidad de escuelas	1.842	40	35
Costo del Programa	\$2.292.169,56	\$249.840	\$171.091,40



- Programa Uso Responsable del Gas, versión adultos

A pedido de la comunidad de San Antonio de Areco, organizamos una charla en la que participaron alrededor de cien vecinos. El taller fue muy útil para evacuar consultas sobre el uso racional de este recurso no renovable. Junto con la Liga de Amas de Casa, además, realizamos dos charlas para adultos.

En total fueron capacitados 1.615 adultos en 26 talleres dictados.

- Campaña prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono

En junio brindamos una charla de concientización junto con el ENARGAS y con la Municipalidad de Pilar para prevenir accidentes por inhalación de monóxido de carbono. Asistieron unas 130 personas, quienes escucharon a técnicos y a médicos toxicológicos del ENARGAS, y a autoridades de nuestra compañía, de la Asociación de Distribuidores de Gas de la Argentina, y del municipio –el doctor Federico de Achával, jefe de gabinete; Javier Girado, subsecretario de gobierno; e Ivana Stumberger, directora de Adultos Mayores–.

- Concurso de cortometrajes

En mayo se realizó la entrega de premios del 2.º Concurso Nacional de Cortometrajes: Descubrí al Asesino Invisible. Los ganadores fueron elegidos por un jurado integrado por miembros de las empresas distribuidoras, del INCAA, del ENARGAS y del Ministerio de Salud.

El cortometraje ganador denominado La llamita azul de Adrián Böhm se utilizará en las campañas de difusión de las empresas organizadoras y del ENARGAS.

Programa Uso Responsable del Gas, versión adultos

	2014	2013	2012
Alumnos capacitados	1.615	2.150	2.150

- Campaña en redes sociales

Mantuvimos una fuerte presencia en las redes sociales. Al cierre de 2014, Facebook contaba con 67.696 fans, 392% más respecto de 2013; Twitter, con 1.182 seguidores, 13,4% más respecto de 2013; y Youtube, con 17.747 reproducciones, 79% más respecto de 2013.

Los principales temas abordados fueron consejos de ahorro, por un lado, y prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono, por el otro. Para que la información fuera más atractiva, posteamos videos con recetas de cocina, por ejemplo, en los cuales, no solo compartimos exquisitas recetas, sino que brindamos consejos de uso responsable y seguro.

- Programa Proyectando Futuro

A través de esta iniciativa apoyamos la educación superior y el aprendizaje de los hijos de nuestros colaboradores que se encuentran iniciando sus estudios universitarios o terciarios. Para postularse, los jóvenes deben cumplir con algunos requisitos: tener entre 16 y 21 años, enviar una carta de postulación por medio de sus padres, acreditar que terminaron sus estudios secundarios con un promedio superior a 7, y, en caso de recibir la beca estímulo, presentar semestralmente un certificado de materias cursadas y aprobadas. En esta segunda edición, 12 jóvenes resultaron beneficiados.

- Taller Vocación Natural

Taller de orientación vocacional de dos encuentros para hijos de empleados o hermanos adolescentes, de entre 16 y 19 años. En la primera reunión se realizó una actividad grupal con presentaciones individuales, tests proyectivos y de aptitudes. En el segundo encuentro se llevó a cabo una entrevista para conversar sobre instituciones educativas y salida laboral, y se realizó una devolución. En 2014, cuatro jóvenes accedieron a este beneficio.

- Programa Pasantías de Verano para hijos de empleados

El Programa Pasantías de Verano tiene como objetivo brindarle a hijos de nuestros colaboradores la posibilidad de realizar una práctica laboral durante los meses de verano en las distintas áreas de nuestra compañía. En la convocatoria 2014, se postularon cinco jóvenes que realizaron sus prácticas durante el primer cuatrimestre de 2015.



Programa Mi Primera Oportunidad

Junto con la Fundación Pro Vivienda Social, lanzamos este Programa, cuyo fin es facilitar la inserción laboral y la profesionalización de jóvenes de barrios postergados. Los destinatarios son estudiantes de entre 17 y 25 años en el último año de la escuela media que viven en barrios de menores ingresos. Así, tienen la oportunidad de crecer profesionalmente y practicar en espacios de trabajo comunitario.

Mediante un convenio entre el alumno, su escuela y la Fundación Pro Vivienda Social, los participantes colaboran durante un semestre, es decir, cumplen un total de 200 horas.

En una primera etapa, el proyecto se llevó a cabo en el partido de Moreno, Buenos Aires. A partir de marzo, 17 jóvenes se capacitaron en las especialidades maestro mayor de obra e informática. Con el correr de los meses, se incorporó al resto de los alumnos, lo cual permitió finalizar el año con 45 jóvenes graduados.

Como complemento, en mayo y en noviembre, los jóvenes visitaron la Planta Peak Shaving donde fueron recibidos por el responsable de planta y por el responsable de mantenimiento de la compañía, quienes brindaron una charla técnica sobre la matriz energética en la Argentina, la situación actual del gas natural y el funcionamiento de la planta.

También se llevaron a cabo dos visitas al Centro Operativo San Martín, con el fin de visitar el Laboratorio de Medición, el sector de Despacho de Gas, el Centro de Atención de Urgencias y el área responsable del manejo del sistema ICARO.

Por último, donamos a la Fundación Pro Vivienda Social cinco computadoras para que los pasantes pudieran desarrollar las tareas asignadas.

5.6.3 Fomento de la riqueza cultural y promoción de la cultura

A través de talleres de formación y capacitación, buscamos que personas socialmente postergadas desarrollen habilidades y adquieran herramientas que les permitan superar las condiciones de pobreza y reinserirse en el mercado laboral.

Durante mayo y junio de 2014, se dictó el Taller de Panadería, a cargo de un panadero del barrio Villa Palito, quien enseñó el oficio a más de 40 participantes que asistieron semanalmente. Además, y para generar conciencia sobre la importancia de una mejor nutrición, organizamos un ciclo de clases magistrales de cocina con el reconocido chef Borja Blázquez, quien apadrinó el taller.

El ciclo de clases magistrales, al igual que el taller en general, intentaron incentivar a las familias a cocinar más en casa, demostrándoles que se puede

preparar una comida más sana, nutritiva y económica en el mismo tiempo en que se recibe un delivery.

Programa Aula Fundación Gas Natural Fenosa

Esta iniciativa brinda herramientas y desarrolla habilidades técnicas que permiten iniciar un proceso de superación personal. Concretamente, genera competencias que mejoran las condiciones de empleabilidad de los participantes, facilita su acceso al mercado laboral formalizado y, así, potencia su calidad de vida y la de su entorno directo.

- Taller de Artesanías en papel: El taller, realizado gracias a la colaboración de Fundación Gas Natural Fenosa y del movimiento de trabajadores desocupados de la Matanza, Cooperativa La Juanita, busca que las mujeres conozcan las técnicas para la elaboración de artesanías, para que luego puedan venderlas y obtener un ingreso digno. En 2014 también se dictaron clases especiales en la Escuela de Artes y Oficios Manos de Nazaret del Barrio Almafuerite, en La Matanza. Así, se capacitó mediante

distintas técnicas a un promedio de 25 alumnas. Desde su inicio, el Programa alcanzó a más de 1.500 beneficiarios.

- Taller CeraMIA: Tiene por objetivo capacitar a jóvenes y adultos en la técnica de la cerámica. Al igual que en el taller de artesanías, los productos elaborados luego son vendidos en ferias. Gracias al apoyo constante de Fundación Gas Natural Fenosa, fue posible adquirir equipamiento para el taller y lograr una producción a escala, lo cual le permitió crecer en volumen y comercializar los productos en ferias o talleres u ofrecerlos como regalos empresariales. En tres ocasiones, compramos la producción del taller para entregarlo como obsequio al personal de la compañía. Además, Fundación Gas Natural Fenosa apoyó a la ONG en la construcción de murales, realizados con la ayuda del grupo de artistas Mudas, que construyó la estructura de la obra.

Los talleres en números

	2014	2013
Artesanías en papel, personas capacitadas	25	34
CeraMIA, personas capacitadas	150 (i)	150

(i) Además de las 50 personas, 26 niños y 24 adultos, que asistieron al taller, se contabilizó la cantidad de 10 voluntarios que se sumaron para replicar el proyecto y alrededor de 100 personas que participaron de las clases abiertas dictadas con motivo de la realización del segundo mural.

Programa Emprendedores Sociales

A partir del Programa de Voluntarios iniciado en 2002, Emprendedores Sociales apoya y fomenta las inquietudes comunitarias y de desarrollo sustentable de nuestros empleados. En 2014, estos tuvieron la posibilidad de presentar proyectos sociales de organizaciones de la sociedad civil. Los proyectos ganadores fueron financiados por Fundación Gas Natural Fenosa y la compañía. En todos los casos, debían estar vinculados con la promoción humana, la superación de la pobreza y el desarrollo comunitario.

En el primer semestre de 2014, luego de diversas actividades de difusión y sensibilización, lanzamos el concurso. El jurado evaluó siguiendo diversos criterios: sustentabilidad, contribución a la construcción de capital social, alianzas con otras organizaciones, experiencia y profesionalismo, población atendida, cantidad de destinatarios, impacto esperado sobre la población identificada. El Jurado 2014 estuvo integrado por Ana Muro, coordinadora RSE del CEADS; Florencia Saguier, directora ejecutiva de Fundación La Nación; y Graciela Adán, directora de Fundación Global.

A continuación, los proyectos ganadores:

Emprendedor	Nombre del Proyecto	Organización	Descripción del Proyecto
Silvia Padilla	Operación milagro	Fundación "Un mundo mejor es posible"	Disminuir la prevalencia de la ceguera provocada por cataratas.
Silvina Bustamante	Capacitación tecnológica a mujeres	ADA	Formar mujeres de sectores postergados en el ámbito tecnológico, aumentando su baja representatividad en empleos de alta calificación, brindándoles una oportunidad de inserción social y laboral.
Nora Córdoba	Taller de moldes para cerámicas	De todos para todos	Lograr autonomía en la producción por medio de la elaboración de moldes y matrices para cerámica propios, brindando una herramienta de salida laboral con mucha demanda.
Ernesto Sala	Pan de Belén	Aime Nendive	Equipar al Taller Pan de Belén para que los asistentes tuvieran mayores opciones de capacitación técnica, formación socio laboral y apoyo emocional.
Carlos Sarlo	Sembrando familias, La huerta en casa	Jardín de Infantes N.º 979	Concientizar a las familias sobre la importancia de una alimentación sana y utilizar los espacios verdes como recurso natural para el beneficio de la salud.
Gisela Bossi	Los chicos del barrio	Los chicos del barrio	Que los chicos tuvieran un espacio en el cual se sintieran contenidos y supieran que contaban con gente que quería ayudarlos y escucharlos, además de inculcarles valores que en su entorno diario difícilmente practicaban.
Cecilia Sgroi	Atrapasueños	Asociación Civil Gregorio Mendel	Proporcionar a las familias un espacio de contención que les permitiera salir a trabajar y generar su sustento (sin necesidad de llevar a los niños a sus lugares de trabajo, que en ningún caso eran adecuados para ellos).

Además de los siete ganadores, otorgamos menciones especiales a otros nueve proyectos. Durante el año, en tanto, realizamos dos encuentros de capacitación para promover el fortalecimiento institucional de las ONG aliadas al Programa.

Programa Primera Exportación

Desde su creación en 2001, continúa siendo el programa de promoción de exportaciones privado más importante de la Argentina. En todos estos años, la iniciativa evolucionó y, a través de asesoramiento, capacitaciones, becas y promoción del asociativismo empresario argentino, logró importantes resultados.

Durante 2014, organizamos 34 seminarios en el marco de este Programa, entre ellos:

- **Exportando Paso a Paso:** El evento, al que asistieron 160 empresarios, se realizó en el Uruguay. Los principales temas tuvieron que ver con la implicancias de la decisión de exportar, cómo identificar potenciales mercados y la posibilidad de cualquier empresa de exportar.
- **Seminarios en Barcelona y en Madrid, España:** Realizamos seis seminarios de capacitación a cargo del licenciado Pablo Furnari, Director Ejecutivo del Programa Primera Exportación en Argentina.
- **El desafío de exportar a China:** Desarrollado en el Salón Auditorio de la compañía, abordó temas como negocios en el mercado de oriente, educación como experiencia de exportación no tradicional, y potencial + paciencia = China. Unas 70 personas concurren al evento.

- **Las 10 claves del éxito de las empresas exitosas:** Se llevó a cabo en San Luis y los principales temas fueron el liderazgo y el management como claves del éxito, aspectos esenciales de la comunicación, claridad en los objetivos, cómo armar un equipo competente de trabajo, y detección de nuevos líderes, entre otros. A la conferencia asistieron más de 60 personas.

Asimismo, en 2014

Fundación Gas Natural Fenosa, en el marco del Programa, firmó convenios con los municipios de Campana, San Martín y Vicente López. Los acuerdos consistieron en brindar capacitación y apoyo técnico-operativo sobre comercialización y sobre exportación de bienes o servicios para pequeñas y medianas empresas que deseaban realizar su primera exportación.

8° Viaje de Capacitación y Negocios a Barcelona

El Programa Primera Exportación organizó con el Instituto de Educación Continua de la Universidad Pompeu Fabra, Barcelona School of Management, el 8° Viaje de Capacitación y Negocio, que se llevó a cabo en octubre de 2014.

El evento consistió en un ciclo de formación y de contactos comerciales en el que participaron 15 empresarios argentinos de diferentes sectores económicos.

Fundación Gas Natural Fenosa facilitó encuentros con empresarios españoles para impulsar la exportación de sus productos y servicios.

Por primera vez, además, el viaje contó con la participación de empresarios españoles, además de los becados argentinos, quienes compartieron las jornadas de capacitación y afianzaron vínculos para futuras acciones.

Programa Primera Exportación en España

Durante 2014 lanzamos el Programa Primera Exportación en Barcelona, sede central de Fundación Gas Natural Fenosa (Sabadell). Para llevarlo a cabo, fue fundamental la colaboración desde la Argentina, sobre todo en lo relacionado con el armado del Programa, la implementación y el lanzamiento. La iniciativa incluyó seminarios dictados durante junio y octubre, en Barcelona y en Madrid, por Pablo Furnari, Director Ejecutivo del Programa en la Argentina.

Programa Primera Exportación

2001 a 2014

Cantidad de empresas asesoradas	23.864
Cantidad de empresas capacitadas	28.771
Cantidad de empresas que han realizado su primera exportación (i)	1.549
Cantidad de empresarios becados para capacitarse en el Instituto de Educación Continua de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona	142
Suscriptores del sitio web	20.850
Visitas al sitio www.primeraexportacion.com.ar	4.002.351

Programa de Primera Exportación

2014

2013

2012

Asesoramiento

Empresas asesoradas en forma personalizada, telefónica o vía mail.	3.276	3.878	4.127(ii)
--	-------	-------	-----------

Capacitación

Seminarios realizados	34	32	23
Empresas capacitadas a través de nuestros cursos y seminarios	1.448	1.576	1.591
Empresas que exportaron por primera vez (i)	81	222	191 (ii)
Cantidad de visitas al sitio web www.primeraexportacion.com.ar	463.995	435.518	709.820 (ii)

(i) Considerando los miles de participantes que han pasado por el programa desde el año 2001, se hace complejo medir mensualmente este indicador. Por tal motivo se dejará de considerar, siendo el mes de julio de 2014 el último contemplado para su seguimiento.

(ii) Los datos presentan diferencias con lo reportado en el Informe de RC 2012, debido a que se recalcularon teniendo en cuenta el último mes de ese año.



5.6.4 Programa Ambiente Natural

Continuamos con la campaña de reciclado de papel y recolectamos 10.237 kg de papel, de los cuales 8.147 equivalentes a \$9.369 fueron destinados a financiar proyectos de la Fundación Baccigalupo. El papel restante fue donado a la Fundación Garrahan al igual que las tapitas

recolectadas en el marco de la campaña de reciclado de tapitas plásticas, en donde logramos juntar 717 Kg. en todos los centros de trabajo de la compañía. Asimismo, trabajamos en alianza con Cascos Verdes, una asociación civil sin fines de lucro que trabaja a favor de la inclusión socio-laboral de personas con discapacidad intelectual, a través de la educación ambiental. Junto a esta institución, organizamos una plantación reducida de árboles frutales en un jardín de infantes de El Talar de Pacheco.

Durante la jornada, en la que participaron 10 voluntarios de la compañía, se sembraron veinte plantines y se realizó una capacitación sobre el cuidado del medio ambiente a cargo de capacitadores ambientales con discapacidad.



5.6.5 Auspicios

Desembolso en auspicios	2014 (i)	2013	2014
Ambientales	\$470.424	\$386.625	\$345.655
Sociales	\$282.263	\$152.581	\$84.327
Culturales	\$653.856 (ii)	\$107.000	\$25.100

(i) Del total, \$242.700 corresponden a auspicios de patrocinios y donaciones. El resto corresponde a pauta publicitaria con el fin de difundir el uso racional del gas.

(ii) En 2014 se incluyó en este indicador el total de pesos invertidos a partir de la Ley de Mecenazgo.

Mecenazgo

En el marco de la Ley de Mecenazgo se acompañaron proyectos por un monto de \$ 635.856. Entre ellos, la comparsa del artista visual especializado en el uso del desecho en su obra: Edgardo Nelson Rodríguez. La iniciativa recreó animales en forma de trajes para ser desfilados dentro del marco de una comparsa. Así, la obra resaltó la importancia del reciclado y generó conciencia ambiental y social respecto de los materiales utilizados habitualmente. Otros proyectos: Abuelos solidarios en el auto mágico;, Arqadia; Revista Ciencia hoy; Un viaje musical desde el siglo XVII a nuestros tiempos; y retrospectiva Doma.

5.6.6 Compromiso institucional

Somos promotores de desarrollo de la sociedad mediante la participación activa en asociaciones empresariales, gubernamentales y ONG que trabajan tras este mismo fin.

En 2014 realizamos acuerdos de colaboración con distintas instituciones para acompañar proyectos puntuales. A continuación, algunos de ellos: CapacitaRSE, PNUD; Fundación Mundo Sano, Cámara Española de Comercio; Fundación Global; Fundación Reciduca;

Collegium Musicum; IARSE; ACDE; Consejo Publicitario Argentino; Liga de Amas de Casa; Red Pediátrica; Fundación Sagrada Familia; Foro Ecuménico Social; Obispado de San Isidro; Cáritas Diocesana San Miguel; Municipalidad de Pilar; Municipalidad de Campana; Municipalidad de San Martín; Municipalidad de Vicente López; Fundación Un Mundo Mejor es Posible; ADA; Asociación De Todos para Todos; Fundación Los Chicos del Barrio; Asociación Civil Gregorio Mendel; Jardín de Infantes N.º979 de Gregorio de Laferrer; Cooperativa La Juanita; ICIED Asociación; Hospital Infante Juvenil Dra. Carolina Tobar García; Fundación Debra; Cooperativa La Huella; Fundación Hombre Nuevo; EDUPOSAN (Equipo de Educación Popular San Martín 2); Jardín de Infantes Bambi; PIHE (Por la integración de hijos especiales), Fundación España; Organización Cascos Verdes; PlantaRSE; Centro de Jubilados, Pensionados y de la Tercera Edad: "Renacimiento"; FASAM (Fundación Argentina para la Salud Mental); Fundación Pro Vivienda Social; Fundación Equidad; Bomberos Voluntarios de San Isidro; Fundación Baccigalupo; Fundación Garrahan; Olimpiadas Especiales; Fundalam; Fundación PROEM; y Programa Tigre Educa.

Firma de convenios de Gas Natural Fenosa

Además de los realizados en el marco del Programa Primera Exportación, en 2014 se concretó un Convenio Uso Responsable con la Municipalidad de Pilar:

En mayo se llevó a cabo la firma de convenio entre el intendente municipal, Humberto Zúccaro, y el presidente de Gas Natural Fenosa, el ingeniero Horacio Cristiani. En la reunión participaron el jefe de gabinete, Federico de Achával; y el secretario de Gobierno de la Municipalidad de Pilar, Pablo Martínez, así como autoridades de la empresa. El objetivo: implementar una campaña sobre uso responsable del gas.



5.7 Integridad

Principios de actuación responsable en la Compañía.

La integridad constituye uno de los compromisos que figuran en la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa, y se concreta en los siguientes principios:

- 1.** Rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de nuestra actividad y establecer medidas para evitarlos y combatirlos, desarrollando canales internos que permitan la comunicación de irregularidades, respetando y protegiendo el anonimato del comunicante.
- 2.** Respetar los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.
- 3.** Respetar todos los aspectos recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la OIT, relativos a los principios fundamentales en el trabajo, prestando especial atención al reconocimiento de los derechos de las minorías étnicas, al rechazo a la explotación infantil, a los trabajos forzados o a cualquier otra práctica que vulnere los derechos de los trabajadores.

5.7.1 La integridad es clave en el éxito de la compañía

Compromiso social, integridad y conducta ética, son aspectos que nos han acompañado desde nuestros inicios, y forman parte de nuestra cultura corporativa y nuestra vocación de servicio a los clientes y a la sociedad donde estamos presentes.

La declaración de Misión, Visión y Valores, la Política de Responsabilidad Corporativa y los compromisos del máximo órgano de gobierno de la compañía tienen como pilares fundamentales a la ética y la honestidad.

Es por ello que creemos con convicción que operar con integridad contribuye de forma directa a conseguir los objetivos empresariales y a gestionar el negocio de forma que perdure en el tiempo.

Actuamos con una conducta ética que, como reconocen numerosas instituciones referentes en estas materias, como el Foro Económico Mundial o Transparencia Internacional, reduce los costes de operación, evita los riesgos derivados de incumplimientos legales, potencia la retención de talento y favorece un correcto funcionamiento del mercado y de la distribución de los beneficios de la actividad económica.

Acciones de valor propuestas para 2014

Realizar una nueva campaña gráfica con el fin de difundir el Código de Ética.

Promover la difusión de estos valores en nuestra cadena de valor.

Grado de Cumplimiento 2014

- ● Difundimos entre todos los colaboradores, a través del envío de un mailing, el Código de Ética.
- ● Continuamos promoviendo los valores de nuestra compañía entre los proveedores haciéndoles firmar sendas declaraciones juradas de conocimiento de que en nuestra página web hay una pestaña "Responsabilidad Corporativa" donde están explicitados la Política de Responsabilidad Corporativa, el Código Ético y la Política de DDHH y el Manual y los Procedimientos ambientales.

Grado de cumplimiento: ●● Alto ● Medio ●● Bajo

Metas 2015

- Difundir el Código Ético entre nuestros clientes, proveedores y empleados.
- Publicar artículos con contenidos vinculados a la Ética y la Seguridad, para nuestros colaboradores y público externo a través del Newsletter de Responsabilidad Corporativa.

5.7.2 Buen gobierno para una gestión eficaz y transparente

El Gobierno de nuestra compañía cumple con las principales recomendaciones y estándares existentes en cuanto a eficacia y transparencia. La adopción de estos principios en la toma de decisiones del máximo órgano de gobierno favorece una gestión adecuada de las operaciones de la compañía y la mejora de su rentabilidad. Asimismo, representa una importante contribución al crecimiento sustentable del entorno en que operamos.

El Directorio de Gas Natural BAN, S.A. es el máximo órgano de administración y representación de la compañía. Conforme está expresado en sus Estatutos Sociales, le compete a este órgano aprobar las políticas y estrategias generales de la empresa. En particular, se encarga de aprobar el plan estratégico o de negocio, así como los objetivos de gestión y presupuestos anuales; las políticas de inversiones y financiación, de gobierno societario, de responsabilidad social empresaria, de control y gestión de riesgos, y toda otra que tenga por objeto el seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control, y el desarrollo de programas de entrenamiento continuo para directores y ejecutivos. Durante 2014, el Directorio se reunió nueve veces.

Composición del Directorio (al 31-12-14)

Directores Titulares:

Horacio Carlos Cristiani (Presidente)
Sergio Aranda Moreno (Vicepresidente)
Francesc Solbes Pons
Carlos Miravent Pi
Alberto Gonzalez Santos
Federico Marongiu (independiente)
Julio P. Naveyra (independiente)
Dionisio Ángel (independiente)

Directores Suplentes:

Jorge Daniel Teich
Sergio R. Tarallo
Gerardo Gomez
María Bettina Llapur
Gustavo A. Martínez
Marcela Constanza Sacavini
(Independiente)
Eduardo Pablo Setti (independiente)
José María Sanfeliu Riera (independiente)
Ernesto Rey (independiente)

Secretario del Directorio: Gabriel E. M. Wilkinson





Gas Natural Fenosa cuenta con una Comisión Fiscalizadora, responsable de asegurar que las decisiones y gestiones del Directorio se mantengan dentro del marco de la ley y de los Estatutos Sociales. Compuesta por cinco síndicos y la misma cantidad de suplentes, en 2014 celebró cuatro reuniones. Los temas tratados por la Comisión Fiscalizadora fueron examen de los Estados Financieros de la Sociedad, de los informes de revisión de la firma Price Waterhouse & Co. S.R.L., análisis de la situación financiera y tarifaria de la Distribuidora.

Composición de la Comisión Fiscalizadora (al 31-12-14)

Síndicos Titulares:

Miguel A. M. Tesón
Uriel O'Farrell
Daniel Calatrava
María Florencia Bin Astigarraga
Raúl Alberto Garré

Síndicos Suplentes:

José Luis Zapata
Fernando Garcia Pulles
Jorge Muratorio
Daniel Papariello
Gustavo Mazzoni

El Comité de Auditoría, reunido cinco veces en 2014, está integrado en su mayoría por directores independientes. Este órgano está a cargo de las funciones vinculadas al buen gobierno corporativo, entre ellas se encuentra las de supervisar el funcionamiento y fiabilidad de los sistemas de control interno, del sistema administrativo-contable y de toda la información financiera presentada ante la Comisión Nacional de Valores. Los temas tratados fueron análisis de la documentación contable de la Sociedad y de los informes emitidos por Price Waterhouse & Co. S.R.L.; y tratamiento de situación financiera y tarifaria de la Distribuidora.

El Comité de Dirección es el máximo órgano de decisión en el ámbito ejecutivo de Gas Natural Fenosa. Este Comité está encargado de supervisar la gestión del desempeño operativo, económico, social y ambiental de la empresa, reportando directamente al Directorio. Durante 2014 se reunió dos veces por mes, con excepción de febrero que se juntó una sola vez y en diciembre que se realizaron tres reuniones y, a lo largo del año alguno de sus miembros participaron de las siguientes instancias de formación:

- Liderazgo en Seguridad y Salud, donde asistieron tres miembros del Comité de Dirección.
- Encuentro Directivo del cual participaron todos los miembros del Comité de Dirección.

Asimismo, dentro del Comité de Dirección, la empresa cuenta con un área específica que tiene a su cargo el análisis de mercado, la realización de encuestas y propone los montos que considera adecuados respecto a remuneraciones y política de beneficios. Además, la decisión sobre la remuneración de los directores.

Composición del Comité de Auditoría (al 31-12-14)

Comité de Auditoría – Titulares:

Sergio Aranda Moreno (Presidente)

Julio P. Naveyra (independiente)

Dionisio Ángel (independiente)

Suplentes:

Jorge D. Teich

José María Sanfeliu Riera (independiente)

Ernesto Rey (independiente)

Secretario del Comité de Auditoría: Gabriel E. M. Wilkinson

Composición del Comité de Dirección (al 31-12-14)

Presidente: Horacio C. Cristiani

Gerente General: Sergio Tarallo

Controller: Jorge Teich

Recursos Humanos: Omar Alberto Payero

Comunicación y Relaciones Institucionales: María Bettina Llapur

Gestión de Red: Martín Yañez

Servicios Jurídicos: Gabriel E. M. Wilkinson

Regulación y Compras de Energía: Jorge Niemetz

Operaciones: Gerardo Gómez

Compras, Prevención y Servicios Generales: Gustavo A. Martínez

Servicio al Cliente: Susana Imperiali

Comercial: Adolfo Mendivil

5.7.3 Modelo de gestión del Código Ético

El Código Ético, formulado y aprobado por el Consejo de Administración, es el documento que establece las pautas que han de presidir el comportamiento ético de los administradores y empleados de la compañía en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés. Las pautas de actuación están relacionadas con la corrupción y el soborno, el respeto a las personas, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, la relación con empresas colaboradoras, la seguridad y la salud en el trabajo, y el respeto al medio ambiente, entre otras.

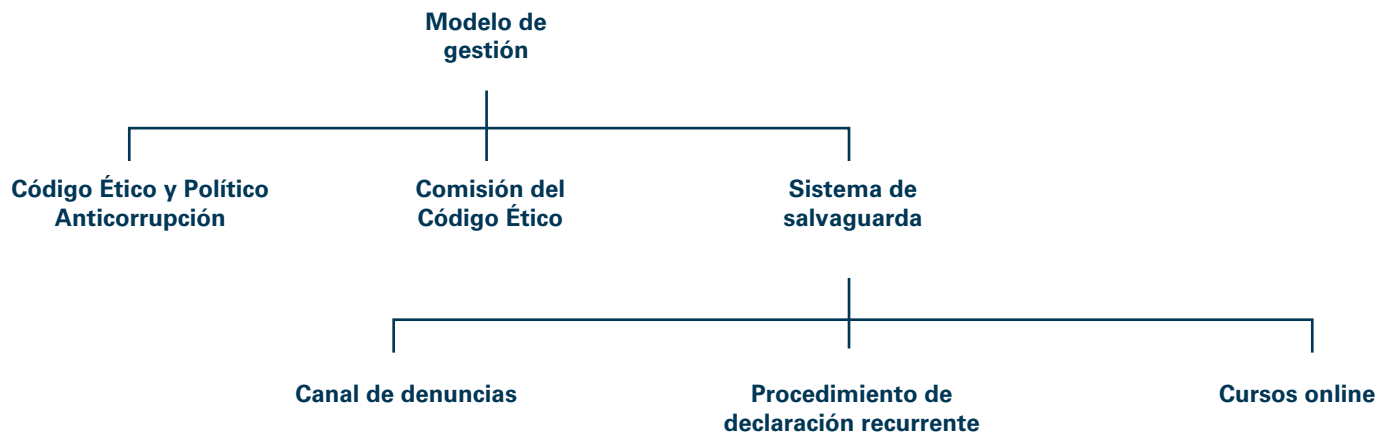
Desde 2005, año en el que se aprobó, el código ha sido renovado periódicamente para adaptarlo a las nuevas realidades a las que se enfrenta la compañía. En 2014, el Código Ético de Gas Natural Fenosa a nivel grupo fue actualizado con objeto de adaptarlo a los cambios en la regulación y leyes que afectan al grupo, los cambios en la normativa y procedimientos internos, así como a las mejores prácticas de Responsabilidad Corporativa. En él se recogen los compromisos asumidos por la compañía en materia de buen gobierno, responsabilidad corporativa y cuestiones relacionadas con la ética y el cumplimiento normativo.

A su vez, este año fue aprobada la nueva Política Anticorrupción del grupo, que supone una extensión del Capítulo 4.7 sobre "Corrupción y Soborno" del Código Ético. Con ello, Gas Natural Fenosa avanza

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

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

Este modelo de gestión cuenta con los siguientes componentes:



- El propio Código Ético y la Política Anticorrupción, que constituyen instrumentos fundamentales para actuar de un modo íntegro, responsable y transparente.
- La Comisión del Código Ético, presidida por el director de Auditoría Interna, Compliance y Control Interno con el fin de dotarla de objetividad e independencia, es responsable de velar por la divulgación y el cumplimiento del código mediante la supervisión y control de los sistemas de salvaguarda. Cuenta con comisiones locales en los países de mayor actividad de la compañía.
- Los sistemas de salvaguarda, constituyen los mecanismos de la compañía para velar por la difusión y cumplimiento del Código Ético. Son los siguientes:
 - Canal de denuncias, a través del cual todos los empleados y proveedores pueden realizar consultas o denunciar incumplimientos del código, de buena fe, de forma confidencial y sin temor a represalias.
 - Procedimiento de declaración recurrente, a través del cual todos los empleados declaran de forma recurrente que han leído, comprenden y cumplen el código.
 - Cursos online, formación sobre los aspectos incluidos en el Código Ético y la Política Anticorrupción, de obligado cumplimiento para todos los empleados.

El modelo de gestión del Código Ético y la Política Anticorrupción establece, además, que la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración y el Comité de Dirección deberán recibir informes periódicos de la Comisión del Código Ético en los que se tratan las materias más relevantes relacionadas con el fraude, la auditoría y los fallos en los procesos contables y de control interno.

La Comisión Local del Código de Ética en Argentina, creada en 2006, está integrada por directivos de cuatro áreas de la empresa: Auditoría Interna, Comunicación y Relaciones Institucionales, Recursos Humanos y Servicios Jurídicos.

Durante 2014, se difundió este código a todos los colaboradores de la compañía, a través del envío de un mailing. La comunicación tuvo como objetivo que nuestros empleados recuerden la vigencia de dicho código y conozcan en profundidad las pautas de conducta accediendo a la natural net. A partir de este envío, se registraron 74 visitas al apartado del Código Ético que está disponible en la Intranet de la empresa. Por otro lado, cinco colaboradores de la compañía realizaron el curso virtual que se encuentra disponible en la Universidad Corporativa sobre esta temática. Entre los objetivos del contenido se destaca orientar a todos los empleados en la toma de decisiones y ayudar a potenciar aquellos comportamientos relacionados con los valores de nuestra empresa, en cuanto a honestidad, integridad, comportamiento ético y responsabilidad profesional.

Además, todos los nuevos empleados efectivos que ingresaron a la compañía recibieron un ejemplar del Código Ético. En 2014, 18 nuevos ingresantes recibieron esta información.

Por otro lado, continuamos promoviendo los valores de nuestra compañía entre los proveedores haciéndoles firmar declaraciones juradas de conocimiento de que en nuestra página web hay una pestaña "Responsabilidad Corporativa" donde están explicitados la Política de Responsabilidad Corporativa, el Código de Ética, la Política de Derechos Humanos y el Manual y los Procedimientos ambientales. Durante 2014 se llevó a cabo esta acción con seis proveedores propios durante el proceso de homologación de los mismos y con dos Contratistas de obras por Terceros.

A lo largo del período se recibieron 5 notificaciones y 1 consulta sobre los contenidos del Código. Cabe destacar también que la comisión no recibió denuncias que pusieran en evidencia incidentes en Gas Natural Fenosa relativos a cuestiones de explotación laboral o infantil o relación a los derechos de las comunidades locales y los derechos humanos

5.7.4 Modelo de Prevención de Delitos

La compañía tiene implantado un Modelo de Prevención Penal que es actualizado periódicamente. Este incorpora la estructura de control interno ya existente en Gas Natural Fenosa con objeto de prevenir de forma eficaz la ocurrencia de los delitos de carácter penal e imputables a la persona jurídica, previstos en las legislaciones de los ámbitos en los que opera.

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

En Argentina se encuentra definido el modelo de prevención penal para los delitos que podrían tener un mayor impacto en el grupo (corrupción, seguridad laboral y medio ambiente).

5.7.5 Políticas y planes antifraude y anticorrupción

Si bien el fraude y la corrupción están contemplados en el sistema de prevención penal, la compañía ha trabajado en la modificación de la normativa interna y en la definición de protocolos y mecanismos específicos en esta materia.

Durante 2014 fue aprobada la nueva Política Anticorrupción del grupo. Esta Política nace como una extensión del capítulo 4.7. "Corrupción y Soborno" del Código Ético del grupo y con objeto de dar cumplimiento a la legislación nacional e internacional en materia de corrupción y soborno. Actualmente, varios países disponen de regulaciones específicas en esta materia, las cuales establecen sanciones relevantes en casos de incumplimiento.

Esta política tiene por objeto establecer los principios que deben guiar la conducta de todos los empleados y administradores de las empresas de Gas Natural Fenosa con respecto a la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta en el seno de la organización. Así, queda bajo un único paraguas todas las acciones realizadas en este ámbito para evitar cualquier conducta que pudiera constituir fraude o corrupción y que derivara en situaciones perjudiciales para Gas Natural Fenosa desde el punto de vista legal o reputacional.

La Política Anticorrupción de Gas Natural Fenosa establece 14 principios de actuación, entre los que se encuentran aspectos como el fomento de la integridad y la transparencia en el tratamiento de la información, blanqueo de capitales, conflictos de interés y relaciones con terceros.

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

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

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



5.7.6 Política de Derechos Humanos

Desde 2011, Gas Natural Fenosa cuenta con una Política de Derechos Humanos aprobada por el Comité de Dirección y a la que se llegó después de un período de consultas con organizaciones del tercer sector especializadas en la materia.

El desarrollo y aprobación de esta política es la respuesta de la compañía a las crecientes exigencias del entorno, especialmente en aquellas zonas en las que la protección de los derechos humanos cobra una especial importancia.

La política adquiere todo su sentido en aquellas ubicaciones en las que la legislación local no ofrece un nivel adecuado de protección de los derechos humanos. En estos casos,

Gas Natural Fenosa se compromete a garantizar una protección equivalente a la del resto de áreas en las que desarrolla su actividad.

La política establece diez principios, los cuales han sido determinados a partir de los riesgos principales en materia de derechos humanos detectados en la compañía y acepta los principios rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos.

Principios de la Política de Derechos Humanos

1. Evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas
2. Erradicar el uso del trabajo infantil
3. Facilitar la libertad de asociación y negociación colectiva
4. Proteger la salud de las personas
5. Ofrecer un empleo digno
6. Compromiso con las personas vinculadas a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras
7. Apoyar y promover públicamente el respeto a los derechos humanos
8. Respetar a las comunidades indígenas y los modos de vida tradicionales
9. Proteger a las instalaciones y a las personas desde el respeto a los derechos humanos
10. Contribuir a combatir la corrupción

Durante 2014, se realizó un exhaustivo análisis de la política con el fin de asegurar su completo alineamiento con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos. En este sentido, en el medio plazo se trabajará en reforzar el canal de denuncias en relación a incumplimientos de la política para garantizar la gestión de las posibles denuncias por parte de un tercero independiente.

El conocimiento y cumplimiento de la política se refuerza desde la compañía mediante el plan de comunicación y formación, que incluye un curso online para todos los empleados. En 2014, 35 personas en Argentina finalizaron el curso online denominado "Los Derechos Humanos en Gas Natural Fenosa".

A su vez, el área de Seguridad Patrimonial supervisó el cumplimiento de la

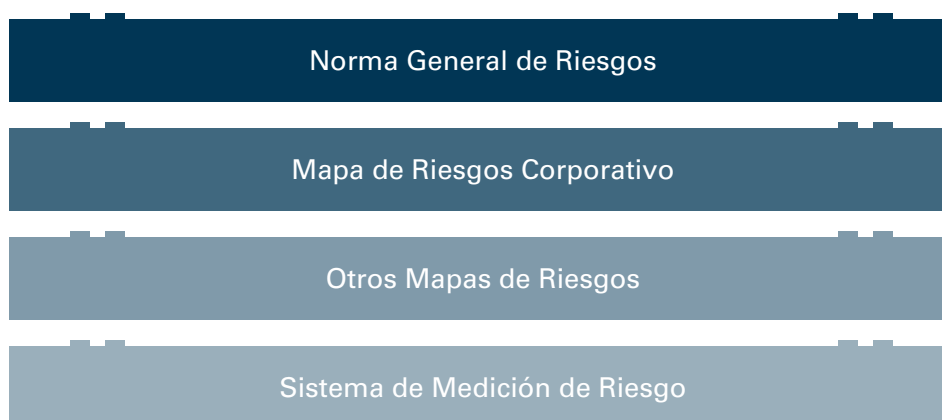
capacitación del personal de la contratista GRUPO TEAMSEG S.A. que presta el servicio de vigilancia y seguridad en distintos ámbitos de la compañía en los siguientes temas: "Seguridad y Derechos Humanos" y "Conductas éticas en el desarrollo de sus funciones". La formación fue impartida a 47 personas, alcanzando al 94 % del total del personal de seguridad.

5.7.7 La Gestión del Riesgo en Gas Natural Fenosa

La gestión del riesgo en Gas Natural Fenosa tiene por objeto garantizar la predictibilidad y la sostenibilidad en el desempeño operativo y financiero de la compañía, contando para ello con diferentes organismos, con ámbitos de responsabilidad claramente identificados.



Gas Natural Fenosa analiza su perfil global de riesgo por su impacto potencial sobre los estados financieros de la compañía. Con ello, se 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 Gas Natural Fenosa son:



1. Norma General de Riesgos

Define el marco de principios y pautas de comportamiento que facilitan la identificación, información, evaluación y gestión de la exposición al riesgo de Gas Natural Fenosa. Establece las bases para la definición de políticas, normativa, umbrales y métricas específicas que determinan el Perfil de Riesgo. Es actualizada e implantada por el Comité de Riesgos.

2. Mapa de Riesgos Corporativo

Es la reflexión liderada por el Comité de Riesgos orientada a caracterizar y cuantificar los riesgos más relevantes, reflejando el Perfil de Riesgo de la compañía.

En la identificación de estos riesgos se tienen en cuenta las características de la posición en riesgo, las variables de impacto, la severidad potencial cuantitativa y cualitativa, la probabilidad de ocurrencia y el grado de gestión y control.

3. Otros Mapas de Riesgos

Desde 2013, Gas Natural Fenosa identifica sus riesgos reputacionales a partir del tipo de las operaciones que realiza en los países en los que está presente y de los grupos de interés teóricamente afectados, elaborando el Mapa de Riesgos Reputacionales. De acuerdo a este sistema, se clasifican, por su severidad y grado de gestión. Periódicamente se realiza el análisis y evaluación del impacto de algunos de ellos en parámetros financieros en caso de materialización. Desde 2014, Gas Natural Fenosa identifica el impacto sobre la compañía de los efectos derivados del cambio climático, analizando tanto las consecuencias directas de éste (incremento de la temperatura media, alteraciones en la pluviosidad, incremento del nivel del mar, mayor frecuencia y severidad de fenómenos meteorológicos extremos) como de políticas y normativa orientadas a combatirlo (incentivos a la eficiencia energética, primas a las energías renovables, mercados de derechos de emisiones). El análisis se fundamenta en los criterios y metodologías del sistema de gestión de riesgos, resultando en un mapa de Riesgos de Cambio Climático. Los riesgos más relevantes identificados en ambos mapas se incorporan en el Mapa de Riesgos Corporativo, para su comunicación a los órganos de gobierno correspondientes.

4. Sistema de Medición de Riesgos

El Sistema de Medición de Riesgos tiene como cometido cuantificar, de forma recurrente y con base probabilística, la posición en riesgo asumida a nivel global para las diferentes categorías de riesgo. Está concebido como una herramienta de soporte a las unidades de negocio, y garantiza que éstas cuentan con un nivel de autonomía óptimo en la toma de decisiones. Asimismo, asegura que el nivel de riesgo asumido por la compañía y por cada unidad de negocio es acorde con el perfil establecido por los órganos de gobierno. Con el Sistema de Medición de Riesgos, cada unidad de negocio cuenta con información específica de los principales tipos de riesgos que le pueden afectar. Con ello, se busca facilitarles el proceso de toma de decisiones lo que, a su vez, redundará de forma positiva en la compañía pues mejora su rentabilidad, la predictibilidad en su comportamiento y su eficiencia.

5.7.8 Auditoría interna, Compliance y Control Interno

En 2014 se produjo una evolución organizativa en la compañía a nivel global asignando bajo una misma Dirección las principales funciones de aseguramiento, creando de esta forma la nueva área de Auditoría Interna, Compliance y Control Interno.

Esta área es responsable de la revisión continua y la mejora del sistema de control interno del Grupo, así como de asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna y de los Modelos de Control establecidos con el objeto de salvaguardar la eficiencia y eficacia de las operaciones y de mitigar los principales riesgos de cada uno de los ámbitos del grupo, especialmente los riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales. Asimismo, se responsabiliza de la gestión del Modelo de Prevención Penal y del Modelo de Código Ético de Gas Natural Fenosa y del informe de la actividad de auditoría interna

y cumplimiento normativo a la Comisión de Auditoría y Control.

El área, como soporte a la Comisión de Auditoría y Control, proporciona aseguramiento a los órganos de gobierno de la organización y a la alta dirección sobre la efectividad de la evaluación y gestión de riesgos. Respecto al cumplimiento del principio de Integridad de la Política de Responsabilidad Corporativa del grupo, se responsabiliza de la gestión del modelo de Código Ético de Gas Natural Fenosa, a través de su divulgación y velando por el cumplimiento de lo establecido en el mismo.

El objetivo final es salvaguardar la eficacia y eficiencia de las operaciones y mitigar los principales riesgos en cada uno de los ámbitos de Gas Natural Fenosa, especialmente los riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales a través de las 3 funciones de aseguramiento:

• **Auditoría Interna:** en el desarrollo de su actividad, Auditoría Interna lleva a cabo la revisión metódica del sistema de control interno de los procesos del grupo en todos sus ámbitos, así como de la evaluación de los controles y los riesgos operacionales asociados a dichos procesos, a través de la definición y ejecución del "Plan anual de auditoría interna", con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia de los mismos. Asimismo, apoya a las direcciones generales en el cumplimiento de sus objetivos.

En 2014, se realizaron 6 proyectos de auditoría interna, 2 de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales de las direcciones de

negocio y corporativas de Gas Natural Fenosa en Argentina.

Como soporte a su función, Auditoría Interna tiene implantada una herramienta corporativa en entorno SAP, donde se gestionan y documentan los proyectos de auditoría interna de acuerdo a la metodología definida.

• **Compliance:** la unidad de *Compliance* se responsabiliza del aseguramiento continuo del cumplimiento de la normativa externa y de las políticas y de los procedimientos implantados en el grupo para mitigar los principales riesgos legales, de corrupción y fraude, siendo además responsable, entre otros, de la gestión del Modelo de Prevención Penal (corrupción y fraude, seguridad laboral y medioambiente) y aseguramiento del cumplimiento del Modelo Regulatorio. Asimismo, define el diseño, la metodología y la ejecución de los procesos de *Due Diligence* de contraparte en el marco del Modelo de Prevención Penal y de la gestión del Modelo del Código Ético de Gas Natural Fenosa.

• **Control Interno:** por su parte, la unidad de Control Interno se responsabiliza de promover y participar en el diseño e implantación de los modelos de control en todos los ámbitos del grupo, con objeto de mitigar los principales riesgos y asegurar la eficacia de las operaciones. Además vela para que los modelos de control establecidos cumplan con las políticas y normas del grupo y las regulaciones externas y estén correctamente soportados y documentados en los sistemas de la compañía.

El área de Auditoría Interna, Compliance y Control Interno aporta un enfoque metódico y riguroso para el seguimiento y mejora de los procesos y para la evaluación de los riesgos y controles operacionales asociados a los mismos.

Las 3 funciones de aseguramiento contemplan equipos y sistemas separados, con objetivos, perfiles y roles específicos, que suponen, entre otros, mecanismos "frontera" que aseguran la independencia de la función de Auditoría Interna.

5.7.9 Incumplimientos y multas

Gas Natural Fenosa desarrolla sus actividad del negocio cumpliendo con la legislación vigente, en un marco de responsabilidad e integridad.

No se registraron incidentes, ni multas y/o sanciones significativas en el año 2014 *:

- Por discriminación.
- Por incumplimiento de la normativa ambiental.
- Por incumplimiento de las leyes y regulaciones.
- Por reclamaciones en relación al respecto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.
- Fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.
- Por incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad de los clientes.
- Por quejas relacionadas con los derechos humanos.
- Por incidentes de corrupción.
- Por litigios significativos con las comunidades locales y pueblos indígenas.

(*) No se registraron incidentes en 2014. Se ha tomado como criterio del concepto "multas y sanciones significativas" las impuestas por resolución firme por montos superiores a 50.000 pesos. Se entiende por "incidentes fruto de incumplimiento" aquellos que hayan sido objeto de expedientes administrativos cuya resolución hubiera quedado firme durante el año 2014. Se entiende 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.



6. Información Adicional

6.1 Premios y reconocimientos

6.2 Glosario de términos técnicos

6.3 Índice de contenidos e indicadores GRI G4

6.4 Cumplimiento con el Pacto Global de Naciones Unidas

6.5 Informe de revisión independiente

informe
**responsabilidad
corporativa**

2014



6.1 Premios y reconocimientos

- Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa (ACDE): a través del premio Enrique Shaw, ACDE busca resaltar la labor que las empresas realizan día a día en sus ámbitos para reducir la deuda social. Gas Natural Fenosa fue distinguida con el primer premio por su Modelo Inclusivo de Gasificación Integral.
- Foro Ecuménico Social: premio al Mejor Reporte de Responsabilidad Social de Empresas de Argentina.
- Premio de la Cámara de Comercio Argentino-Británica al Liderazgo Sostenible: el Modelo Inclusivo de Gasificación Integral fue distinguido en la categoría Gran Empresa, con el segundo puesto.
- Consultora CEOP: otorgó a la compañía el Premio Prestigio 2014 en la categoría Empresas rubro "servicios públicos".
- Pacto Global de Naciones Unidas: premio otorgado a Gas Natural Fenosa por alcanzar el máximo status previsto en materia de reporting.
- Premio Eikon: instituido por la revista Imagen de Argentina, el Premio Eikon es una preciada distinción en el ámbito de la comunicación, las relaciones institucionales, la publicidad y la organización de eventos. En 2013 y 2014 el Programa Formación para Liderar recibió este reconocimiento por su aplicación a nivel regional.
- Premio Corresponsables: el Programa Uso Responsable del Gas obtuvo un diploma en reconocimiento por ser finalista entre 345 candidaturas.
- Ranking Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa): fuimos premiados como empresa de servicios públicos con mejor reputación corporativa en la Argentina por cuarto año consecutivo.
- Ranking Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa)- Líderes Argentina: ranking de los 100 empresarios líderes más influyentes de Argentina en el cual, Horacio Cristiani, ocupa uno de los puestos.
- Encuesta MERCO Personas: logramos el puesto 49 entre las empresas más atractivas para trabajar en la encuesta MERCO Personas, un referente local en la evaluación de calidad laboral, marca empleador y reputación interna.
- Municipalidad de Campana: reconocimiento a la labor Social del Programa Primera Exportación, cuya distinción fue entregada por la Intendente Municipal, Stella Maris Giroldi.
- Directorio de Exportadores Argentinos: reconocimiento 2014 para el Programa Primera Exportación como Programa de Promoción de Exportaciones destacado.
- Fundación Exportar: el Programa Primera Exportación estuvo entre los tres finalistas de la edición 2014 del Premio Exportar.

6.2 Glosario de términos técnicos

AA1000. Estándar internacional para contabilizar, administrar y comunicar el desempeño social y ético de una empresa. Fue elaborado en noviembre de 1999 por el Instituto para la Ética y la Responsabilidad Social ("Institute for Social and Ethical Accountability"- Reino Unido), bajo el nombre "AccountAbility". Incluye una serie de principios básicos que apuntan a fomentar un alto nivel de transparencia e imparcialidad y promueven un marco de confianza que permite construir el diálogo con los grupos de interés e integrar sistemáticamente la RSE en la gestión de la empresa. De este estándar se desprenden una serie de estándares específicos como el AA1000AS y el AA1000SES.

AA1000AS. Estándar de aseguramiento de la familia del AA1000. Se utiliza para evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del Informe de Sostenibilidad de una organización y de sus principales procesos, sistemas y competencias.

AA1000SES. Estándar de relacionamiento con los grupos de interés que provee pautas para dialogar con los mismos e integrar sus expectativas a los procesos y actividades de la empresa; está basado en los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta.

Alta presión (AP). Alta presión. Hay dos tipos: APA, que comprende de 4 a 16 bar, y APB, que agrupa presiones superiores a 16 bar.

APJGAS: Asociación de personal jerárquico de la industria del gas natural

Calidad. Conjunto de acciones orientadas a alcanzar la satisfacción de los clientes y aumentar su fidelización con criterios de eficiencia económica.

CH₄. Metano. La más pequeña de las moléculas de los hidrocarburos, con un átomo de carbono y cuatro átomos de hidrógeno. Es el componente principal del

gas natural, pero también está presente en las capas de carbón, y es producido por animales y por la descomposición de los vegetales. Es un gas ligero y sin color ni olor.

CO. Monóxido de carbono. Gas tóxico, incoloro e inodoro, que se desprende en la combustión incompleta (mal rendimiento) del carbono, contenido en toda materia orgánica.

CO₂. Dióxido de carbono o anhídrido carbónico. Es el gas que más incide en el efecto invernadero. Se produce en todos los procesos de combustión en los que interviene el carbono, que está en la totalidad de las sustancias orgánicas, tanto en procesos naturales (por ej., la respiración de los seres vivos) como artificiales (por ej., la utilización de combustible en procesos industriales, motores de automóviles, etc).

CO₂ eq. Dióxido de carbono equivalente.

Combustible fósil. Sustancia combustible que se encuentra en el interior de la corteza terrestre y que se ha formado por el enterramiento y posterior transformación, a lo largo de los tiempos geológicos, de la materia orgánica. Son combustibles fósiles el carbón, el petróleo, el gas natural y las pizarras carbonosas y bituminosas.

Comercializadora. Persona física o jurídica que accede a las redes de transporte o distribución y vende el gas a los consumidores cualificados o a otros agentes del sistema en condiciones libremente pactadas. Utiliza las instalaciones de transportistas y distribuidores para el transporte y suministro de gas a sus clientes, a cambio de un peaje.

COP - Comunicación para el Progreso. Informe anual o reporte corporativo sobre las acciones que se realizan para implementar y apoyar el Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus principios.

CSM: Centro San Martín, oficina operativa de Gas Natural Fenosa
Distribuidor de gas. Persona física o jurídica que es el titular de instalaciones de distribución de gas natural (con presión

menor o igual de 16 bares o que alimenten a un solo consumidor). Compra el gas al transportista a un precio de transferencia regulado y lo vende también a precio regulado a los clientes a tarifa. Al igual que el transportista, el distribuidor debe permitir el acceso a sus instalaciones a terceros.

Dividendo. Es la parte del beneficio de una empresa que se paga a los accionistas en proporción al número de acciones que posean. El dividendo a cuenta es el dividendo repartido a cuenta de los beneficios que se esperan obtener en un ejercicio.

Dow Jones Sustainability Index(DJSI). Índice, elaborado por Dow Jones, Stoxx y SAM, del que forman parte las compañías que ya están en el Dow Jones Stoxx 600 Index, y que incluye a las empresas del mundo mejor posicionadas en el cumplimiento de los criterios de sostenibilidad y Responsabilidad corporativa.

Ebitda. Resultado bruto de explotación. Beneficio de explotación antes de intereses, amortizaciones y provisiones.

Energía alternativa. Energía sustitutiva de las consideradas clásicas (carbón, petróleo, gas natural, nuclear, hidráulica, etc.) como las energías propiamente conocidas como renovables y otras como las células de combustible, que funcionan con hidrógeno, prácticamente inagotable.

Energía renovable. Energía que se presenta en la naturaleza de modo continuo y prácticamente inagotable, p. ej. la solar, la eólica y casi todas las energías alternativas.

Estudio de impacto ambiental (EIA). Evaluación de las condiciones de un emplazamiento en el que se prevé realizar un proyecto, para analizar los posibles impactos y determinar las medidas compensatorias necesarias.
FTSE4Good. Índice, elaborado por FTSE (Financial Times Stock Exchange), del que forman parte aquellas compañías con mayor compromiso en el cumplimiento de la Responsabilidad corporativa.

Gas natural. Conjunto de hidrocarburos gaseosos, de origen natural, formados principalmente por metano en proporción superior al 70%. Por su gran poder calorífico y la casi total ausencia de contaminantes, está aumentando su empleo en la generación de energía eléctrica y en consumos domésticos urbanos.

Gases de efecto invernadero.

Conjunto de gases de origen natural o antropogénico causantes del efecto invernadero. Se consideran seis gases: dióxido de carbono, metano, óxido nítrico, halofluorocarbonos, perfluorocarbonos y hexafluoruro de azufre.

Gasoducto. Conducción que permite el transporte, a alta presión y gran distancia, de un gas combustible. Puede estar conectado a redes internacionales y suministrar a una sola o varias comarcas.

GJ. Giga julio. Unidad de energía.

GJe. Giga julio eléctrico. Unidad de energía.

Global Reporting Initiative (GRI).

Organización europea independiente, creada en 1997, cuyo objetivo es elaborar unas directrices de aplicación voluntaria para toda clase de entidades que informen sobre la dimensión económica, social y medioambiental de sus actividades, productos y servicios. Los criterios establecidos por esta prestigiosa asociación, a través de su guía anual, son reconocidos a nivel internacional.

GNL. Acrónimo de Gas Natural Licuado.

Gas natural compuesto principalmente por metano y etano que, para facilitar su transporte, se pasa a fase líquida mediante el descenso de su temperatura.

Guía G4 de GRI. Cuarta generación de las guías para la elaboración de reportes de sustentabilidad propuestas por la Iniciativa de Reporte Global (GRI), lanzada en mayo de 2013.

ICA: Edificio Isabel la Católica de Gas Natural Fenosa

ISO 14001. Norma internacional que especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión medioambiental y que permite a la organización contar

con una mejor gestión de los impactos medioambientales de su actividad, cumplir con los requisitos legales y facilitar la consecución de objetivos medioambientales.

ISO 9001. Norma internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión medioambiental.

ISO 26000. Norma Internacional de Responsabilidad Social que proporciona orientaciones sobre principios de responsabilidad social, y el involucramiento con las partes interesadas, y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización.

kg. Kilogramo. Unidad de peso.

kWh. Kilovatio hora. Unidad de trabajo, o de energía, equivalente a la energía producida o consumida por una potencia de un kilovatio durante una hora.

MEDTRA: Software utilizado por el servicio médico que permite gestionar los indicadores de prevención ocupacional y en donde se encuentra la información global respecto al proyecto Compromiso con la Seguridad y la Salud.

MW. Megavatio. Unidad de potencia equivalente a un millón de vatios. La potencia de las grandes centrales eléctricas se expresa en dicha unidad.

MWh/año. Megavatio hora por año. Ratio de energía por unidad de tiempo.

Midstream: licuefacción del gas natural, transporte y almacenamiento.

NOx. Óxido de Nitrógeno. Son óxidos formados y desprendidos en todo tipo de combustiones ordinarias a altas temperaturas. Procede de la oxidación del nitrógeno contenido en el aire y del contenido en el combustible. Tiene un efecto nocivo sobre el aparato respiratorio del hombre y sobre las plantas e interviene en el fenómeno de la "lluvia ácida".

OHSAS 18000. son normas norteamericana, adoptadas en muchos países, que tiene como objetivo permitir a las organizaciones que las implementan identificar, analizar, controlar o eliminar los riesgos de accidentes de trabajo y

enfermedades profesionales del personal propio, contratado y demás grupos de interés (clientes y la comunidad toda del área de influencia, en lo pertinente a su actividad).

Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Iniciativa de la ONU cuyo objetivo es fomentar la adopción de principios universales en los ámbitos de los derechos humanos, normas laborales y medio ambiente, que contribuyan a mejorar las condiciones laborales de los más desfavorecidos y proteger el medio ambiente.

Peak-shaving. Término inglés utilizado para referirse a las plantas de almacenamiento criogénico de gas que se utilizan para asegurar su provisión en los períodos críticos o para cubrir los picos de demanda.

Planta de licuación. Instalación en la que el gas natural, procedente de una planta de tratamiento, se somete a varias etapas de compresión-refrigeración hasta conseguir unas condiciones de presión y temperaturas tales que, al expansionarlo hasta la presión inicial, la temperatura correspondiente sea inferior a la del punto de equilibrio líquido vapor a esa presión.

PPS: Planta Peak Shaving de Gas Natural Fenosa

Stakeholders. Este término engloba a todas aquellas terceras partes, ya sean personas físicas, jurídicas o colectivos que se ven afectados de forma directa o indirecta por las actividades de una empresa, sus productos o servicios (clientes, accionistas, empleados, proveedores, sociedad, entre otros).

STGAS: Sindicato de los trabajadores de la industria del gas natural.

t. Tonelada. Unidad de peso.

T&D: Transporte y Distribución en la industria petrolera.

Tee: toma de derivación que se suelda o fusiona a la red con la cañería en operación y la finalidad es vincular redes de distribución con acometidas.

Upstream: relacionado con la exploración, perforación y extracción de petróleo y gas natural

6.3 Índice de contenidos e indicadores GRI G4

Referencias:

CGS: Código de Gobierno Societario, disponible en la Memoria y Estados Financieros de Gas Natural BAN S.A. Para consultar el Código de Gobierno Societario ingresar a www.gasnaturalfenosa.com.ar, sección "Información para accionistas e inversores".

Estados Financieros: Para consultar la Memoria y Estados Financieros ingresar a www.gasnaturalfenosa.com.ar, sección "Información para accionistas e inversores".

Indicadores de columna COP tildados en naranja: corresponden a indicadores que dan cumplimiento a los 21 criterios de COP Avanzada, del Pacto Global de Naciones Unidas.



Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Generales

Contenidos Básicos Generales	Página/Respuesta	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Estrategia y Análisis			4.7, 6.2, 7.4.2	
G4-1: Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	4-5	No		✓
G4-2: Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	4-5, 26, 29, 34-36, 38-39, 41, 50-52, 62-63, 66-67, 79-80, 94-96, 105-106, 118-119	No		✓

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Generales

Contenidos Básicos Generales	Página/Respuesta	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Perfil de la organización			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.8	
G4-3: Nombre de la organización.	21	No		✓
G4-4: Marcas, productos y servicios más importantes.	21	No		✓
G4-5: Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	La sede central de la empresa se encuentra en Barcelona, España.	No		✓
G4-6: Países en los que opera la organización.	18-19	No		✓
G4-7: Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	21	No		✓
G4-8: Mercados servidos.	21, 51-52, 56-57	No		✓
G4-9: Dimensiones de la organización.	24-25, 32-33	No		✓
G4-10: Desglose de empleados de la organización.	81	No		✓
G4-11: Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	83	No		✓
G4-12: Descripción de la cadena de suministro de la organización.	59	No		✓
G4-13: Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	No hubo cambios significativos durante 2014 en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la compañía.	No		✓
G4-14: Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	34-36, 66-69, 127-128	No		
G4-15: Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	La organización suscribe a 2 iniciativas voluntarias. 56, 106-107	No		
G4-16: Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	117	No		

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Generales

Contenidos Básicos Generales	Página/Respuesta	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Aspectos materiales identificados y Cobertura			5.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
G4-17: Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.	En cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias vigentes, el Directorio presenta la Memoria, la Reseña Informativa, los Estados de Situación Financiera, de Resultados Integrales, de Cambios en el Patrimonio y de Flujo de Efectivo, Notas, Anexos e Informe de la Comisión Fiscalizadora correspondientes a Gas Natural BAN S.A. para el ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre de 2014. Este Informe de Responsabilidad Corporativa 2014 abarca las operaciones de dicha empresa.	No		
G4-18: Proceso de definición del contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto.	10-12, 14-15	No		
G4-19: Listado de Aspectos materiales.	12-13	No		
G4-20: Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	12-13	No		
G4-21: Cobertura de cada Aspecto material fuera de la organización.	12-13	No		
G4-22: Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	En los casos en los cuales la reexpresión 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.	No		
G4-23: Cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	No se realizaron cambios significativos en el alcance y la cobertura de los aspectos, respecto a memorias anteriores.	No		

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Generales

Contenidos Básicos Generales	Página/Respuesta	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Participación de los grupos de interés			5.3	
G4-24: Listado de los grupos de interés vinculados a la organización	34-36, 42-43 No se encuentran poblaciones indígenas dentro del área de concesión de Gas Natural Fenosa, ni la misma posee operaciones en emplazamientos con presencia de indígenas.	No		✓
G4-25: Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	34-36	No		✓
G4-26: Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	41, 43-45, 46-47, 53-55, 58, 64, 92-93, 108	No		✓
G4-27: Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria	41, 43-45, 53-55, 108 No se encuentran poblaciones indígenas dentro del área de concesión de Gas Natural Fenosa, ni la misma posee operaciones en emplazamientos con presencia de indígenas.	No		✓
Perfil del Reporte			7.5.3, 7.6.2	
G4-28: Período objeto de la memoria	15	No		
G4-29: Fecha de la última memoria	Informe de Responsabilidad Corporativa 2013	No		
G4-30: Ciclo de presentación de memorias	Gas Natural Fenosa presenta anualmente su Informe de Responsabilidad Corporativa.	No		
G4-31: Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.	15	No		
G4-32: Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación Externa.	135, 166 El Informe de Responsabilidad Corporativa 2014 de Gas Natural Fenosa alcanzó la opción esencial "de conformidad" con la Guía G4 de GRI.	No		
G4-33: Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	166 Gas Natural Fenosa verifica externamente sus Informes de RC todos los años, aportando transparencia y objetividad a la información presentada. El Comité de Dirección es el responsable de aprobar el servicio del proveedor de verificación externa. Este reporte fue auditado por la firma Deloitte.	No		✓

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Generales

Contenidos Básicos Generales	Página/Respuesta	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Gobierno Corporativo			6.2, 7.4.3, 7.7.5	
G4-34: Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	37-40,120-122, CGS	No		✓
G4-35:Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.	37-38	No		✓
G4-36:Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	38	No		✓
G4-39:Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	El presidente del máximo órgano de gobierno no ocupa un cargo ejecutivo.	No		✓
G4-40: Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, y criterio utilizado para la nominación y selección de los miembros del primero.	CGS	No		✓
G4-41:Procesos para prevenir y gestionar posibles conflictos de intereses en el órgano superior de gobierno.	CGS	No		✓
G4-43:Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del órgano superior de gobierno con relación a los temas económicos, ambientales y sociales.	37-38, CGS	No		✓
G4-44:Procesos de evaluación del desempeño de órgano superior de gobierno con respecto a la gobernanza de los temas económicos, ambientales y sociales.	38, CGS	No		✓
G4-47:Frecuencia de supervisión del órgano superior de gobierno sobre los impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales.	37-38	No		✓
G4-48:Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.	El Informe de Responsabilidad Corporativa 2014 fue aprobado por el Comité de Reputación Corporativa. Además, el Presidente del Directorio y el Gerente General revisaron y aprobaron los temas materiales GRI identificados para este Informe.	No		✓

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Generales

Contenidos Básicos Generales	Página/Respuesta	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Ética e Integridad			4.4, 6.6.3	
G4-56: Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	34-36, 123-124	No		✓
G4-58: Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, y asuntos relacionados con la integridad organizacional.	123-124	No		✓

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Economía						
Desempeño Económico	Enfoque de gestión	10-14, 26, 62-63		No		✓
	G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido.	24-25, 32-33, 59, 107		X	6.8.1-6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	
	G4-EC2: Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	El gas natural es uno de los combustibles fósiles más limpios, por lo que su distribución no representa una actividad que contribuya significativamente al cambio climático. De acuerdo con el último Inventario de Gases Efecto Invernadero (GEI) de la Argentina (2da Comunicación Nacional de la República Argentina a la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático, año 2000), las emisiones de GEI del sector energía suman el 55% respecto del total del país. Dentro del sector energía, las emisiones provenientes de la Distribución y el Transporte de Gas Natural representa el 3% del total del sector. Desde un análisis de causa/efecto no se observa una afectación negativa a nuestra actividad, desde el punto de vista financiero, debido al cambio climático, por el contrario podrían aparecer nuevas oportunidades. Sin embargo, durante el año 2014 Gas Natural Fenosa realizó acciones en pos de disminuir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero que genera su actividad, descritas en la página 72.		No	6.5.5	

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Economía						
Desempeño Económico	G4-EC3: Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales.	En 2011 se comenzó a analizar el desarrollo de planes de pensión para los niveles más directivos de la compañía a implementarse en los próximos años. Actualmente, se suscribió una póliza para el Presidente, Gerente General y el Director de Recursos Humanos.		No	6.8.7	
	G4-EC4: Ayudas económicas recibidas otorgadas por entes del gobierno.	En 2014 no se recibieron ayudas financieras de gobiernos.		No		
Reservas	Enfoque de Gestión	10-14, 27				
	G4-OG1: Volumen y características de las reservas probadas estimadas y producción.	Un contenido básico, parcial o totalmente, no son aplicables.	Actualmente no se llevan a cabo en Gas Natural BAN S.A. actividades o proyectos significativos relacionados con reservas de gas que refieran a operaciones de producción. Debido a las operaciones de la compañía, que implican únicamente la distribución de gas, este indicador no es material para Gas Natural Fenosa en Argentina.	X		

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Medio Ambiente					6.5.1, 6.5.2	
Energía	Enfoque de gestión	10-14, 66-68, 74-76		No		✓
	G4-EN3: Consumo energético interno.	75	No se encuentran discriminados los consumos de calefacción ni refrigeración del consumo total que generan los centros de trabajo (equipos alimentados a energía eléctrica o gas natural, ni del total de lo consumido por otras fuentes de consumo eléctrico). No aplica para el negocio de la compañía lo referido a consumo de vapor y ventas de electricidad, calefacción, refrigeración, y vapor.	X	6.5.4	✓
	G4-EN5: Intensidad energética.	76. Para calcular este indicador se tomó como denominador al número de empleados a tiempo completo. Tipos de energía que se han incluido en la relación de intensidad: consumo de energía eléctrica (centros de trabajo y proceso), de gas natural (centro de trabajo y proceso), combustibles de flota (GNC, nafta y diesel).		No	6.5.4	✓
	G4-OG2: Valor total del gasto en Investigación y Desarrollo de energías renovables	Un contenido básico, parcial o totalmente, no son aplicables.	Este indicador no aplica a la naturaleza del negocio de la compañía. No hubo en el período 2014 gastos en Investigación y Desarrollo de energías renovables.	No		

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Medio Ambiente						
Energía	G4-OG3: Cantidad total de energía renovable generada por fuentes	Un contenido básico, parcial o totalmente, no son aplicables.	Este indicador no aplica a la naturaleza del negocio de la compañía. Actualmente, en la Argentina Gas Natural Fenosa no dispone de tecnología que permita la generación de energías renovables.	No		
	G4-EN6: Reducción del consumo energético.	75		No	6.5.4, 6.5.5	✓
	G4-EN7: Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	75		No	6.5.4, 6.5.5	✓
Agua	Enfoque de gestión	10-14, 66-68, 76		No		✓
	G4-EN8: Captación total de agua según la fuente	76		X	6.5.4	✓
	G4-EN9: Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Los centros de trabajo de Gas Natural BAN S.A. se proveen de la red de abastecimiento urbana y vierten a la red de alcantarillado público, exceptuando las instalaciones administrativas de la Planta Peak Shaving (PPS), que se alimentan de pozo al igual que el proceso. El agua consumida en la PPS se devuelve en su totalidad al medio, la que corresponde al proceso se elimina, en mayor volumen en estado líquido proveniente del sistema de refrigeración y el resto como vapor. En cuanto a la consumida en las instalaciones administrativas se destina a pozo ciego.		No	6.5.4	✓
	G4-EN10: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	76		No	6.5.4	✓

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Medio Ambiente						
Biodiversidad	Enfoque de gestión	10-14, 66-68, 78				✓
	G4-EN11: Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	Un contenido básico, parcial o totalmente, no son aplicables.	Gas Natural Fenosa no dispone de terrenos de su propiedad que se encuentren adyacentes o en espacios considerados áreas protegidas de alta biodiversidad según lo establecido por el Sistema Federal de Áreas Protegidas (SIFAP).	X	6.5.6	✓
	G4-EN12: Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas derivados de las actividades, productos y los servicios.	Si bien Gas Natural Fenosa no dispone de terrenos de su propiedad que se encuentren adyacentes o en espacios considerados áreas protegidas de alta biodiversidad según lo establecido por el Sistema Federal de Áreas Protegidas (SIFAP), lleva a cabo diversas acciones para proteger la biodiversidad de áreas, nombradas en la página 78.	Gas Natural Fenosa no dispone de terrenos de su propiedad que se encuentren adyacentes o en espacios considerados áreas protegidas de alta biodiversidad según lo establecido por el Sistema Federal de Áreas Protegidas (SIFAP).	No	6.5.6	✓
	G4-EN13: Hábitats protegidos o restaurados.	Si bien Gas Natural Fenosa no dispone de terrenos de su propiedad que se encuentren adyacentes o en espacios considerados áreas protegidas de alta biodiversidad según lo establecido por el Sistema Federal de Áreas Protegidas (SIFAP), lleva a cabo diversas acciones para proteger la biodiversidad de áreas, nombradas en la página 78		No	6.5.6	✓

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Medio Ambiente						
Biodiversidad	G4-EN14: Número de especies incluidas en la lista roja de la uicn y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie	Un contenido básico, parcial o totalmente, no son aplicables.	Ningún hábitat con especies incluidas en la lista roja de la uicn y listados naciones de conservación se encuentra dentro de las áreas afectadas por las operaciones de la compañía. Sin embargo, la evaluación por parte de la compañía se dificulta debido a cómo se dispone la información de los organismos nacionales actualmente en Argentina.	No	6.5.6	✓
	G4-OG4: Número y porcentaje del total de sitios en operaciones significativos en los cuales se han evaluado y monitoreado los riesgos para la biodiversidad.	67-70, 78		No		
Emisiones	Enfoque de gestión	10-14, 66-68, 72		No		✓
	G4-EN15: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	73		X	6.5.5	

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Medio Ambiente						
Emisiones	G4-EN16: Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	73 Emisiones indirectas brutas de GEI: 8.07 t (m) CO ₂ . Gases incluidos en el cálculo: CO ₂ e. Las fuentes de emisión están asociadas fundamentalmente al consumo eléctrico que generan los centros de trabajo (iluminación, equipos de climatización, máquinas y equipos) y las actividades de proceso (licuación y vaporización de la PPS y protección catódica de nuestro sistema de distribución). El factor de emisión de CO ₂ por consumo de energía lo proporciona anualmente la Secretaría de Energía de la Nación. Para el presente informe se empleó el mismo coeficiente que el del año 2013 por desconocimiento del que fuera adoptado para el anual 2014 por esa autoridad. Enfoque adoptado para la consolidación de las emisiones: control operacional.		No	6.5.5	✓
	G4-EN17: Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	72		No	6.5.5	✓

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Medio Ambiente						
Emisiones	G4-EN18: Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	74 Para calcular este indicador se tomó como denominador al número de empleados a tiempo completo. Tipos de emisiones de GEI que se han incluido en el cálculo de la intensidad: - Alcance 1: Emisiones Directas de CO ₂ : Fuentes móviles (Flota vehicular) y Fuentes fijas (Centros de trabajo y Planta de almacenamiento de GNL). Emisiones de CH ₄ y CO ₂ e generadas por la red de distribución y por ERM's. - Alcance 2: Emisiones Indirectas de CO ₂ e: Consumo de energía eléctrica en Centros de Trabajo y Procesos Operativos. - Alcance 3: Emisiones indirectas de CO ₂ (Viajes en avión por transporte de empleados).		No	6.5.5	✓
	G4-EN19: Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	73		No	6.5.5	✓
	G4-EN20: Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	Los equipos de refrigeración individual que se hayan instalados en las dependencias de Gas Natural Fenosa Argentina se encuentran alimentados por los gases R-22 (clorodifluorometano) y R-410A (mezcla casi azeotrópica de difluorometano y pentafluoroetano), el primero constituido por sustancias que afectan la capa de ozono, mientras que el segundo es considerado un gas de características limpias y que no genera afectación de la misma. Durante 2014 se consumieron 121,9 kg de R-22 y 2 kg de R-410A.		No	6.5.3, 6.5.5	✓
	G4-EN21: NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas.	73		No	6.5.3	

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Medio Ambiente						
Efluentes y residuos	Enfoque de gestión	10-14, 66-68, 76-77		No		✓
	G4-EN22: Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	76 Por el momento, los volúmenes de agua que se disponen a través de los centros de trabajo y/o actividades de proceso relacionadas al ámbito de Gas Natural BAN S.A., no son reciclados ni reutilizados por esta u otra organización. El monitoreo de las aguas que se descargan a suelo absorbente provenientes de las actividades de la PPS arrojan parámetros que cumplen con todos los límites establecidos por la Autoridad del Agua de acuerdo a lo que establece la Resolución N° 336/03 Anexo I.		No	6.5.3, 6.5.4	✓
	G4-EN23: Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	76 Método de eliminación de residuos: algunos residuos como el papel, tapitas plásticas y baterías de automóviles se reciclan por iniciativas de Gas Natural Fenosa; otros, como los aceites y los RAEE, provienen de exigencias legales que establecen las Autoridades Regulatorias Ambientales. La Autoridad Ambiental competente entre otros aspectos, regula y habilita los tratamientos que pueden realizar los operadores de residuos especiales. Gas Natural Fenosa contrata los operadores de residuos especiales de acuerdo a las corrientes de residuos que genera en sus locaciones y a las habilitaciones de tratamiento que estos posean.		X	6.5.3	✓

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Medio Ambiente						
Efluentes y residuos	G4-EN24: Número y volumen totales de los derrames significativos.	No se registraron derrames accidentales significativos, tomando como significativo aquellos escapes accidentales de sustancias peligrosas que puedan afectar la salud humana, la tierra, la vegetación y los cuerpos de agua superficial y subterránea		No	6.5.3	✓
	G4-EN25: Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos i, ii, iii y viii del convenio de basilea2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	76		No	6.5.3	✓
	G4-EN26: Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	Ninguno de los procesos ni de las actividades realizadas por Gas Natural BAN S.A. afecta significativamente las fuentes de agua protegidas o consideradas como reservas. La compañía prioriza la utilización de cuerpos de agua que no representen riesgo para los ecosistemas o hábitats cercanos. Además, el agua que consumen las dependencias y procesos de Gas Natural BAN S.A. provienen del sistema de red de distribución pública, salvo para la Planta Peak Shaving que por inexistencia de ese servicio se ve obligada a captar el agua subterránea a través de pozos semisurgentes.		No	6.5.3, 6.5.4, 6.5.6	✓
	G4-OG5: Volumen y disposición de agua de formación o generada.	Un contenido básico, parcial o totalmente, no son aplicables.	Debido a la actividad de la compañía, este indicador no aplica ya que no realizamos actividades de producción de hidrocarburos.	No		

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Medio Ambiente						
Efluentes y residuos	G4-OG6: Volumen de hidrocarburo quemado y ventilado.	Un contenido básico, parcial o totalmente, no son aplicables.	Debido a la actividad de la compañía, este indicador no aplica ya que no realizamos actividades de producción de hidrocarburos.	No		
	G4-OG7: Cantidad de residuos de perforación (lodos y restos derivados de la perforación).	Un contenido básico, parcial o totalmente, no son aplicables.	Debido a la actividad de la compañía, este indicador no aplica ya que no realizamos actividades de producción de hidrocarburos.	No		
Productos y servicios	Enfoque de gestión	10-14, 66-68, 74-77				✓
	G4-EN27: Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	72-77		X	6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.7.5	✓
	G4-EN28: Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se regeneran al final de su vida útil, por categorías de productos.	Un contenido básico, parcial o totalmente, no son aplicables.	Gas Natural Fenosa Argentina no manufactura producto alguno.	No	6.5.3, 6.5.4, 6.7.5	✓
	G4-OG8: Contenido de benceno, plomo y azufre en los combustibles.	Un contenido básico, parcial o totalmente, no son aplicables.	Debido a la actividad de la compañía, este indicador no aplica ya que no realizamos actividades de producción de hidrocarburos.	No		
Cumplimiento normativo	Enfoque de gestión	10-14, 66-68, 124				✓
	G4-EN29: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	129		X	4.6	✓

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Medio Ambiente						
Transporte	Enfoque de gestión	10-14, 66-68, 72, 75		No		✓
	G4-EN30: Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	72		X	6.5.4, 6.6.6	✓
Evaluación Ambiental de Proveedores	Enfoque de gestión	10-14, 60-61		No		✓
	G4-EN32: Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios ambientales	En el caso de los proveedores de servicios, cuando se realiza una evaluación se solicitan evidencias del tratamiento y disposición de residuos. En el caso de proveedores de productos de compra global, hay un apartado donde se indica que durante el proceso de fabricación de productos, deberán tenerse en cuenta requisitos de respeto al ambiente y de sustentabilidad. Para el resto de los productos, a partir de 2015 se modificarán las especificaciones técnicas para incluir un párrafo similar. En 2014, el 50% de los proveedores nuevos fueron evaluados en aspectos ambientales a través del proceso de homologación.		X	6.3.5, 6.6.6, 7.3.1	✓

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Medio Ambiente						
Evaluación Ambiental de Proveedores	G4-EN33: Impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	Los impactos que se encuentran identificados para la cadena de suministro son los originados fundamentalmente por los vehículos de transporte y las mercancías, según se detalla a continuación: <ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento de la capa de Ozono. Emisiones de gases que producen efecto invernadero, generado por el consumo de combustible de los vehículos. • Agotamiento de recursos no renovables. Consumo de recursos no renovables, generado por el consumo de combustibles y lubricantes de los vehículos. • Contaminación del aire. Emisión de material particulado. Generado por las combustiones de los vehículos. • Agotamiento de recursos parcialmente renovables y del suelo. Consumo de recursos parcialmente renovables. Generado por el uso de pallets. • Contaminación del suelo. Generación de residuos industriales no especiales. Asociado fundamentalmente a los embalajes de los productos (envoltorios plásticos, cartón, sunchos, etc.). 		No	6.3.5, 6.6.6, 7.3.1	✓
Mecanismos de reclamación en materia ambiental	Enfoque de gestión	10-14, 66-68, 66-67		No		✓
	G4-EN34: Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Se consideran reclamos ambientales aquellos vinculados con cuestiones de entidad suficiente en orden a su significación y relevancia para generar impactos o daños ambientales con el alcance previsto en los artículos 11 ("Evaluación de impacto ambiental") y 27 ("Daño ambiental"), respectivamente, de la Ley N° 25.675 General del Ambiente. En este sentido, en 2014 no recibimos reclamos por impactos ambientales.		X	6.3.6	✓

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Desempeño Social: Prácticas Laborales y Trabajo Decente						
Empleo	Enfoque de gestión	10-14, 79, 81-82, 85		No		
	G4-LA1: Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	81, 85		X	6.4.3	✓
	G4-LA2: Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	84 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.		No	6.4.4, 6.8.7	✓
	G4-LA3: Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de licencias otorgadas por maternidad: 4 • Cantidad de licencias otorgadas por paternidad: 5 • Índice de reincorporación al trabajo por licencia por maternidad: 75% • Índice de reincorporación al trabajo por licencia por paternidad: 100% 		No	6.4.4	✓
Relaciones entre los trabajadores y la dirección	Enfoque de gestión	10-14, 79, 81-83		No		✓
	G4-LA4: Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	Los períodos mínimos de preaviso son los contemplados por la LCT 20.744. Para los cambios por rotación los períodos se determinan para cada caso individualmente en base a las necesidades y urgencias de las áreas involucradas, con el fin de que el traspaso de tareas sea de manera organizada.		X	6.4.3, 6.4.5	✓

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP	
Desempeño Social: Prácticas Laborales y Trabajo Decente							
Salud y seguridad en el trabajo	Enfoque de gestión	10-14, 94-95		No		✓	
	G4-LA5: Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	102		No	6.4.6	✓	
	G4-LA6: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	101		X	6.4.6, 6.8.8	✓	
	G4-LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	Los trabajadores con incidencia o riesgo a presentar enfermedades profesionales son todos los listados por Prevención para ser estudiados por Salud en base al grado de exposición a agentes de riesgo de acuerdo con la legislación vigente. De forma conjunta con el Depto. de Salud y la Aseguradora, se informaron los 166 trabajadores expuestos a riesgos laborales, asistiendo el 95,78% a los exámenes de salud obligatorios.			No	6.4.6, 6.8.8	✓
	G4-LA8: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	102			No	6.4.6	✓

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP																								
Desempeño Social: Prácticas Laborales y Trabajo Decente																														
Capacitación y educación	Enfoque de gestión	10-14, 79-80, 86, 88-89, 91		No		✓																								
	G4-LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	90-91		No	6.4.7	✓																								
	G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	86, 88-89, 91		No	6.4.7, 6.8.5	✓																								
	G4-LA11: Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional.	87		X	6.4.7	✓																								
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Enfoque de gestión	10-14, 81-82, 120		No		✓																								
	G4-LA12: Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	81, 120 Desglose de empleados por categoría profesional y edad		X	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	✓																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Menor a 30 años</th> <th>Entre 30 y 50 años</th> <th>Mayor a 50 años</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Administrativo</td> <td>5</td> <td>42</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>Operario</td> <td>6</td> <td>31</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td>Directivo</td> <td>0</td> <td>12</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Técnico</td> <td>25</td> <td>126</td> <td>109</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>36</td> <td>211</td> <td>243</td> </tr> </tbody> </table>		Menor a 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayor a 50 años	Administrativo	5	42	51	Operario	6	31	67	Directivo	0	12	16	Técnico	25	126	109	Total	36	211	243				
	Menor a 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayor a 50 años																											
Administrativo	5	42	51																											
Operario	6	31	67																											
Directivo	0	12	16																											
Técnico	25	126	109																											
Total	36	211	243																											
		<p>Miembros del Comité de Dirección por edad y género:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menores a 55 años - Hombres: 50% • Menores a 55 años - Mujeres: 0% • Entre 55 y 60 años - Hombres: 33% • Entre 55 y 60 años - Mujeres: 17% 																												

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Desempeño Social: Prácticas Laborales y Trabajo Decente						
Igualdad de remuneración entre mujeres y hombres	Enfoque de gestión	10-14, 81-82, 84		No		✓
	G4-LA13: Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	En Gas Natural Fenosa contamos con una política salarial que respeta la igualdad de género en la definición de los niveles de remuneraciones de los empleados, bajo mismas categorías profesionales. Debido a que las operaciones de la empresa abarcan únicamente a la Ciudad de Buenos Aires y el Gran Buenos Aires, no se considera relevante desglosar los indicadores por lugares significativos de las operaciones.		X	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	✓
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	Enfoque de gestión	10-14, 60-61		No		✓
	G4-LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	No se puede acceder a la información en este momento.	Trabajaremos a futuro para incorporar aspectos laborales en el proceso de homologación de proveedores, y así reportar este indicador en los próximos informes.	X	6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 7.3.1	✓
	G4-LA15: Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	No se puede acceder a la información en este momento.	No se analizó este aspecto durante el período. Nos proponemos realizarlo en 2015.		No	6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 7.3.1

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Desempeño Social: Derechos Humanos					4.8, 6.3.1-6.3.2	
No discriminación	Enfoque de gestión	10-14, 124		No		✓
	G4-HR3: Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	129		X	6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	✓
Libertad de asociación y negociación colectiva	Enfoque de gestión	10-14, 83, 126		No		✓
	G4-HR4: Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos puedan infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	83, 126		No	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.5, 6.6.6	✓
Medidas de Seguridad	Enfoque de gestión	10-14, 126		No		✓
	G4-HR7: Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	126		X	6.3.4, 6.3.5, 6.6.6	✓
Evaluación	Enfoque de gestión	10-14, 126		No		✓
	G4-HR9: Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	126			6.3.3, 6.3.4, 6.3.5	✓
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	Enfoque de gestión	10-14, 60-61		No		✓
	G4-HR10: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	No se puede acceder a la información en este momento.	Trabajaremos a futuro para incorporar criterios relativos a los derechos humanos en el proceso de homologación de proveedores, y así reportar este indicador en los próximos informes.	X	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.6.6	✓

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Desempeño Social: Derechos Humanos						
	G4-HR11: Impactos negativos significativos reales y potenciales sobre derechos humanos en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	No se identificaron impactos negativos.		No	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.6.6	✓
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	Enfoque de gestión	10-14, 124		No		✓
	G4-HR12: Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	129		No	6.3.6	

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Desempeño Social: Sociedad						
Comunidades Locales	Enfoque de gestión	10-14, 66-68, 78, 105-108		No		✓
	G4-SO1: Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	105-108		X	6.3.9, 6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.8	✓
	G4-SO2: Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	78		No	6.3.9, 6.5.3, 6.8	✓
	OG10: Número y descripción de litigios significativos con las comunidades locales y pueblos indígenas.	129		No		
	OG11: Emplazamientos que han sido desmantelados y que están en vías de desmantelamiento.	No hubo para el período considerado, instalaciones de gas que hayan sido desmanteladas, en las que la desafectación supuso la suspensión definitiva de la prestación del servicio. Se desafectaron por obsolescencia 3.563 metros de cañería de H°F° de baja presión y 342 acometidas asociadas a la red existente. En el área en cuestión se instalaron 6.517,65 metros de cañería de PE de media presión y 342 acometidas en PE. Por otra parte, se realizó la desafectación de 359 metros de cañería de media presión y 9.818 acometidas que fueron renovadas con cañería de polietileno producto de la existencia de fugas.		No		

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Desempeño Social: Sociedad						
Lucha contra la corrupción	Enfoque de gestión	10-14, 118-119, 123-125		No		✓
	G4-SO3: Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	125, 128-129		No	6.6.1-6.6.2, 6.6.3	✓
	G4-SO4: Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	123-124, 125-126		No	6.6.1-6.6.2, 6.6.3, 6.6.6	✓
	G4-SO5: Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	129		X	6.6.1-6.6.2, 6.6.3	✓
Cumplimiento regulatorio	Enfoque de gestión	10-14, 124				✓
	G4-SO8: Valor monetario de multas y sanciones no monetarias por el incumplimiento de la legislación y la normativa	129		X	4.6	✓
Evaluación de impacto social de los proveedores	Enfoque de gestión	10-14, 60-61		No		
	G4-SO9: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	No se puede acceder a la información en este momento.	Trabajaremos a futuro para incorporar criterios relacionados con la repercusión social en el proceso de homologación de proveedores, y así reportar este indicador en los próximos informes.	No	6.3.5, 6.6.1-6.6.2, 6.6.6, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1	✓
	G4-SO10: Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	No se identificaron impactos negativos.		No	6.3.5, 6.6.1-6.6.2, 6.6.6, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1	✓
Mecanismos de reclamación por impacto social	Enfoque de gestión	10-14, 105-108		No		✓
	G4-SO11: Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Gas Natural Fenosa dispone de varios canales de comunicación y diálogo con sus grupos de interés, detallados en el indicador G4-26, a partir de los cuales puede recibir reclamaciones sobre impactos sociales. Durante este período, no se recibió este tipo de reclamaciones de ninguno de nuestros grupos de interés.		X	6.3.6, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2	✓

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Desempeño Social: Sociedad						
Reasentamientos involuntarios	Enfoque de gestión	10-14, 105-108		No		✓
	G4-OG12: Enumere, cuantifique y describa los casos de reasentamiento involuntario necesarios para la actividad de la empresa.	Durante el período no hubo casos de reasentamiento involuntario necesarios para la actividad de la empresa. Debido a la naturaleza de la actividad de la compañía, que implica únicamente la distribución de gas, este indicador no es relevante para Gas Natural Fenosa en Argentina. No son necesarios los reasentamientos involuntarios de personas para la actividad de la compañía.		X		
Integridad de los activos y seguridad de los procesos	Enfoque de gestión	10-14, 94-96		No		✓
	G4-OG13: Número de siniestros en materia de seguridad de los procesos y percances, por tipo de actividad.	No se puede acceder a la información en ese momento.	Se trabajará para sistematizar la información requerida por este indicador para reportarla en el Informe de RC 2015.	X		

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Desempeño Social: Responsabilidad de Producto						
Salud y Seguridad de los clientes	Enfoque de gestión	10-14, 50-51, 94-95, 124		No		✓
	G4-PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	Un contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables.	El Gas Natural y la electricidad, productos vendidos por Gas Natural Fenosa, no está sujetos a procedimientos de evaluación de fases del ciclo de vida.	No	6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	
	G4-PR2: Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.mejoras.	129		X	4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	
Etiquetado de los productos y servicios	Enfoque de gestión	10-14, 50, 53-55, 125		No		✓
	G4-PR3: Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	Al igual que en el Grupo Gas Natural Fenosa, adherimos a la legislación vigente, especialmente en lo que se refiere al tipo de información que se debe hacer pública sobre nuestros productos y servicios, siendo aplicables principalmente la ley de Lealtad Comercial (N° 22.802), la ley de Defensa del Consumidor (N° 24.240) y la ley de Protección de Datos Personales (N° 25.326), así como disposiciones varias del ENARGAS pertinentes. En referencia a la temática ambiental no existen procedimientos generales internos que hagan mención de la información y el etiquetado que deben poseer los productos y los servicios; sin embargo, dentro de los lineamientos del Manual de Procedimientos Ambientales (MPA) el PGM-44.81-BAN (Manejo y monitoreo de odorantes) establece en uno de sus apartados el etiquetado que deben poseer los contenedores de odorante fijos y móviles.	El Gas Natural y la electricidad, productos vendidos por Gas Natural Fenosa, no está sujetos a procedimientos de evaluación de fases del ciclo de vida.	No	6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9	

Tabla de contenidos G4 de GRI - Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/Respuesta	Razones por omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
Desempeño Social: Responsabilidad de Producto						
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	54-55		No	6.7.1-6.7.2, 6.7.6	
Privacidad de los clientes	Enfoque de gestión	10-14, 124				✓
	G4-PR8: Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	129		X	6.7.1-6.7.2, 6.7.7	
Cumplimiento regulatorio	Enfoque de gestión	10-14, 124		No		✓
	G4-PR9: Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	129		X	4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.6	
Sustituto de combustibles fósiles	Enfoque de gestión	10-14, 66-68				✓
	G4-OG14: Volumen de los biocombustibles producidos y comprados que alcancen criterios de sustentabilidad	Un Contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables.	Debido a la actividad de la compañía, este indicador no aplica ya que no realizamos actividades relacionadas con biocombustibles.	X		

6.4 Cumplimiento con el Pacto Global de Naciones Unidas

Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas

Páginas del Informe de RC

Categorías	Principios	
Derechos Humanos	Principio 1 - Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	34-36, 38, 79-82, 94-96, 105-107, 118-119, 123-124, 126
	Principio 2 - Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	34-36, 38, 69, 79-82, 123-124, 126
Trabajo	Principio 3 - Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	34-36, 38, 79-80, 83
	Principio 4 - Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	34-36, 38, 60-61, 79-82, 126
	Principio 5 - Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	34-36, 38, 60-61, 126
	Principio 6 - Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	34-36, 38, 79-82, 85
	Principio 7 - Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	34-36, 38, 66-78
Medio Ambiente Anti-corrupción	Principio 8 - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	34-36, 38, 66-78
	Principio 9 - Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	34-36, 38, 66-78
Anti-corrupción	Principio 10 - Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	34-36, 38-40, 118-129

6.5 Informe de revisión independiente



Informe de aseguramiento limitado de contadores públicos independientes (sobre Informe de Responsabilidad Corporativa)

Deloitte & Co. S.A.
Florida 234, 5º piso
C1005AAF
Ciudad Autónoma
de Buenos Aires
Argentina
Tel: (+54 11) 4326-2100
Fax: (+54 11) 4326-8081/4326-7340
www.deloitte.com/arg

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

1. Identificación de la información objeto del encargo

Hemos sido contratados por la Dirección de Gas Natural BAN S.A. para emitir un informe de aseguramiento limitado sobre la información contenida en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2014, correspondiente al período 1º de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2014, y a la auto-declaración realizada por Gas Natural BAN S.A. acerca de que se ha cumplido con los contenidos básicos recomendados por la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative, versión G4 (en adelante "GRI G4").

2. Responsabilidad de la Dirección de la Sociedad en relación con la información objeto del encargo

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

- El contenido del Informe de Responsabilidad Corporativa adjunto, lo que implica determinar cuáles son los indicadores de desempeño a ser incluidos, y de relevancia para los grupos de interés a los cuales está dirigido;
- La definición de los criterios aplicables en la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa, siendo el criterio adoptado por la Entidad los definidos en la Guía GRI G4;
- El mantenimiento de registros apropiados para soportar el proceso de gestión de la información relevante a los efectos aquí enunciados y de la ejecución de la medición del desempeño basada en los criterios establecidos;
- El diseño, implementación y ejecución de controles internos adecuados para la preparación de la información objeto de análisis;
- La preparación y presentación del Informe de Responsabilidad Corporativa adjunto.

3. Responsabilidad de los contadores públicos

Nuestra responsabilidad consiste en llevar a cabo nuestro encargo de emitir un informe de aseguramiento limitado e independiente, de conformidad con las normas establecidas en la sección V.A de la Resolución Técnica N° 37 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas. Dichas normas exigen que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos el encargo con el fin de emitir un informe de seguridad limitada e independiente sobre el Informe de Responsabilidad Corporativa con el alcance detallado en el presente informe.

En un encargo de aseguramiento limitado se obtiene evidencia, en función de pruebas sobre bases selectivas, de la evidencia relacionada con la información de sustentabilidad alcanzada por nuestro informe. También se incluye una evaluación de las estimaciones, e indagaciones a las personas responsables de la preparación de la información presentada, y otros procedimientos similares, que tienen un alcance menor en comparación con una auditoría y, por consiguiente, no permite obtener seguridad de que hemos tomado conocimiento de todos los temas significativos que podrían identificarse en un trabajo de auditoría o de seguridad razonable.

Para obtener aseguramiento limitado sobre la información incluida en el balance social adjunto, nuestra tarea consistió en:

- entrevistar a la dirección y al personal de la entidad responsable de la recopilación de la información y de la elaboración de los indicadores de desempeño seleccionados con el propósito de obtener una comprensión de las políticas de la Entidad en materia de sustentabilidad, las actividades implementadas y los sistemas de recopilación de información utilizados y de evaluar la aplicación de los lineamientos de GRI G4;
- realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la exactitud de la información presentada en lo que se refiere a los indicadores seleccionados;
- analizar, en su caso, los sistemas de información y metodología utilizada para la compilación de los datos cuantitativos correspondientes a los indicadores de desempeño de la entidad;
- inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación existente para corroborar las manifestaciones de la Gerencia en nuestras entrevistas.

Consideramos que la evidencia y los elementos de juicio que hemos obtenido proporcionan una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión de seguridad limitada. La información no financiera está sujeta a limitaciones propias, dada su naturaleza y los métodos utilizados para calcular, hacer muestreos o estimar valores, los cuales están sujetos a suposiciones y criterios individuales. No hemos realizado ningún trabajo fuera del alcance acordado y por consiguiente, nuestra conclusión se limita solamente a la información de sustentabilidad seleccionada y revisada.

4. Conclusión

Sobre la base del trabajo descrito en el presente informe, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que el Informe de Responsabilidad Corporativa correspondiente al período 1º de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2014 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos GRI G4, ni que la información e indicadores de desempeño incluidos en dichos documentos contengan elementos incorrectos significativos con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 8 de mayo de 2015

DELOITTE & Co. S.A.
(Registro de Societates Comerciales)
C.P.C.E.C.A.B.A. -
T° 1 - F° 3)

Martín M. Carruega
Contador Público (UBA)
C.P.C.E.C.A.B.A. - T° 264 F° 138

Edición:

Dirección de Comunicación
y Relaciones Institucionales de Gas Natural Fenosa
www.gasnaturalfenosa.com.ar

Facilitadores externos:

ReporteSocial
www.reportesocial.com

Diseño y publicación:

Luk Estudio de Diseño
www.luknet.com.ar