



## Informe de Responsabilidad Corporativa 2015

---



Antonio Antón  
Hurtado.  
**Situaciones  
complementarias.**  
2002.  
103 x 183 cm  
(políptico, 13 uds.).  
Acrílico sobre lienzo.  
Museo de Arte  
Contemporáneo  
(MAC) Gas Natural Fenosa



Este informe reproduce obras de arte pertenecientes a la colección del Museo de Arte Contemporáneo (MAC) de Gas Natural Fenosa. Acceda a su página web escaneando este código QR con su dispositivo móvil.







# Sumario

## 1. Mensajes de los directivos de Gas Natural Fenosa

- 1.1. Carta del Presidente **pag. 6**
- 1.2. Carta de la Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales **pag. 8**

## 2. Proceso de elaboración del Informe

- 2.1. Nuestro enfoque de materialidad **pag. 12**
- 2.2. Proceso de determinación de la materialidad **pag. 12**
- 2.3. Alcance de la información y cumplimiento con los estándares de referencia **pag. 16**
- 2.4. Consultas e información adicional. **pag. 17**

## 3. Gas Natural Fenosa

- 3.1. Perfil de la organización **pag. 20**
- 3.2. Estrategia de Gas Natural Fenosa **pag. 28**
- 3.3. Marco regulatorio de la industria del gas **pag. 29**
- 3.4. Contribución al desarrollo **pag. 31**

## 4. Gobierno en Gas Natural Fenosa

- 4.1. Buen gobierno para una gestión eficaz y transparente **pag. 34**
- 4.2. Riesgos y oportunidades **pag. 38**
- 4.3. Auditoría Interna, *Compliance* y Control Interno **pag. 39**

## 5. La Responsabilidad Corporativa y Gas Natural Fenosa

- 5.1. La política de Responsabilidad Corporativa **pag. 42**
- 5.2. El gobierno de la Responsabilidad Corporativa **pag. 46**
- 5.3. Gestión y medición de la Reputación Corporativa **pag. 49**
- 5.4. Los grupos de interés **pag. 50**

## 6. Compromisos de Responsabilidad Corporativa

- 6.1. Excelencia en el servicio **pag. 60**
- 6.2. Compromiso con los resultados **pag. 70**
- 6.3. Gestión responsable del medio ambiente **pag. 74**
- 6.4. Interés por las personas **pag. 89**
- 6.5. Seguridad y salud **pag. 104**
- 6.6. Cadena de suministro responsable **pag. 116**
- 6.7. Compromiso social **pag. 122**
- 6.8. Integridad y transparencia **pag. 140**

## 7. Información Adicional

- 7.1. Premios y reconocimientos **pag. 152**
- 7.2. Glosario de términos técnicos **pag. 153**
- 7.3. Índice de contenido GRI **pag. 155**
- 7.4. Cumplimiento con el Pacto Global de Naciones Unidas **pag. 182**
- 7.5. Informe de revisión independiente **pag. 183**



Este informe reproduce obras de arte pertenecientes a la colección del Museo de Arte Contemporáneo (MAC) de Gas Natural Fenosa. Acceda a su página web escaneando este código QR con su dispositivo móvil.



## Carta del Presidente

### Estimados:

Si tuviera que hacer una sola caracterización de nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa 2015, que les presento aquí, diría que refleja exactamente el grado de evolución de nuestra compañía hacia un estadio que aspiramos alcanzar de pleno desarrollo sustentable de sus negocios. Siento un gran orgullo por lo que se informa en esta duodécima edición del Informe, junto al cual también presentamos la Comunicación para el Progreso (COP) del Pacto Global de las Naciones Unidas, que expresa nuestro compromiso con los 10 principios sobre derechos laborales, derechos humanos, medio ambiente y anti-corrupción. En este sentido, nuestro reporte se realiza alcanzando la opción de COP Avanzada.

Asimismo destaco que el Informe fue confeccionado tomando como base la última guía publicada por el *Global Reporting Initiative*, el marco G4, alcanzando la opción "de conformidad" esencial, que permite cumplir con los estándares internacionales de mayor prestigio en la elaboración de reportes de sustentabilidad.

Al cabo del ejercicio es justo hacer una especial mención del Comité de Reputación Corporativa, cuya labor ha sido fundamental para la construcción de una cultura corporativa comprometida con el desarrollo de iniciativas en el marco de nuestra gestión sustentable.

En 2015 la compañía obtuvo importantes certificaciones que reflejan la responsabilidad y transparencia en sus operaciones, entre ellas: ISO 9.001 sobre Gestión de la Calidad; ISO 14.001 sobre Gestión Ambiental; y OHSAS 18.001 respecto a la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Por otra parte durante el año hemos llevado adelante la actualización de nuestra Política de Responsabilidad Corporativa, entre cuyas modificaciones destaca la inclusión del pilar de Gestión Responsable de la Cadena de Suministro. En este sentido continuamos con la actividad permanente de formación a nuestros proveedores a través de capacitaciones, tanto presenciales como virtuales, que brindamos a través de nuestra Universidad Extendida. Además, desarrollamos un proceso de evaluación a proveedores relevando aspectos sobre cumplimiento en materia de calidad, gestión ambiental, responsabilidad social corporativa, y prevención de riesgos laborales y seguridad industrial.

En Gas Natural Fenosa consideramos que no sólo debemos brindar un servicio sino también crear las condiciones, brindar soluciones y crear las herramientas inclusivas para que cada vez más familias puedan contar con gas natural en sus hogares. Como resultado de ello, durante 2015 fueron incorporados 25.828 nuevos clientes y se otorgaron más de 1.700 préstamos para vecinos, por un total de \$15,5 millones, para el financiamiento del acceso al servicio. También lanzamos el programa "F@ctura Digital", mediante el cual se ofrece al cliente la posibilidad de recibir vía correo electrónico una copia de su factura, reduciendo el uso del papel impreso.

En ejercicio de nuestros compromisos medioambientales, durante 2015 reemplazamos el sistema de humidificación del laboratorio de calibración de medidores, logrando una reducción del consumo de agua, así como un ahorro energético del 88%. También actualizamos la matriz de identificación y evaluación de aspectos ambientales asociados a los procesos contemplados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG). Asimismo gestionamos que el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) desarrollara la formación de todos los responsables de los procesos alcanzados por el SIG.

En otro orden, en estas páginas encontrarán la información sobre el Programa Integral de Diversidad (PID) que hemos implementado durante 2015. El PID está enfocado en 4 categorías fundamentales: género, nacionalidad, edad y discapacidad. En el marco de este Programa, y en pos de promover la inclusión, obtuvimos de ALPI Asociación Civil la certificación de edificio accesible para personas con discapacidad motriz permanente o temporaria por nuestras oficinas centrales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Respecto al Programa de Compromiso con la Seguridad y la Salud, implementamos sesiones de formación, presenciales y virtuales,

de las que participaron 608 personas, representando 1044 horas de capacitación.

En materia de inversión social, continuamos desarrollando los programas destinados a la cadena de valor, el uso responsable del gas, las familias del personal y los negocios inclusivos como así también las iniciativas que lleva a cabo la Fundación Gas Natural Fenosa en Argentina. En este sentido, cabe destacar que en 2015, junto al Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación y a la Fundación Pro Vivienda Social, implementamos el programa "Jóvenes con Futuro", cuyo objetivo es mejorar la empleabilidad de los jóvenes, propiciando una cultura centrada en la educación y el trabajo. En esta edición fueron empleados jóvenes del partido de Moreno, quienes trabajaron cuatro meses en la compañía.

Sin dudas, para llevar adelante una gestión sustentable de los negocios que involucre lo expuesto, fue indispensable el apoyo de todos los integrantes de Gas Natural Fenosa, que con su actuación reafirman a diario el compromiso individual y de la empresa con el desarrollo de cada uno de los distintos públicos de interés.

Los invito a leer este reporte, que espero sea una contribución a la puesta en valor de lo alcanzado y para continuar proyectando hacia el futuro nuevos hitos para la organización y la comunidad para la que trabajamos.

Muchas gracias,

**Horacio Cristiani**  
Presidente



## Carta de la Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales.

Estimados:

Cada nuevo ejercicio que comienza nos encuentra redoblando los compromisos asumidos con la comunidad a la cual le brindamos servicio. Uno de ellos es el de la rendición de cuentas sobre el desempeño sostenible de Gas Natural Fenosa en materia económica, social y ambiental a través de nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa. En este caso, el del año 2015, que presentamos aquí, ha sido confeccionado según los dictados de la guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI), con la opción "de conformidad" esencial, que cumple con los estándares internacionales más elevados para la elaboración de este tipo de reportes. Al igual que en años anteriores, para esta edición

utilizamos el suplemento sectorial de petróleo y gas de GRI. Una fuente clave, esencial, para la confección del informe es el diálogo en un clima de confianza con nuestros públicos de interés. Sean accionistas, clientes, miembros de nuestra cadena de valor, colaboradores de la empresa, o integrantes de la comunidad en general, todos son escuchados y considerados porque sus opiniones, expectativas, necesidades y requerimientos para aportar valor a sus desarrollos, constituyen valiosos insumos que impactan en el resultado del conjunto.

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

En ese contexto, me gustaría destacar algunas de las acciones emprendidas durante el ejercicio.

Con nuestra Cadena de Valor procuramos compartir la misma cultura de trabajo, orientada a la excelencia en el servicio y los principios básicos de actuación responsable, fomentando la incorporación de criterios de sostenibilidad en la gestión diaria. En el diálogo franco pudimos conocer necesidades en materia de formación, y así, durante 2015 continuamos ofreciendo respuestas a través de capacitaciones en nuestra Universidad Extendida.

Asimismo durante 2015 dimos continuidad a nuestro programa Uso Responsable del Gas, basado en charlas de divulgación y capacitación a niños y vecinos de los partidos donde la compañía brinda servicios, tratando de concientizar a la comunidad sobre el uso eficiente y seguro del gas natural, así como la prevención de accidentes por el uso indebido de este recurso. En la misma temática, junto al ENARGAS dictamos seminarios sobre prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono.

También continuamos desarrollando los programas de la Fundación Gas Natural Fenosa, entre los que se destaca el Programa Primera Exportación (PPE), que ha cumplido 14 años con resultados exitosos y que en 2015 tuvo la particularidad de haber realizado acciones conjuntas con el PPE de España, lanzado en 2014. PPE es el programa privado de promoción de exportaciones más exitoso del país, en el que ya han sido capacitadas más de 54.000 empresas, permitiendo que más de 1.500 dieran sus primeros pasos en los negocios internacionales. Desde su creación, el Programa ha recibido más de 35 distinciones y otorgado becas a alrededor de 200 empresas para cursos de posgrado en *School of Management* de la Universidad Pompeu Fabra.

Todos estos logros y los que se informan y comentan en esta edición no hubieran sido posibles sin el compromiso y el esfuerzo realizado por el Grupo Multifunción, integrado por colaboradores de distintas áreas de nuestra compañía, que trabajó en el proceso

de elaboración de este informe. Vaya hacia ellos mi más sincero agradecimiento por su invaluable aporte.

Los contenidos de las doce ediciones de nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa permiten formar una idea de la magnitud de lo que la compañía y la Fundación han hecho en la materia; también apreciar su repercusión en la sociedad a través de la gran cantidad y calidad de premios y distinciones recibidas por nuestra inversión social, los programas de valor económico, social y ambiental con distintos grupos de interés y el trabajo a favor del desarrollo de nuestra comunidad. Esto sin dudas es un aval a nuestro accionar y reafirma que estamos en el camino correcto.

Sabemos que aún hay mucho por hacer, que podemos seguir aportándole más valor a nuestra comunidad. Por ello, 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. Pero sobre todo seguiremos trabajando en la estimulación para que nuestra gente siga generando ideas positivas para el conjunto.

Desde nuestros inicios hemos procurado trabajar activamente, siguiendo una cultura empresaria, para ser un agente de cambio, con un papel activo orientado a favorecer el desarrollo sostenible de la comunidad donde brindamos nuestro servicio. Esto sólo es posible con la colaboración de nuestros trabajadores, así como también la de nuestros distintos públicos. Los resultados están en estas páginas, que invito a leer detenidamente, con la esperanza de que nos estimulen a seguir encontrando juntos nuevos modos de contribuir al desarrollo sostenible de nuestra sociedad.

Muchas gracias,

**Bettina Llapur**

Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales





Informe de Responsabilidad Corporativa 2015

Proceso  
de elaboración  
del informe.



Yago Hortal.  
**KL44.**  
200 x 250 cm.  
Oleo sobre lienzo.  
Museo de Arte  
Contemporáneo (MAC)  
de Gas Natural Fenosa.



## Proceso de Elaboración del Informe

### 2.1. Nuestro enfoque de materialidad

Este documento 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). Además, al igual que en el Informe anterior, incluimos la metodología *Materiality Disclosures service* propuesta por GRI, el cual verifica que los Contenidos Básicos Generales G4-17 a G4-27 se encuentren correctamente localizados en el Índice de Contenido GRI y en el texto del informe final.

El proceso de definición de la materialidad es el punto de partida en la elaboración del Informe. En 2015 se realizó una revisión del alcance del estudio realizado durante el ejercicio anterior, a fin de que el Informe de Responsabilidad Corporativa 2015 ponga el foco en aquellos asuntos de naturaleza social, ambiental y/o económica que son relevantes para nuestro negocio e influyen en la toma de decisiones de nuestros grupos de interés.

Gracias a este análisis, nos aseguramos que este Informe se centre en los 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, en este documento comunicamos asuntos adicionales no incluidos por los lineamientos GRI pero que son propios de la actividad de la compañía y de nuestra 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.

### 2.2. Proceso de determinación de la materialidad

Nuestro análisis de materialidad partió de los 46 aspectos específicos definidos por GRI en su "Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad G4". 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 desde el año 2013.

La continuación de este estudio en el ejercicio 2014 buscó revisar los resultados anteriores. 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. Durante 2015 profundizamos más en los aspectos propios del sector, evaluando la materialidad de los asuntos del Suplemento Sectorial de Petróleo y Gas.

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

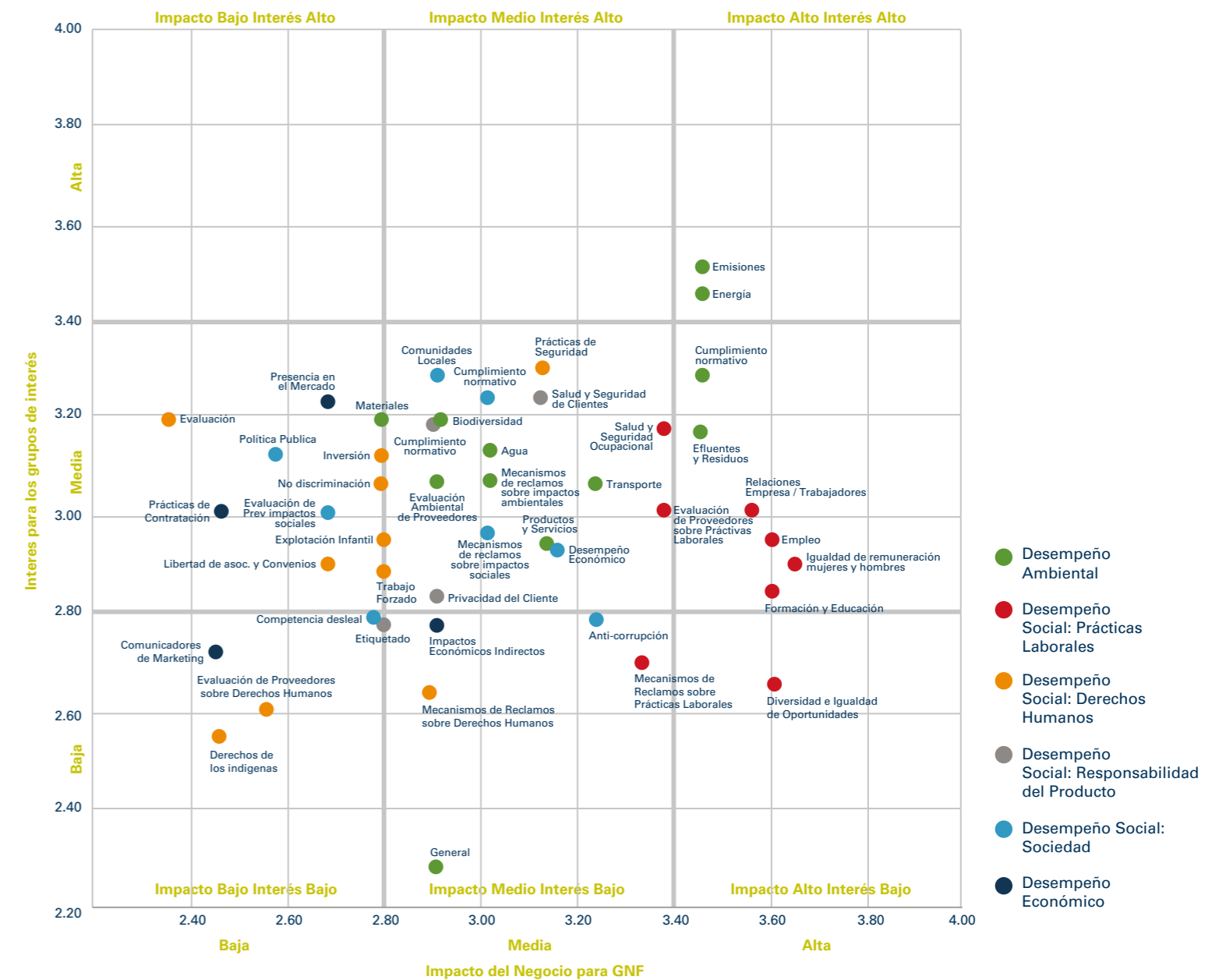
#### 1. Identificación de los asuntos

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 la compañía y el interés de grupos clave. A la hora de asignar 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. En 2015 volvimos a analizar estos temas específicos según la relevancia de nuestro negocio en Argentina. Luego, 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 35 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 2015 que trata el asunto
Emisiones	EN	Sociedad	Gestión responsable del medio ambiente
Energía	EN	Sociedad	Gestión responsable del medio ambiente
Salud y seguridad de clientes	PR	Clientes	Excelencia en el servicio
Medidas de seguridad	HR	Proveedores	Cadena de suministro responsable
Salud y Seguridad en el trabajo	LA	Empleados	Interés por las personas
Cumplimiento normativo	SO	Sociedad	Integridad y transparencia
Biodiversidad	EN	Sociedad	Gestión responsable del medio ambiente
Agua	EN	Sociedad	Gestión responsable del medio ambiente
Mecanismos de reclamos sobre impactos ambientales	EN	Sociedad	Gestión responsable del medio ambiente
Transporte	EN	Sociedad / Clientes	Gestión responsable del medio ambiente
Evaluación ambiental de proveedores	EN	Proveedores	Gestión responsable del medio ambiente
Cumplimiento normativo	PR	Sociedad	Excelencia en el Servicio
Comunidades locales	SO	Sociedad	Integridad y transparencia
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	LA	Proveedores	Compromiso Social

Aspectos GRI materiales		Impacto del aspecto dentro y/o fuera de la organización por grupo de interés	Capítulo del Informe de Responsabilidad Corporativa 2015 que trata el asunto
Mecanismos de reclamos por Impacto social	SO	Sociedad	Compromiso Social
Privacidad de clientes	PR	Clientes	Excelencia en el servicio
Desempeño económico	EC	Accionistas / Sociedad	Gas Natural Fenosa
Productos y servicios	EN	Sociedad	Gestión responsable del medio ambiente
Cumplimiento regulatorio	EN	Sociedad	Integridad y transparencia
Efluentes y residuos	EN	Sociedad	Gestión responsable del medio ambiente
Empleo	LA	Empleados	Interés por las personas
Relaciones entre los trabajadores y la dirección	LA	Empleados	Interés por las personas
Igualdad de remuneración entre hombres y mujeres	LA	Empleados	Interés por las personas
Capacitación y educación	LA	Empleados	Interés por las personas
No discriminación	HR	Sociedad	Integridad y transparencia
Evaluación de los proveedores en materia de Derechos Humanos	HR	Sociedad	Cadena de suministro responsable
Lucha contra la corrupción	SO	Sociedad	Integridad y transparencia
Diversidad e igualdad de oportunidades	LA	Empleados	Interés por las personas
Evaluación	HR	Sociedad / Empleados / Proveedores Clientes/ Accionistas	Integridad y transparencia
Etiquetado de los productos y servicios	PR	Clientes	Excelencia en el servicio
Mecanismos de reclamación en materia de Derechos Humanos	HR	Sociedad / Empleados / Proveedores Clientes/ Accionistas	Integridad y transparencia
Evaluación de Proveedores de impactos social en los proveedores	SO	Proveedores	Cadena de suministro responsable
Libertad de asociación y negociación colectiva	HR	Empleados	Interés por las personas
Reasentamientos involuntarios	SO	Comunidad	Compromiso Social
Integridad de los activos y seguridad de los procesos	SO	Empleados	Compromiso Social Integridad y transparencia



### 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 2015, 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.

### 2.3. Alcance de la información y cumplimiento con los estándares de referencia

Este documento incluye todas las actividades llevadas a cabo por Gas Natural BAN S.A.<sup>1</sup> en Argentina a lo largo del año 2015. Asimismo, se incluye información de los años 2014 y 2013 para facilitar la comparabilidad y ofrecer al lector la evolución temporal de los datos expuestos en el documento.

Este año cambiamos la metodología de sistematización de los indicadores ambientales clave, a fin de alinearnos con los requerimientos de reporte del Grupo en España. En consecuencia, en algunos casos fueron modificadas las unidades de medida y se comenzó a reportar nuevos indicadores, razón por la cual no se presenta la comparación con años anteriores en la totalidad de estos datos.

La Política de Responsabilidad Corporativa de la compañía, actualizada en diciembre de 2015, determina la estructura de buena parte del presente informe. Los asuntos identificados en el análisis de materialidad, que es el punto de partida en el proceso de elaboración del informe, determinan el contenido específico del mismo.

### Global Reporting Initiative

El Informe 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 elaboró con la opción "de conformidad" esencial de la Guía G4. Además, volvimos a utilizar la metodología *Materiality Disclosures service* de GRI, el cual verifica que los Contenidos Básicos Generales G4-17 a G4-27 se encuentren correctamente localizados en el Índice de Contenido GRI y en el texto del informe final.

### AA1000SES

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

<sup>1</sup> De aquí en adelante, se denomina Gas Natural Fenosa.

### Pacto Mundial de Naciones Unidas

Presentamos nuestra Comunicación de Progreso (CoP), reportando nuestro compromiso y los avances alcanzados para cumplir con los 10 Principios de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y 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.

### Norma ISO26000

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

### Objetivos de Desarrollo Sostenible

Manifestamos nuestro compromiso con la nueva Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada por la Asamblea General de la ONU y sus Estados miembros en 2015. La misma consiste en un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia. Nos comprometemos a trabajar en esta nueva Agenda y en los 17 Objetivos que plantea con sus 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan temas económicos, sociales y ambientales.

### Verificación

Aseguramos la integridad, robustez y veracidad de la información incluida en este Informe, a través de las políticas y procedimientos de nuestro sistema de control interno.

Además, encargamos una verificación externa de este Informe de Responsabilidad Corporativa, realizada por un experto independiente, Deloitte, que revisa la adaptación de sus contenidos a lo señalado en las recomendaciones de GRI.

### 2.4. Consultas e información adicional

Además del presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2015, nuestra compañía publica su Memoria y Balance de Estados Contables, ambos disponibles en nuestro sitio web ([www.gasnaturalfenosa.com.ar](http://www.gasnaturalfenosa.com.ar)).

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

[www.gasnaturalfenosa.com.ar](http://www.gasnaturalfenosa.com.ar).

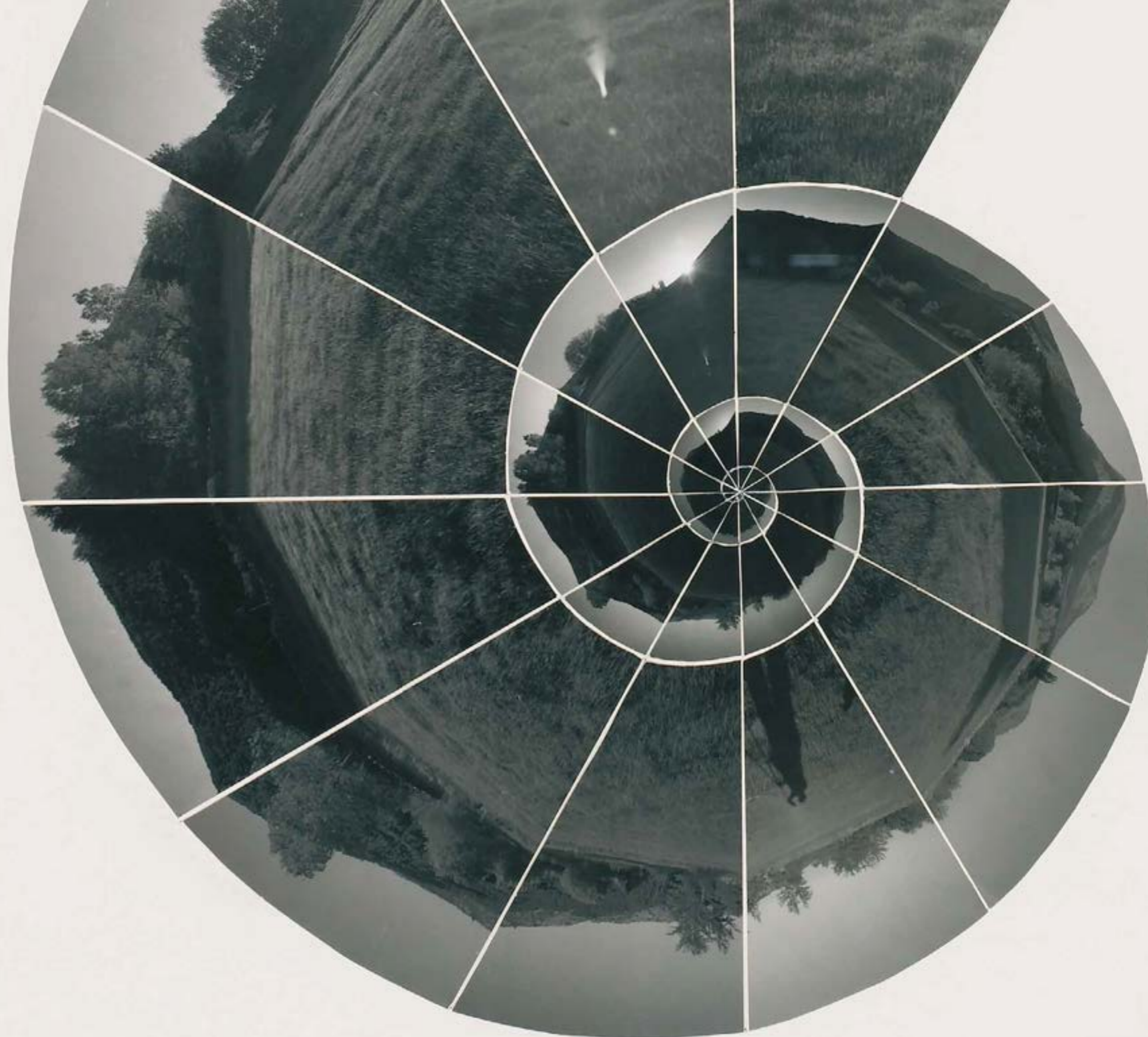
Para más información contactar a: [comunicacion-rrii@gasnaturalfenosa.com](mailto:comunicacion-rrii@gasnaturalfenosa.com)



Producido en colaboración con TROLLBACK COMPANY | [Trollback.com](http://Trollback.com) | +1 212 688 1919  
Para cualquier duda sobre la utilización por favor contactar a: [info@trollback.com](mailto:info@trollback.com)



### 3. Gas Natural Fenosa

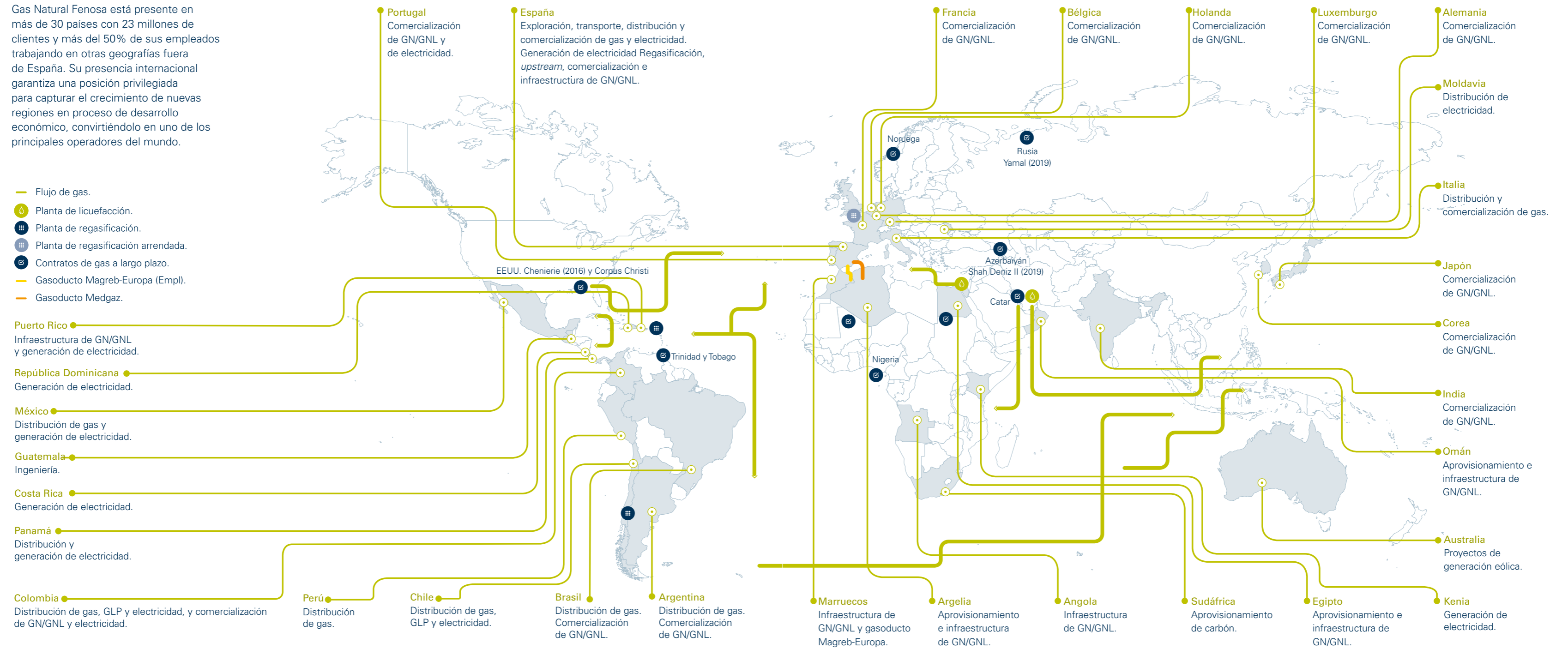


Adolfo Schlosser.  
**Puesta de sol.**  
2002.  
61 x 50 cm.  
Fotografía B/N sobre papel.  
Museo de Arte Contemporáneo  
(MAC) de Gas Natural Fenosa.

## 3.1 Perfil de la organización

### 3.1.1 Gas Natural Fenosa en el mundo<sup>2</sup>

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 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.



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



### Principales magnitudes de Gas Natural Fenosa a nivel global

Operaciones	2015	2014	2013
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	473.831	427.462	422.352
Transporte de gas/EMPL (GWh)	112.861	120.558	122.804
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	13.172	12.816	11.948
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	10.622	10.415	7.439
Red de distribución de gas (km)	138.219	133.741	123.689
Longitud líneas distribución y transporte de electricidad (km)	302.705	228.808	231.978
Energía eléctrica producida (GWh)	49.548	48.282	51.080
Personal	2015	2014	2013
Número de empleados.	20.641	22.652	14.982
Financiero (millones de euros)(i)	2015	2014	2013
Importe neto de la cifra de negocios	26.015	24.697	24.322
Beneficio operativo bruto (Ebitda)	5.264	4.845	4.849
Resultado de explotación	2.082	4.342	1.597
Inversiones totales	1.502	1.462	1.445
Beneficio neto atribuible a la compañía	933	909	898
Datos por acción (euros por acción)	2015	2014	2013
Cotización a 31 de diciembre	18,82	20,81	18,69
Beneficio	1,57	1,46	1,44

(i) Las cifras en 2015 y 2014 están reexpresadas por discontinuidad del negocio del GLP en Chile, sin tener impacto en el resultado neto.

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

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

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

El negocio de la compañía a nivel global se centra en el ciclo de vida completo del gas, desde el aprovisionamiento hasta su comercialización, y en la generación, distribución y comercialización de la electricidad, actividades que contribuyen en más de un 97% al ebitda de la compañía. A estas, se unen otras áreas de negocio, como el *trading* en los mercados de gas y electricidad, los servicios prestados de operación y mantenimiento de instalaciones, la provisión de servicios de ingeniería y construcción de instalaciones energéticas y la explotación de la mina de carbón Savmore.

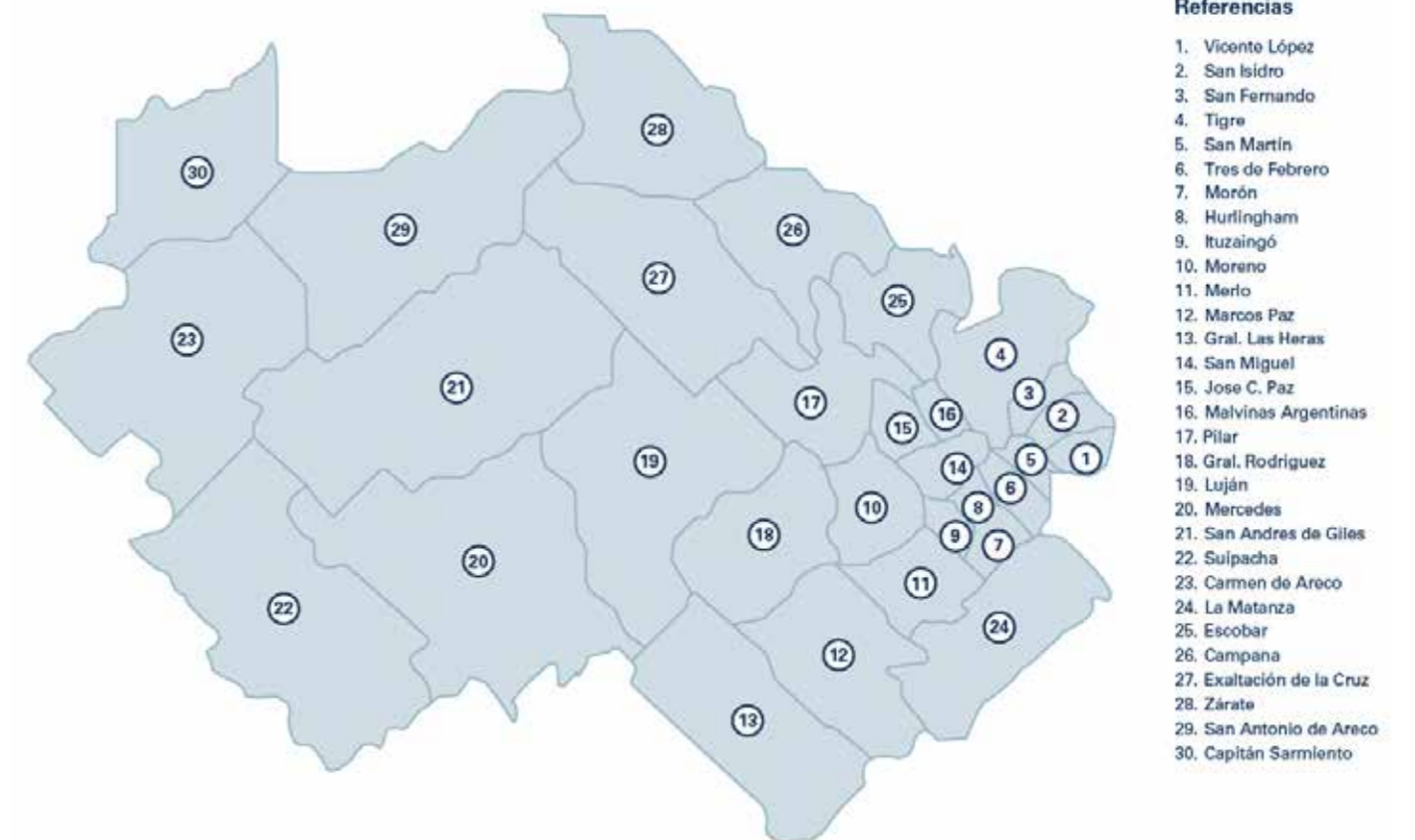
### 3.1.2 Gas Natural Fenosa en Argentina

Desde hace 23 años, y a través de una licencia otorgada por el Estado Nacional de 35 años, 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.

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.

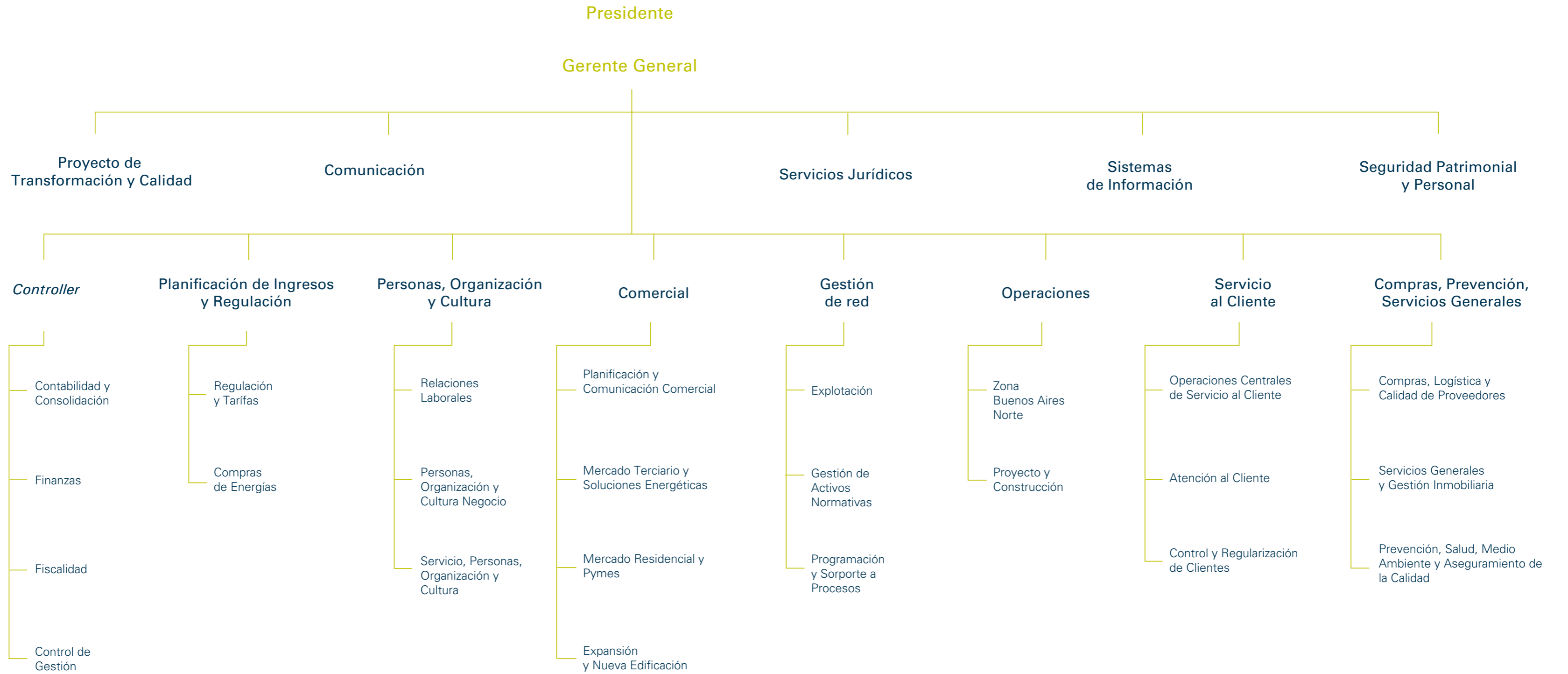
Contamos con el 15,9% de participación sobre el total de ventas del mercado residencial y comercial. Somos la segunda distribuidora más grande del país por cantidad de clientes.

Llegamos con nuestro servicio a 5,5 millones de personas<sup>3</sup>, cubriendo 15.000 km<sup>2</sup> en 30 partidos de la provincia de Buenos Aires.



3. Hasta el año anterior el dato hacía referencia a la cantidad de clientes alcanzados por el servicio en todo el país. A partir de 2014, el dato fue modificado para ilustrar la cantidad de personas alcanzadas por los servicios de la compañía, incluyendo datos aproximados de las familias. Este nuevo indicador surge de multiplicar la cantidad total de clientes de Gas Natural BAN S.A. por 3,5, el promedio de personas por vivienda en los partidos del área de distribución según el Censo 2010.

Estructura organizativa de Gas Natural Fenosa en Argentina





Principales magnitudes de Gas Natural Fenosa en Argentina (i)	2015	2014	2013
<b>Personal</b>			
Cantidad de empleados	502	491	507
Inversión en Personal (millones de pesos) (ii)	244,4	206,8 (iii)	154,8
<b>Clientes</b>			
Clientes	1.612.089	1.586.261	1.555.929
Variación anual neta	25.828	30.332	32.954
Incremento neto acumulado desde el inicio de las operaciones	700.076	674.248 (iv)	643.918
<b>Explotación</b>			
Ventas de gas (millones de m <sup>3</sup> )	1.980,4	1.950,7	2.090,3
Servicio de transporte y/o distribución (millones de m <sup>3</sup> )	4.275,9	4.601,0	4.648,8
Total ventas (millones de m <sup>3</sup> )	6.256,3	6.551,7	6.739,0
Extensión total de la red (miles de kilómetros)	24,82	24,55	24,19
<b>Operaciones realizadas desde la toma de posesión:</b>			
Nuevas cañerías (kilómetros)	9.575	9.299	8.945
Renovación de cañerías (kilómetros)	539	529	522
Capacidad promedio de transporte contratada en firme (millones de m <sup>3</sup> /día)	14,9	14,9	15,0

(i) Datos al 31 de Diciembre de 2015, 2014 y 2013 respectivamente.

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

(iii) Se modificó el método de cálculo de este indicador, incluyendo en este a las indemnizaciones por despidos / acuerdos para que sea comparable con los otros años presentados.

Financiero	2015	2014	2013
Ingresos por ventas y servicios (millones de pesos)	1.978,0	1.607,4	1.045,6
Ganancia / Pérdida del ejercicio (millones de pesos)	213,9	(56,5)	34,99
Inversión en bienes de uso (millones de pesos)	255,2	164,1	110,5
Inversión en bienes de uso acumulada desde el inicio de las operaciones (millones de dólares)	579,4	559,7	540,5
Solvencia (patrimonio neto/pasivo total)	0,4681	0,5418	0,8830
Total pasivo (pesos)	1.836.203.256	1.191.662.234 (vii)	795.191.818
Patrimonio neto (pesos)	859.570.887	645.674.086	702.140.979
Dividendos (millones de pesos)	0	0	0
<b>Monto total de impuestos a cargo de Gas Natural Fenosa (en pesos) (v)</b>			
Impuestos pagados en moneda local	721.066.537	480.802.491	344.267.881
Impuestos a cuenta y cargos de terceros (vi)	378.671.924	275.430.252	145.777.357
<b>Impuestos a cargo de Gas Natural Fenosa especificados por tipo:</b>			
TSH (Tasa de Seguridad e Higiene)	1.873.922	712.255	593.590
Ingresos Brutos	75.185.985	56.386.598	6.139.643
Impuesto Ganancia Mínima Presunta / Impuesto a las ganancias	45.659.219	56.573.726	22.656.530
Pagos RAFA – IG	0	0	452.394

(iv) Se modificó el valor respecto a lo reportado en 2014 dado que por error se había informado mal el dato.

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

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

(vii) Hubo una modificación en el monto del Pasivo del año 2014 debido a una reclasificación respecto del Fondo Fiduciario Ley 25.565 (Subsidio Patagónico).



## 3.2. Estrategia de Gas Natural Fenosa

Gas Natural Fenosa presentó, en 2013, la revisión de las líneas estratégicas de la compañía para el período 2013-2015, y una visión estratégica hasta 2017, con el objetivo de adecuarlas, bajo criterios realistas y objetivos realizables, al contexto macroeconómico y energético actual.

La revisión del plan estratégico a nivel global de Gas Natural Fenosa se realiza tras el cumplimiento de los objetivos a 2012, lo que demuestra la solidez de la compañía y la credibilidad que Gas Natural Fenosa ofrece al mercado, a pesar de un contexto económico y regulatorio adverso.

Las líneas estratégicas globales de Gas Natural Fenosa para el período 2013-2015 se han centrado en:

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

### Objetivos del Plan Estratégico 2013-2015 alcanzados del Grupo

Objetivo	Resultado
Ebitda superior a 5.000 millones de euros	Ebitda de 5.264 millones de euros
Beneficio neto próximo a 1.500 millones de euros	Beneficio neto de 1.502 millones de euros
Deuda neta / ebitda próxima a 3,0 veces	Deuda neta / ebitda de 3,0 veces
Payout del dividendo próximo a 62%	Payout del dividendo del 62,1%

## 3.3. Marco regulatorio de la industria del gas

Desarrollamos nuestras actividades en el contexto de la regulación sectorial, en todo cuanto no fuera oportunamente modificado por la Ley N° 25.561 de Emergencia Pública y Reforma del Régimen Cambiario. Esta regulación, a los fines de reconducir la actividad alterada por la "pesificación" de las tarifas y consecuente modificación unilateral de la licencia, estableció la instrumentación de un proceso de renegociación del contrato que concluyó con la firma de un Acta Acuerdo entre la Sociedad y el Estado Nacional el 20 de julio de 2005, siendo posteriormente ratificado por el Decreto N°385/2006, publicado en el Boletín Oficial del 10 de abril de 2006 e instrumentado mediante Resolución ENARGAS N°3729/2007 el 9 de abril de 2007. A partir de esta Resolución, se indicaron nuevos cuadros tarifarios, dándose inicio al proceso de Revisión Tarifaria Integral ("RTI") previsto en dicho acuerdo, el que se encuentra suspendido desde 2008. En forma complementaria, la referida Acta Acuerdo contempla la incidencia del denominado Índice de Variación de Costos ("IVC"), en virtud del cual se habilita la percusión periódica del impacto tarifario de los mayores costos, durante el período transitorio hasta la vigencia de la RTI.

No obstante ello y pese a lo acordado con Estado Nacional, no han existido ulteriores ajustes aún cuando nuestra compañía ha requerido puntualmente al ENARGAS su aplicación.

En mérito a los derechos que nos asisten de conformidad con los términos del Acta Acuerdo, hemos realizado distintas gestiones ante el ENARGAS y ante las autoridades competentes para el reconocimiento de las variaciones de

costos por los periodos referidos y hemos reclamado además, la culminación del proceso de RTI y su consecuente aplicación a tarifas. En función de las mismas y de la demora en la aplicación de lo previsto en el Acta Acuerdo, el ENARGAS ha instrumentado medidas paliativas:

- FOCEGAS: Resolución N°I-2407/12 que autoriza a aplicar montos fijos diferenciados, creando un fideicomiso denominado "Fondo para Obras de Consolidación y Expansión de la Distribución de Gas por Redes" (FOCEGAS) a fin de poder llevar adelante una serie de obras de infraestructura, obras de conexión, repotenciación, expansión y/o adecuación tecnológica de los sistemas de distribución de gas por redes, seguridad, confiabilidad del servicio e integridad de las redes, así como mantenimiento y todo otro gasto conexo necesario para la prestación del servicio público de distribución de gas en el ámbito de su área de Licencia. Durante 2015, el ENARGAS ha simplificado el mecanismo de este fondo, permitiéndonos evitar el depósito de estos fondos en el fideicomiso original y aplicar dichos fondos a la gestión ordinaria del servicio, con la afectación a ciertas obras de expansión de redes.
- En abril de 2014, y en el esquema de readecuación de subsidios encarado por el Gobierno Nacional conjuntamente con el dictado de la Resolución, SE N° 226 que fijó nuevos precios del gas en boca de pozo, considerando el pedido efectuado por la Sociedad respecto de la necesidad de contar con recursos suficientes que permitan cubrir durante el período de transición sus costos operativos, el mantenimiento de la cadena de pagos y la apropiada prestación del servicio. En función de los términos del Acta Acuerdo, 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. Los importes percibidos por Gas Natural BAN, S.A. por la aplicación de estos cuadros tarifarios son también considerados a cuenta de los ajustes previstos en el marco del régimen tarifario de transición y como ingresos en función de la mencionada cláusula cuarta del Acta Acuerdo.

Estos cuadros reflejaron el mismo mecanismo de racionalización de consumo previsto en la Resolución SE N° 226 y, en consecuencia, incrementos escalonados de precio con valores diferenciales para los usuarios residenciales y del servicio general P que registren ahorro superior al 20% o de entre el 5% y el 20% del mismo bimestre/mes del año anterior y para los usuarios sin ahorro en su consumo o con ahorro menor al 5% respecto a igual bimestre del año anterior. Bajo este esquema los primeros no tienen incremento, los segundos la mitad del incremento y los terceros la totalidad.

Ambas Resoluciones contemplan que a los usuarios esenciales y aquellos exceptuados del pago del cargo Decreto N° 2067/08 se aplica el cuadro sin incremento. En razón de ello y para unificar los distintos esquemas de excepción aplicables conforme la normativa vigente, el ENARGAS dictó la Resolución I N° 2905 mediante la que se aprobó la creación del Registro de Exceptuados a la Política de Redireccionamiento de Subsidios.

Cabe destacar que los referidos cuadros tarifarios solo aplican para los clientes residenciales y servicio general P (pequeños comerciales), en tanto que los clientes P3 (pymes), grandes usuarios y estaciones de GNC no tienen incremento en sus tarifas de distribución desde 2008.

En materia de transporte, el ENARGAS fijó nuevos cuadros tarifarios con vigencia a partir del 1° de mayo en el marco de la aplicación de las disposiciones contenidas en los Acuerdos Transitorios suscriptos entre TGS y TGN con la UNIREN, los que fueron trasladados a las tarifas de distribución.








Durante 2015 se publicó la Resolución SE N° 263/2015 mediante la cual se aprobó una asistencia económica transitoria alas Licenciatarias de distribución de gas natural debido a la delicada situación económico-financiera de las compañías y concluido que requieren de un flujo de fondos excepcional hasta que se materialicen los procesos previstos en el Período de Transición Contractual y se concluya la RTI.

Esta Resolución establece el pago de la asistencia económica transitoria en

diez cuotas consecutivas, de las cuales solo percibió siete durante 2015, con vigencia a partir de 1° de marzo de 2015 y que debe ser destinada a solventar los gastos e inversiones asociados al normal funcionamiento de la prestación del servicio público de distribución de gas natural por redes

Las distintas medidas adoptadas hasta el presente no cubren la totalidad de lo adeudado por aplicación del Acta Acuerdo, por lo que si bien para el corriente año, exclusivamente, la asistencia económica

transitoria supone un alivio económico, resulta imprescindible la recomposición económico financiera de la Sociedad en línea con lo pactado con el Estado Nacional en el Acta Acuerdo, garantizando así los debidos ingresos de la Distribuidora para poder hacer frente a las inversiones necesarias para la prestación del servicio, así como para acceder a un mercado financiero que aporte fondos para dichas inversiones.

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

Como compañía del sector energético, nuestro mayor desafío es promover un desarrollo sustentable en las comunidades donde operamos es proveer energía de manera segura, responsable y eficiente. En este sentido, el crecimiento de la población y el acceso a mayores niveles de bienestar son aspectos y tendencias globales que nos afectan, al anticipar un incremento de la 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.

Queremos convertirnos en un gestor energético integral que apuesta por el consumo sostenible de sus clientes. Por ello, trabajamos desde hace años en la difusión de conocimiento y en la aplicación de tecnologías relacionadas con servicios energéticos. Una de nuestra prioridades es la promoción y difusión del consumo eficiente y responsable del gas a través de la realización de campañas de sensibilización.

Por otra parte, año a año trabajamos para disminuir el impacto ambiental de nuestras operaciones, mejorando la



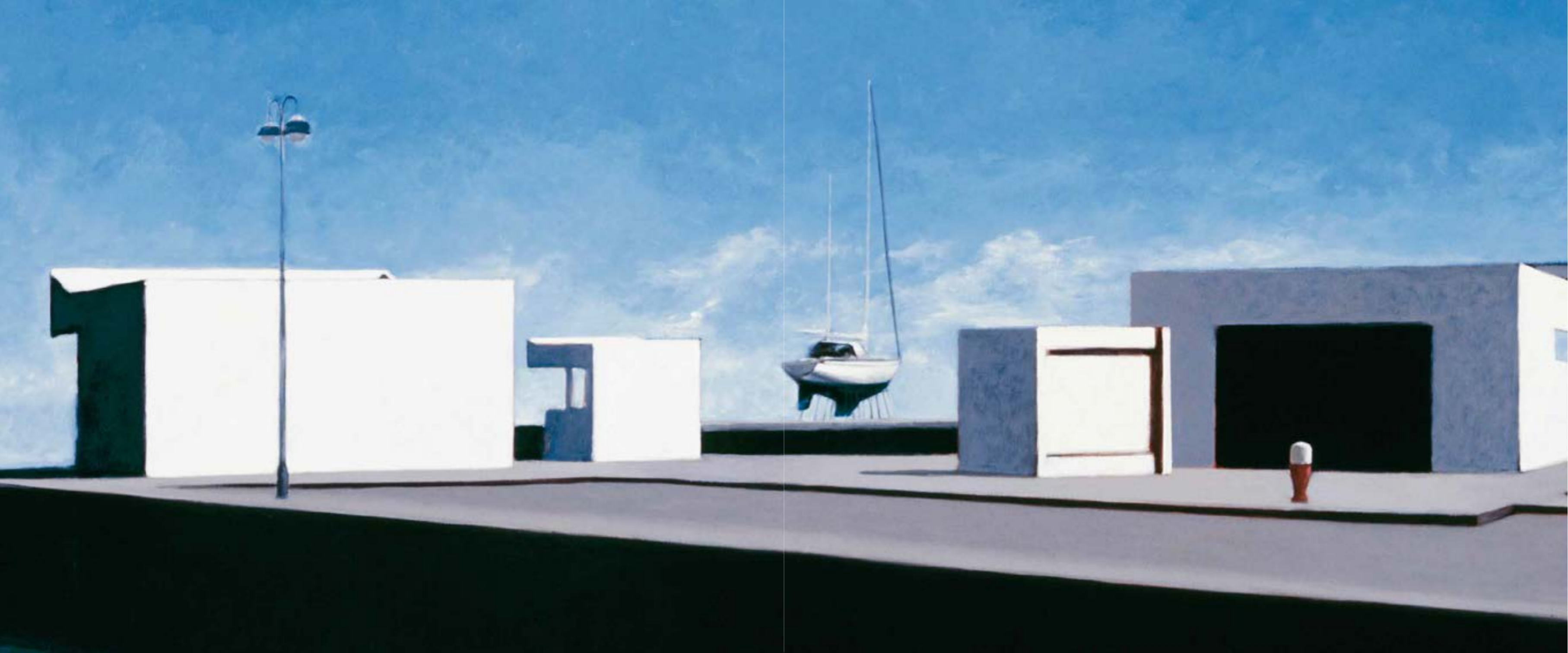
eficiencia de los procesos, instalando nuevos equipos y reduciendo la contaminación generada. También destacamos las propiedades naturales y la composición química del gas natural, haciéndolo el combustible fósil más limpio y la mejor alternativa en el ámbito de la eficiencia energética y la reducción de emisiones. Para la misma cantidad de energía producida, el gas emite, en la combustión, entre un 40 y un 45% menos de CO<sub>2</sub> que el carbón, y entre un 20 y un 30% menos que el petróleo. Asimismo, las emisiones de NOx fruto de la combustión de gas natural son muy reducidas, y las de SOx y partículas sólidas son prácticamente nulas.

La generación de valor para nuestros distintos grupos de interés representa nuestra contribución a la sociedad. Generamos empleo y ofrecemos oportunidades de desarrollo en las comunidades donde estamos presentes, a través del pago de salarios, impuestos

e inversiones, y el apoyo de programas sociales. Además, trabajamos junto a nuestros proveedores y clientes para desarrollar una cadena de valor responsable, y así poder asegurar la calidad de nuestros servicios e incrementar la eficiencia de los procesos.

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. Nuestros proyectos de gasificación en barrios de bajos recursos representan una gran oportunidad para nuestra compañía pero también un gran desafío desde el punto de vista técnico, de obtención de financiación y de impacto social.

**Continuamos desarrollando junto con la Fundación Pro-Vivienda Social (FPVS) y en alianza con municipios proyectos para extender la red de gas a distintos barrios. Nuestro compromiso en los próximos años es mantener los proyectos en expansión, lo que permitirá alcanzar un mayor número de familias.**



## 4. Gobierno en Gas Natural Fenosa



Gonzalo Sicre.  
**Los nómadas del cielo.**  
1995.  
150 x 200 cm.  
Óleo sobre lienzo.  
Museo de Arte  
Contemporáneo (MAC)  
de Gas Natural Fenosa.



## 4.1. Buen gobierno para una gestión eficaz y transparente

Nuestro gobierno corporativo se rige según los principios de eficacia y transparencia establecidos de acuerdo con las principales recomendaciones y estándares existentes a nivel internacional. Esto nos permite garantizar el buen funcionamiento de nuestro gobierno y fomentar ambos principios en la toma de decisiones, para contribuir a la rentabilidad y al crecimiento sostenible de nuestra compañía.

En este sentido, consideramos fundamental analizar y aprobar anualmente el perfil de riesgos, incluyendo las cuestiones éticas, sociales y ambientales en la planificación de las actividades de la compañía, que junto con la búsqueda de la rentabilidad, garantiza proyectos y operaciones responsables con capacidad de generar valor a largo plazo.

### 4.1.1. El Directorio, máximo órgano de administración

El Directorio de Gas Natural BAN, S.A. conforme está expresado en sus Estatutos Sociales, es el máximo órgano de administración y representación de la compañía y se encarga, entre otras cosas, de la administración de la compañía como así también de aprobar las políticas y estrategias generales. Particularmente, se encarga de aprobar:

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

### Composición del Directorio (al 31-12-15) (i)

Directores Titulares:	Directores Suplentes:
Horacio Carlos Cristiani (Presidente)	Jorge Daniel Teich
Sergio Aranda Moreno (Vicepresidente)	María Bettina Llapur
Francesc Solbes	Gerardo Gomez
Carlos Miravent Pi	Gustavo A. Martínez
Sergio Tarallo	Martin Yañez
Julio Naveyra (independiente)	Amadeo Vazquez (independiente)
Francisco Lluch Rovira (independiente)	Guillermo Ambrogí (independiente)

Secretario del Directorio: **Gabriel E. M. Wilkinson**

(i) No figuran en el listado los Sres. Eduardo Setti, Enzo Leone, Alejo da Bouza y la Sra. María Paz Grigera dado que han presentado su renuncia con anterioridad al cierre del ejercicio 2015.

### Procesos de designación y composición

La designación de los miembros del Órgano de Administración es facultad exclusiva de la Asamblea de Accionistas. Por otra parte, la designación de los gerentes de primera línea es resuelta por la Dirección de Recursos Humanos con el aporte de consultores y asesores en la materia que permite la selección en función del perfil del puesto requerido, bajo la supervisión del Directorio.

### Prevención y gestión de posibles conflictos de intereses

Contamos con distintos mecanismos preventivos de conflictos de interés. En ese sentido, la compañía se rige, por un lado, por el Código Interno de Conducta en Materias Relativas a los Mercados de Valores de Gas Natural SDG, S.A., en el cual se incluye la información que los miembros de los órganos de administración de la entidad deben facilitar en materia de conflictos de interés. Por otra parte, nos regimos por nuestro Código Ético el cual tiene como finalidad establecer las pautas que han de presidir el comportamiento ético de todos sus empleados en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés.

### Procesos de evaluación

La evaluación de la gestión del Directorio se realiza durante todo el ejercicio ya que trimestralmente este órgano efectúa un seguimiento del desempeño y controla que los objetivos planteados a principio del ejercicio se concreten en la medida de lo esperado, cuestiones que se expresan tanto en las actas de Directorio como en las Reseñas Informativas y en la Memoria Anual que acompañan los respectivos Estados Financieros, los cuales son analizados y aprobados en la Asamblea de Accionistas. Asimismo, en la Memoria se exponen detalladamente los aspectos principales de la gestión del Órgano de Administración a los efectos de brindar una guía adecuada y suficiente para permitir la evaluación del desempeño de sus integrantes por parte de la Asamblea de Accionistas.

### Identificación y gestión integral de riesgos económicos, ambientales y sociales

Contamos con políticas de gestión integral de riesgos empresariales, trabajando no solo respecto a los riesgos económicos del negocio sino también sobre los potenciales riesgos sociales y ambientales. Para ello, se elaboran mecanismos específicos que facilitan su identificación, caracterización y

determinación. La compañía aplica la norma identificada como NG.00017 GN Sistema de Control Interno de la Información Financiera, configurándose como un conjunto de procesos que el Directorio, el Comité de Auditoría, la Alta Dirección y el personal involucrado llevan a cabo para proporcionar seguridad respecto a la fiabilidad de la información financiera y la prevención del fraude. El Comité de Auditoría supervisa la aplicación de las políticas en materia de información sobre la gestión de riesgos que se ven reflejadas en sus informes periódicos. El Directorio, por su parte, expone la supervisión de la gestión de riesgos en los Estados Financieros conforme lo establecido en las normas contables vigentes.

### Remuneración

La decisión sobre la remuneración a los Directores se encuentra sujeta a la opinión sobre su razonabilidad por parte del Comité de Auditoría y luego es sometida a consideración de la Asamblea de Accionistas. Adicionalmente, dentro del Comité de Dirección, máximo órgano de decisión en el ámbito ejecutivo, la Sociedad cuenta con una Dirección específica que tiene a su cargo el análisis del mercado, la realización de encuestas y en ese orden, propone los montos que entiende adecuados respecto a las remuneraciones y política de beneficios de la Compañía.

#### 4.1.2. Comisión Fiscalizadora

La Comisión Fiscalizadora, compuesta por tres síndicos y la misma cantidad de suplentes, es la encargada de asegurar que las decisiones y gestiones del Directorio se mantengan dentro del marco de la ley y de los Estatutos Sociales. Durante 2015 mantuvo cinco reuniones en las que se trataron los siguientes temas: el examen de los Estados Financieros de la Sociedad y de los informes de revisión de la firma Price Waterhouse & Co. S.R.L., y el análisis de la situación financiera y tarifaria de la compañía

#### 4.1.3. Comité de Auditoría

Este comité, integrado en su mayoría por directores independientes, está a cargo de las funciones vinculadas al buen gobierno corporativo; entre ellas se encuentran 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. A lo largo de 2015 este Comité se reunió cinco veces para tratar temas como el análisis de la documentación contable de la Sociedad y de los informes emitidos por los auditores internos y externo, así como también el tratamiento de situación financiera y tarifaria de la compañía.



#### Composición de la Comisión Fiscalizadora (al 31-12-15)

Síndicos Titulares:	Síndicos Suplentes:
Miguel A. M. Tesón	Daniel Calatrava
Uriel O'Farrel	Fernando Garcia Pulles
Raúl Alberto Garré	Gustavo Mazzoni

#### Composición del Comité de Auditoría (al 31-12-15)

Comité de Auditoría – Titulares:	Suplentes:
Sergio Aranda Moreno (Presidente)	Jorge D. Teich
Julio P. Naveyra (independiente)	Amadeo Vazquez (independiente)
Francisco Lluch Rovira (independiente)	Guillermo Ambrogi (independiente)

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

#### 4.1.4. Comité de Dirección

El Comité de Dirección es nuestro máximo órgano de decisión en el ámbito ejecutivo, encargado de supervisar la gestión del desempeño operativo, económico, social y ambiental de la empresa, reportando directamente al Directorio. Durante 2015, se reunió cada dos semanas hasta septiembre, y luego una vez por mes hasta fin de año.

Por otra parte, dentro de este comité contamos con un área específica que tiene a su cargo el análisis de mercado, la realización de encuestas y la propuesta

de montos considerados adecuados respecto a remuneraciones y la política de beneficios.

A lo largo de 2015, los miembros del Comité de Dirección fueron capacitados sobre las últimas tendencias en sustentabilidad corporativa, reporting, y oportunidades y riesgos del desarrollo sustentable para el sector energético, por medio de reuniones con expertos invitados. Además, se realizó el VI Encuentro Directivos Argentina, en el que se trataron temas vinculados a los retos y oportunidades presentes en Argentina, el contexto político y económico, la gestión

red de gas y comercial, el servicio al cliente, y la seguridad y salud. En este encuentro participaron 85 miembros de la alta dirección de la compañía. Asimismo, los integrantes de este comité participaron de un encuentro para promover el crecimiento tanto profesional como humano de los colaboradores con foco en la excelencia y en el logro de los resultados como equipo y organización; además de crear un espacio de comunicación y confianza para trabajar más efectivamente en equipo.

#### Composición del Comité de Dirección (al 31-12-15)

Presidente: **Horacio C. Cristiani**

Gerente General: **Sergio Tarallo**

Controller: **Jorge Teich**

Personas, Organización y Cultura: **Omar Alberto Payero**

Comunicación y Relaciones Institucionales: **María Bettina Llapur**

Gestión de Red: **Martín Yañez**

Servicios Jurídicos: **Gabriel E. M. Wilkinson**

Planificación de Ingresos y Regulación: **Jorge Niemetz**

Operaciones: **Gerardo Gómez**

Compras, Prevención y Servicios Generales: **Gustavo A. Martínez**

Servicio al Cliente: **Susana Imperiali**

Comercial: **Adolfo Mendivil**



## 4.2. 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.



### Una gestión integrada

Analizamos nuestro 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 nos permiten una mejora continua en el proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo de Gas Natural Fenosa son:

#### 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 nuestra compañía. 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.

#### 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.

#### Otros Mapas de Riesgos

Desde 2013, identificamos nuestros riesgos reputacionales a partir del tipo de las operaciones que realizamos en los países en los que estamos 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, identificamos 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.

#### 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.

## 4.3. Auditoría Interna, Compliance y Control Interno

El Área de Auditoría Interna, *Compliance* y Control Interno es responsable de la revisión continua y la mejora del sistema de control interno de nuestra compañía, 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.

Adicionalmente, el área se responsabiliza de la gestión del Modelo de Prevención Penal y del Modelo de Código Ético de la compañía, y del informe de la actividad de auditoría interna y cumplimiento normativo a la Comisión de Auditoría.

El área, como soporte a la Comisión de Auditoría proporciona aseguramiento a los órganos de gobierno de la organización y a la alta dirección sobre la efectividad de los sistemas de control interno establecidos. Respecto al cumplimiento del principio de Integridad y transparencia de la Política de Responsabilidad Corporativa, se responsabiliza de la gestión de nuestro modelo de Código Ético, a través de su divulgación y velando por el cumplimiento de lo establecido en el mismo y la Política Anticorrupción.

El objetivo final es salvaguardar la eficacia y eficiencia de las operaciones y mitigar los principales riesgos en cada uno de los ámbitos de la compañía, especialmente los riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales a través de las tres

funciones de aseguramiento:

- **Auditoría Interna:** en el desarrollo de su actividad, la Unidad de 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. Durante 2015, se desarrollaron 6 proyectos de auditoría interna para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales de las direcciones generales de negocio y corporativas de Gas Natural Fenosa en Argentina. En los proyectos ejecutados durante 2015 no se detectaron riesgos significativos para las operaciones de la compañía relacionados con el fraude y la corrupción. 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:** se responsabiliza del aseguramiento en 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, corrupción y fraude. Asimismo es el encargado del Modelo de Prevención Penal y del Modelo del Código Ético de Gas Natural Fenosa. La Dirección General de Servicios Jurídicos es la responsable de evaluar los riesgos legales en los modelos que se desarrollen, especialmente en el de prevención penal y regulatorios.

- **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. Velará también para que los modelos de control establecidos cumplan con las políticas y normas del grupo y las regulaciones externas y estén correctamente soportados y documentados en los sistemas de grupo.

En definitiva, 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 tres 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. La Responsabilidad Corporativa y Gas Natural Fenosa



## 5.1. La política de responsabilidad corporativa

La Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa establece el marco común de actuación que guía el comportamiento socialmente responsable de la compañía y determina la estructura de buena parte del presente Informe de Responsabilidad Corporativa. Tras la revisión de la política en 2013, en el ejercicio 2015 se procedió de nuevo a su actualización, siendo dicha modificación aprobada por el Consejo de Administración en diciembre de 2015.

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

La adecuada relación con el entorno constituye un aspecto estratégico de primer orden para nuestra compañía.

Por este motivo, se definieron unos principios de actuación y unos compromisos específicos hacia los grupos de interés enfocados a la generación de valor mediante el establecimiento y desarrollo de unos sólidos principios de actuación que faciliten el crecimiento sostenible en el largo plazo.

### Principios de actuación de la Política de Responsabilidad Corporativa



#### Excelencia en el servicio:

El cliente es el centro de las operaciones de Gas Natural Fenosa. A través de un diálogo activo, la compañía quiere ser capaz de darle una respuesta rápida y eficiente, proporcionando un servicio y una experiencia de cliente excelentes que, además de cumplir con los requisitos legales, esté acorde con sus necesidades y cumpla los compromisos voluntariamente asumidos por el grupo.



#### Compromiso con los resultados:

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



#### Gestión responsable del medio ambiente:

Gas Natural Fenosa es consciente de los impactos ambientales de sus actividades en el entorno donde se desarrollan, por lo que la compañía presta una especial atención a la protección del medio ambiente y al uso eficiente de los recursos naturales para satisfacer la demanda energética. En el respeto al medio ambiente Gas Natural Fenosa actúa más allá del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos ambientales que voluntariamente adopta, involucrando a los proveedores, trabajando con los distintos grupos de interés y fomentando el uso responsable de la energía.



#### Interés por las personas:

Para Gas Natural Fenosa es fundamental promover un entorno de trabajo de calidad, basado en el respeto, la diversidad y el desarrollo personal y profesional. Asimismo, Gas Natural Fenosa tiene un Código Ético donde se establecen las pautas que han de presidir el comportamiento ético de todos sus empleados en su desempeño diario y, específicamente, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés.



#### Seguridad y salud:

Gas Natural Fenosa planifica y desarrolla sus actividades asumiendo que nada es más importante que la seguridad, la salud y el bienestar de las personas. En este sentido, la actuación de la compañía va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales y otros requisitos que voluntariamente adopta, impulsando la mejora continua en las condiciones de trabajo y en la gestión de la seguridad, la salud y el bienestar, involucrando no sólo a las personas que forman Gas Natural Fenosa, sino también a los proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés, con el objetivo de evitar y prevenir los accidentes y los daños a la salud, proporcionando un ambiente seguro y saludable así como promocionando su salud y bienestar sus necesidades y cumpla los compromisos voluntariamente asumidos por el grupo.



#### Cadena de suministro responsable:

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



#### Compromiso social:

Gas Natural Fenosa está comprometida con el desarrollo económico y social de las regiones en las que desarrolla sus actividades, aportando conocimientos, capacidad de gestión y creatividad, así como dedicando parte de los beneficios a la inversión social. El diálogo fluido y permanente con la sociedad permite a la compañía conocer las expectativas e intereses de las comunidades donde opera y poder así implicarse en su desarrollo procurando dar la respuesta más adecuada a sus necesidades.



#### Integridad y transparencia:

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

La política es de aplicación a todas las empresas que conforman el grupo Gas Natural Fenosa. Asimismo, se fomenta el conocimiento y la aplicación

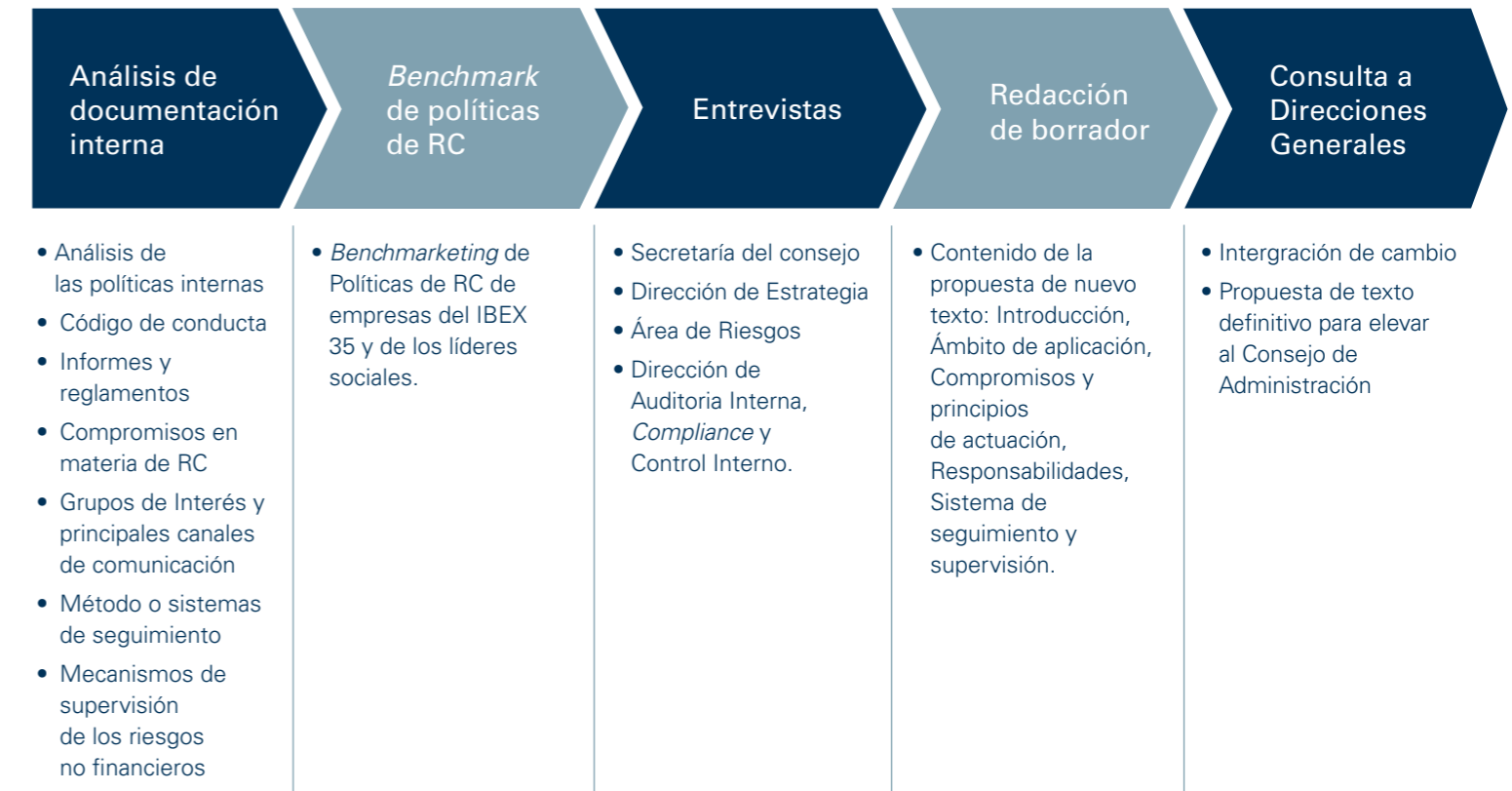
de las mismas por aquellas personas o empresas que trabajan con la compañía y que influyen en la reputación de la misma.



## La nueva Política de Responsabilidad Corporativa

El objetivo de la actualización de la política ha sido seguir las mejores prácticas internacionales y dar respuesta a la recomendación 54 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas.

El proceso de elaboración de la misma ha comprendido las siguientes fases:



Las principales novedades recogidas en la Política de Responsabilidad Corporativa son las siguientes:

- Inclusión del principio de actuación de la cadena de suministro responsable y sus correspondientes compromisos específicos.
- Revisión de cada uno de los principios de actuación y compromisos.

- Especificación del ámbito de aplicación.
- Inclusión de responsabilidades del Consejo de Administración y Comité de Dirección.
- Incorporación de sistemas de seguimiento y supervisión de los aspectos recogidos por la recomendación 54 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas.

Un mayor detalle de los compromisos y principios de actuación puede consultarse en los correspondientes apartados de este mismo informe. Asimismo, puede consultar la política íntegra en la página web [www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com).



## 5.2. El gobierno de la responsabilidad corporativa

### 5.2.1. Órganos de Gobierno

La aprobación de la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa corresponde, de acuerdo con su reglamento, al Consejo de Administración del Grupo, quien además recibe, al menos anualmente, información sobre la implantación y seguimiento general de dicha política.

Por tanto, la supervisión del cumplimiento de la política recae, en último término, en el Consejo de Administración, quien ha delegado dicha función en la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Asimismo, el Consejo de Administración es el encargado de liderar la integración efectiva de la Responsabilidad Corporativa en la estrategia de la compañía y en su gestión diaria, logrando así afianzar una cultura de la responsabilidad corporativa sólida.

A nivel local, contamos con el Comité de Reputación Corporativa y la Comisión del Código Ético, que llevan a cabo un rol fundamental en el fomento y la puesta en marcha de proyectos relacionados a la responsabilidad corporativa.

### 5.2.2. Comité de Reputación Corporativa

El Comité de Reputación Corporativa del Grupo, presidido por la Dirección General de Comunicación y Gabinete de Presidencia, 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. Dicho comité reporta al Comité de Dirección que, a su vez, informa al Consejo de Administración.

En Argentina, este comité está conformado por los miembros del Comité

de Dirección, y depende directamente del Comité de Reputación Corporativa del Grupo. Anualmente, el Presidente del Directorio evalúa a los miembros de este comité en temas vinculados a eficiencia económica, calidad y fiabilidad de la información económica y financiera reportada, temas ambientales como la promoción de la factura electrónica para minimizar el impacto ambiental por la impresión de las facturas para el posterior envío a los clientes, y temas sociales. Asimismo, el cumplimiento de los objetivos fijados en materia de reputación corporativa está incluido 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 el proceso de revisión externa de la información que en ellos se publica.

### Composición del Comité de Reputación Corporativa (al 31-12-2015)

Presidente: **Horacio C. Cristiani**

Gerente General: **Sergio Tarallo**

Controller: **Jorge Teich**

Personas, Organización y Cultura: **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**

#### Grupo Multifunción de RC

Hace 10 años conformamos el Grupo Multifunción, integrado por representantes de cada área de la empresa que actúan como referentes en el tema de responsabilidad corporativa. Este grupo posee la responsabilidad de sistematizar el desempeño económico, social y ambiental de la organización, siendo uno de los pilares estratégicos en el proceso de elaboración de nuestro Informe de RC. Durante 2015, se renovaron algunos miembros de este grupo, consolidándose como un equipo con representación de las distintas áreas de la empresa. Asimismo, a lo largo del año este equipo fue capacitado para que sus miembros se conviertan en promotores de la gestión responsable del negocio en cada una de sus áreas.

#### Grupo Multifunción 2015

Personas, Organización y Cultura: **Nora Córdoba, Soledad Moussou y Andrés Obispo**

Compras, Prevención y Servicios Generales: **Leonardo Rodríguez Loza, Daniel Cassano, José Demasi y Christian Garrido**

Operaciones: **Marcela Ceballos**

Comercial: **Marcelo Bernal**

Controller: **Ernesto Bulnes Messina y Fernando Martínez Gentile**

Planificación de Ingresos y Regulación: **Carlos Nana**

Comunicación y Relaciones Institucionales: **Facundo Di Pino**

Servicios Jurídicos: **Alejandro Roverano y Gabriela Vidoz**

Servicio al cliente: **Maximiliano Keller y Fernanda Raffa**

Auditoría: **Facundo Persia**

Oficina de Proyectos: **Marcelo Cacace**

Red: **Julian De Las Heras**

Coordinación: **Laura Gianazza**

### 5.2.3. Comisión del Código Ético

La Comisión del Código Ético de Gas Natural Fenosa tiene el objeto de fomentar la difusión, conocimiento y el cumplimiento del Código Ético, así como gestionar el procedimiento de notificación y consulta.

La comisión del Grupo, presidida por el Área de Auditoría Interna, *Compliance* y Control Interno, está formada por representantes de algunas de las unidades más directamente involucradas en los asuntos contemplados en el Código Ético. Además, reporta sus actuaciones al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control.

Gas Natural Fenosa cuenta con comisiones locales en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Italia, México, Moldavia, Panamá y Sudáfrica. 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 Comisión Local

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

## 5.3. 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 partir del modelo *RepTrak*, desarrollado por *Reputation Institute*, medimos la reputación de nuestra empresa. 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 2015 obtuvimos una reputación media, con una puntuación de 68,2 puntos en el indicador de reputación emocional *Pulse*, situándonos por delante de nuestros competidores. La dimensión Finanzas aparece como nuestra principal fortaleza. Destacamos que en la dimensión Ciudadanía, el indicador aumento 8,9 puntos respecto a 2014.





## 5.4. Los grupos de interés

Para Gas Natural Fenosa, la confianza y el entendimiento de los grupos de interés son cruciales para el éxito de los planes de negocio. Para ello, es esencial tener una adecuada identificación y definición de los mismos.

### 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. Expleado. 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

### 5.4.1. Participación de los grupos de interés

El desarrollo de un clima de confianza con nuestros grupos de interés es imprescindible para el éxito de los planes de negocio de la compañía y la aceptación social de la misma. Por ello, diseñamos acciones que nos permiten conocer de antemano las expectativas y demandas de nuestros grupos de interés para, de este modo, poder evaluar algunos de los principales riesgos y oportunidades asociados al negocio y establecer con

ellos relaciones duraderas y estables.

Así, volvimos a organizar una reunión con 37 representantes de empleados, proveedores y representantes de la industria y de las comunidades donde proveemos nuestros servicios, para dialogar sobre los contenidos de nuestros informes de responsabilidad corporativa. Utilizamos una metodología de grupos focales, la cual nos permitió 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 conclusiones del encuentro, en donde se detallan las mejoras propuestas por los grupos de interés para el Informe de Reputación Corporativa 2015:



Tema	Oportunidades de mejora identificadas	Sugerencias concretas para el informe de RC 2015
<b>Excelencia en el Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicar la encuesta de calidad y referenciarla en el Informe.</li> <li>Incluir algún indicador que permita conocer las acciones de comunicación y/o planes de educación al consumidor. Profundizar el enfoque de gestión con los proveedores, dándole más importancia.</li> <li>Incluir testimonios de asociaciones de consumidores.</li> <li>Reflejar iniciativas de capacitación sobre composición de tarifas y controles de seguridad.</li> <li>Reforzar y simplificar la información sobre el marco regulatorio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluirá más información sobre encuestas relacionadas a temas de Calidad dentro de este capítulo.</li> <li>Se continuará incluyendo información sobre las acciones realizadas en el marco del programa Uso responsable adultos sobre aspectos de seguridad y nuestro servicio brindado a clientes.</li> <li>Se incluirá un capítulo específico sobre la gestión responsable con proveedores.</li> <li>Se incluirán testimonios de asociaciones de consumidores.</li> <li>Se reforzará y simplificará la información sobre el marco regulatorio.</li> </ul>
<b>Gestión Responsable del Medio ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incluir comparación de años anteriores en el resumen.</li> <li>Presentar datos en forma de curva de tendencia, presentando evolución de indicadores.</li> <li>Visualizar comparativas con la media de indicadores establecida para esta industria.</li> <li>Jerarquizar información, evitando presentar indicadores no relevantes (por ejemplo cambio de luminarias).</li> <li>Contextualizar indicadores bajos con proyecciones a futuro.</li> <li>Resaltar indicadores clave.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluirá la comparación interanual de indicadores dentro del resumen.</li> <li>Se trabajará para dar un contexto más amplio a la presentación de indicadores cuantitativos ambientales, con curvas de tendencias para los próximos informes.</li> <li>Se dará un contexto más amplio a la presentación de indicadores cuantitativos.</li> <li>Se realizará una jerarquización de la información presentada en el capítulo, incluyendo planes de acción y proyecciones a futuro de iniciativas.</li> <li>Se continuará incluyendo un cuadro resumen de indicadores clave.</li> </ul>

Tema	Oportunidades de mejora identificadas	Sugerencias concretas para el informe de RC 2015
<b>Interés por las personas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicar un resumen de resultados de la encuesta de clima.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los resultados de la encuesta de clima se publicarán en el próximo Informe, ya que se prevé reportarlos a los Directores durante el primer trimestre de 2016.</li> </ul>
<b>Seguridad y salud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incluir estadísticas de OPS, PAP y Tolerancia Cero. Visualizar como se materializan estas observaciones en acciones y medidas concretas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluirán estadísticas de OPS, PAP y Tolerancia Cero, y su impacto en acciones y medidas desarrolladas durante el año.</li> </ul>
<b>Compromiso Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incluir más testimonios y fotos.</li> <li>Incluir los impactos generados por los proyectos.</li> <li>Incluir más información cualitativa.</li> <li>Mencionar el desarrollo de las iniciativas de gasificación en este capítulo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluirán más testimonios y fotos dentro de este capítulo.</li> <li>Se mostrarán impactos logrados a través de los programas.</li> <li>Se referenciará a otros links y documentos para detallar en mayor profundidad los programas realizados.</li> <li>Se hará referencia dentro de este capítulo a las acciones de gasificación, que se encuentran detalladas en el capítulo de Excelencia en el Servicio.</li> </ul>



## Testimonios

“Es importante que se genere este espacio de diálogo. Es la primera vez que asisto y quedé impactada con todos los conocimientos sobre el informe de Responsabilidad Corporativa. Me pareció que habían varios grupos representados, con visiones e intereses diversos”. Por último, sobre la dinámica que se utilizó en el encuentro, María Inés acotó que “la separación de mesas por grupo de interés y el análisis posterior de cada tema, permitió tener un panorama más amplio de todo el informe”.

**María Inés Amalfitani, BP de Servicio a Clientes de Gas Natural Fenosa**

## Testimonios

Antes que nada quiero felicitarlos por el evento organizado y agradecerles la invitación al mismo, ya que es un avance en las relaciones entre las Asociaciones de Consumidores y las Empresas fomentando así de esta manera el intercambio de ideas en pos de una mejor atención a los usuarios, dicho esto quiero agregar algo al informe presentado y es que a mi entender falta el aporte de las Asociaciones de Consumidores en dicho informe, lo que enriquecería su contenido, dado que el trabajo de campo realizado por las mismas es de vital importancia para conocer algunas realidades que por una cosa u otra no llegan a la Oficina de reclamos de la Empresa.”

**Ricardo Espinosa, Presidente de ACUDA**

## Testimonios

Me siento agradecida de haber sido invitada a este diálogo. Me pareció que los distintos grupos de interés estuvieron bien representados. Conozco varios referentes que hubieran sumado positivamente al diálogo, como organizaciones y emprendimientos que trabajan temas de energías renovables o consumo responsable. Creo que la dinámica estuvo bien organizada. Me gustaría saber qué conclusiones y oportunidades de mejora se detectaron a partir de este encuentro. Una de las principales observaciones que surgieron en nuestra mesa, que era bastante interdisciplinaria, fue que el documento resumen podría estar pensado en función de los distintos públicos a los que se busca llegar. Tal vez podrían elaborarse distintos documentos.”

**Lucila Peiro, de Ecomanía**

## Testimonios

“Es importante generar espacios de diálogo, además de ser un requisito para la elaboración de reportes GRI y el análisis de materialidad, es un espacio que permite a Gas Natural Fenosa detectar oportunidades de mejora y compartir logros con sus públicos. Los animo a seguir adelante con estas actividades. Lo que más destaco del encuentro fue el interés de los participantes por leer y opinar sobre el Reporte, la dinámica de separar en mesas temáticas también aportó mucho al debate”.

**Julia Arana, Comunicadora especialista en RSE y Sustentabilidad en Programa VALOR - Amia**



## 5.4.2. Canales de diálogo con los grupos de interés

Contamos con herramientas y canales de comunicación bidireccionales para escuchar, conocer expectativas y demandas, y responder a consultas y

reclamos de nuestros grupos de interés. En 2015, las acciones de comunicación realizadas 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](http://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](mailto: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 Proveedores:** sitio web que actúa como canal de comunicación con los proveedores.

**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.

**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 que requieren homologación para adjudicarse, con el objetivo de que esos contratos sean adjudicados solo 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 Fenosa. 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:** Tiene por objetivo reducir los volúmenes de impresión generando la disminución en los consumos de papel de las oficinas.





## 6. Compromisos de Responsabilidad Corporativa



Antonio Lago Rivera.  
**Naturaleza muerta  
con peras.**  
1971.  
73 x 92 cm.  
Óleo sobre lienzo.  
Museo de Arte  
Contemporáneo (MAC)  
de Gas Natural Fenosa.





## 6.1. Excelencia en el servicio

### Compromisos

- Trabajar para la mejora continua de la seguridad, fiabilidad y competitividad de todos los productos y servicios, ofreciendo el mayor nivel de calidad posible en función de las mejores técnicas disponibles.
- Promover una comunicación activa y bidireccional que permita entender las expectativas y opiniones de los clientes y adaptar las respuestas de Gas Natural Fenosa a sus necesidades.
- Facilitar las gestiones de los clientes a través de una operativa simple y eficiente.
- Ofertar productos y servicios innovadores que promuevan la eficiencia energética y contribuyan a la sostenibilidad de la sociedad.
- Diversificar y ampliar la oferta comercial incluyendo productos y servicios de alto valor añadido que respondan a la evolución de las necesidades de los clientes.
- Aplicar la innovación tecnológica y las mejores técnicas disponibles como medio para mantener un suministro eficiente, seguro y sostenible.

### 6.1.1. Responsabilidad en la cadena de valor: desde el proveedor hasta el cliente

Siendo la excelencia en el servicio brindado un valor que guía nuestra manera de actuar, buscamos diferenciarnos mediante el desarrollo de productos y servicios adaptados a las necesidades de los clientes. En este sentido, adoptamos

un enfoque proactivo para mejorar la calidad del servicio que ofrecemos y la eficiencia operacional de nuestros procesos.

Así, también es clave extender el objetivo de excelencia en el servicio a la gestión responsable de la cadena de suministro de nuestra compañía. Promovemos el mantenimiento de relaciones de largo plazo y de confianza con nuestros

proveedores, bajo principios de control y gestión del riesgo, y garantizamos un suministro y una prestación de servicios excelente de acuerdo a los estándares establecidos.

#### Acciones de valor propuestas 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 re-conexión.

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.

#### Grado de cumplimiento

- Lanzamos una campaña de recupero de clientes, en la cual se ofrecieron condonación de deudas, facilidades de pago y opciones para la adecuación de las instalaciones, en los casos correspondientes.
- Se logró implementar el pago sin factura, lo cual facilita a los clientes el pago de las mismas, sin tener que trasladarse a los Centros cuando no dispongan del comprobante, evitando realizar trámites que ocasionan demoras.
- Trabajamos intensamente en el desarrollo de esta herramienta, que actualmente está a disposición de todos nuestros clientes residenciales. Con un simple trámite *online* en la Oficina Virtual de Gas Natural Fenosa, los clientes pueden contar con su Factura por mail de manera ágil y sencilla, y así reducir el uso de papel y plástico en su emisión, contribuyendo al cuidado del medio ambiente.

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

#### Metas para 2016

- Expandir la Oficina Virtual, redes sociales y las operaciones no presenciales, automatizando trámites administrativos, mejorando de esta manera la calidad de atención a nuestros clientes.
- Enfocarnos en atender las necesidades de nuestros clientes en cuanto a ahorro de tiempo y facilidades al momento de abonar de sus facturas, ofreciendo nuevos canales de cobro que permitan agilizar su experiencia de pago, incorporando métodos innovadores existentes en el mercado.
- Continuar el desarrollo de las campañas de financiación de redes e internas para nuevos clientes, sumando alternativas financieras y adicionalmente incorporar financiación para adecuación y ampliación de internas para clientes existentes.



Tabla de indicadores de Clientes	2015	2014	2013
<b>Ventas de gas</b>			
Clientes residenciales	1.557.904	1.532.055	1.501.867
Clientes comerciales	52.476	52.497	52.367
Clientes industriales (PyMEs)	723	726	721
Sub distribuidoras	4	4	3
<b>Subtotal</b>	<b>1.611.107</b>	<b>1.585.282</b>	<b>1.555.967</b>
<b>Servicios de transporte y/o distribución</b>			
Clientes Industriales (PyMEs + Grandes Usuarios)	575	574	563
Clientes Gas Natural Comprimido (GNC)	400	398	392
Otros servicios de transporte y/o distribución	7	7	7
<b>Subtotal</b>	<b>982</b>	<b>979</b>	<b>962</b>
<b>Total de clientes</b>	<b>1.612.089</b>	<b>1.586.261</b>	<b>1.555.929</b>



### 6.1.2. Calidad del servicio

Buscamos potenciar y fidelizar la relación con nuestros clientes a través del suministro de un servicio seguro y de calidad. Incorporamos la opinión y las expectativas del cliente en el diseño y desarrollo de canales y acciones, buscando perfeccionar las herramientas de seguimiento de la calidad percibida y los medios para reducir los reclamos.

En 2015 obtuvimos la Certificación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medioambiente, Seguridad y Salud Ocupacional a través de la Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR, quien realizó el procesos de auditoría contratando los servicios del Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM). Así, buscamos mejorar continuamente el sistema de gestión para proporcionar un servicio que satisfaga los requisitos del Cliente además

de los legales y reglamentarios aplicables en lo que corresponde al Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001),

Asimismo, mantenemos la acreditación del Laboratorio de Medición, según la norma IRAM 301:2005 y su equivalente internacional ISO/IEC 17025:2005. Esta acreditación es específica para laboratorios de calibración, y en nuestro caso recibimos una auditoría anual en los aspectos técnicos y de gestión por parte del Organismo Argentino de Acreditaciones(OAA). Adicionalmente, y para dar cumplimiento a esta norma, realizamos también anualmente, auditorías internas que evalúan integralmente al laboratorio.

El modelo de medición de la satisfacción de clientes consta, por un lado, de la visión general de todos los clientes de la compañía, a partir del índice de satisfacción global. Por otra parte, se

conforma de 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.

A lo largo de 2015 se avanzó en adaptaciones que derivan del fraccionamiento en la medición del consumo como también otros que tipifican más detalladamente los reclamos efectuados. Además, modificamos el plan muestral en función de los nuevos universos de clientes.

En 2015, el Índice de Satisfacción Global de la compañía se posicionó en 8,12 teniendo en cuenta una escala de 10, representando el mismo valor alcanzado en 2014. El efecto arrastre de mediciones pasadas, incluyendo el cuadro tarifario junto con la quita de subsidios, impactó en estos indicadores de satisfacción.

Índice de satisfacción (Escala 0 a 10)	2015	2014	2013
Índice de calidad del servicio	8,12	8,12	8,46
Índice de satisfacción de los principales procesos (escala 0 a 10)			
Continuidad del suministro (i)	8,87	8,89	9,11
Facturación y cobro (ii)	8,30	8,37	8,57
Atención telefónica (iii)	8,22	8,17	8,25
Centros (iv)	7,80	7,7	7,95
Urgencias (v)	8,51	8,66	8,85

(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 250 encuestas trimestrales donde evalúa la satisfacción de los clientes en los siguientes atributos: solución de incidencias, procesos de pago y aspectos de factura.

(iii) Atención telefónica: Muestra de 250 encuestas trimestrales donde se consulta la satisfacción del cliente en cuanto a contacto, información, atención y resolución en el servicio.

(iv) Centros del Gas y Agencias de Servicio. Se hace la encuesta con un muestreo trimestral de 250 clientes que visitan los centros de atención. Los parámetros a evaluar son el personal del centro, aspectos físicos del local y los tiempos de atención.

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

Calidad: Motivos de satisfacción e insatisfacción del suministro (i)

**Motivos de insatisfacción**

Datos trimestrales 4T- 2015

% Clientes SG ≤ 6	16,2 %	Evol.
Precio	49,5%	+2,9%
Facturación	28,9%	-25,9%
Suministro	15,5%	-3,7%
Imagen	8,2%	+1,4%
Atención telefónica	7,2%	+1,7%
Lectura	7,2%	-3,8%
Atención Centros	5,2%	-8,5%
Contratación	4,1%	+1,4%
Falta de Información	4,1%	-1,4%
Reclamaciones	4,1%	-11,0%
Servicio Técnico	3,1%	+1,7%
Facturación Web	1,0%	+1,0%
Mantenimiento	1,0%	+1,0%
Urgencias	1,0%	+1,0%

Repuesta múltiple / Clientes insastifechos que dan un motivo: 97

**Motivos de satisfacción**

Datos trimestrales 4T- 2015

% Clientes SG ≤ 7	83,8 %
Suministro	58,1%
Servicio	33,0%
Genérico	28,6%
Facturación	19,3%
Precio	9,1%
Atención Telefónica	5,0%
Atención de Centros	3,2%
Imagenes	2,4%
Servicio Técnico	2,4%
Atención Cliente	1,8%
Reclamaciones	0,8%
Contratación	0,6%
Lectura	0,6%
Procesos Administrativos	0,2%
Web	0,2%
Descontento con la Compañía	0,2%

Repuesta múltiple / Clientes sastifechos que dan un motivo: 503

(i) Los índices miden la satisfacción de los clientes con respecto a los diferentes procesos (Atención Telefónica, Facturación y Cobro, Reclamos, Atención Presencial y Atención de Urgencias), los cuales a su vez están conformados por las dimensiones y los atributos del servicio a evaluar.

Servicio Comercial	Parámetros ENARGAS	2015	2014	2013
Reclamos por gestión de facturación cada mil clientes	11,834	9,9245	8,9217	7,1241
Reclamos por inconvenientes en el suministro cada mil clientes	15,328	18,3854	19,4482	19,3682
Reclamos por gestión de prestaciones cada mil clientes	0,758	1,3398	0,9324	1,2143
% de demora en atención telefónica ≥ 40"	10	8,86	16,75	12,29
% de demora en atención telefónica < 40"	90	91,14	83,25	87,71

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.

Durante 2015, continuamos realizando mantenimientos en nuestra red, alcanzando las 58.974 inspecciones reglamentarias.

6.1.3. Oferta de una gama de productos y servicios adaptada a las necesidades del cliente

A lo largo del año, continuamos con la puesta a disposición de mecanismos de financiación para el acceso al servicio de distribución de gas por redes, en conjunto con entidades financieras.

Servicio Urgencias	2015	2014	2013
Tiempo de respuesta ante emergencia (%)	99,95	99,95	99,93
<b>Servicio Técnico</b>			
% 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	2015	2014	2013
Kilómetros de red reseguída (total)	14.503,09	13.328,56	12.965,28
Red reseguída de alta presión (km)	1.713,80	1.635,90	1.548,69
Red reseguída de media presión (km)	12.725,91	11.623,39	11.348,39
Red reseguída de baja presión (km)	63,38	69,27	68,20
Kilómetros de renovación de red	9,32	6,52	6,89

También realizamos acciones específicas de marketing para promover estas iniciativas, tanto en eventos como en las redes digitales de forma permanente. Además, se intensificaron las acciones

de capacitación de matriculados y de difusión de herramientas comerciales, y se aumentó el uso de las redes sociales para la captación de clientes.



## Se otorgaron aproximadamente 1.700 préstamos por un total aproximado de 15,5 millones de pesos para el financiamiento de acceso al servicio de gas por redes

### Acceso a la energía - Modelo Inclusivo de Gasificación Integral

Proveer de energía a las comunidades desfavorecidas constituye un elemento clave de nuestro compromiso con la sociedad. El acceso a la energía impulsa a las comunidades a prosperar y alcanzar mayores niveles de desarrollo, y constituye una fuente de diferenciación competitiva para la compañía. Bajo esta premisa se enmarcan los programas de negocios inclusivos en barrios en los que no existe una buena infraestructura

de distribución. En este sentido, desarrollamos junto con la Fundación Pro-Vivienda Social el Modelo Inclusivo de Gasificación en la localidad de Cuartel V, Partido de Moreno.

A lo largo de 2015, avanzamos en el diseño y gestión comercial y operativa del tendido de los 61.870 metros de red necesarios para gasificar la zona comprendida por el Fideicomiso Barrios

Unión y Futuro (BUyF) en Moreno. Los barrios incluidos son: 25 de Mayo, Altos de Moreno, Lomas de Moreno, Altos de la Torre y La Perla; sumando un total de 4.100 familias beneficiadas, las cuales están siendo contactadas por la Fundación para incorporarlas al proyecto.

### Avances en otros proyectos de gasificación de barrios

- Gasificación de las viviendas del Plan Federal en el barrio Padre Mugica de la localidad de Virrey del Pino: se avanzó con la captación del 39% de los clientes del barrio Roberto Arlt,

llegando a 220 viviendas gasificadas sobre un total de 571. El resto de las viviendas aún se encuentran en etapa de construcción. El barrio Padre Mugica se encuentra totalmente gasificado desde 2014.

- Proyecto de Malvinas Argentinas: se concluyó la gasificación en el barrio Parque Alvear, por un total de 50.000 metros adicionales y un potencial de 3.000 clientes.

### El área más poblada del partido de Malvinas Argentinas, el barrio Parque Alvear, quedó completamente gasificado en 2015.

Por otra parte, como fruto de la política de permanente relacionamiento con los municipios, autoridades provinciales y desarrolladoras de redes e inmobiliarias, se alcanzaron acuerdos para impulsar varios proyectos, destacando los más importantes:

- Gasificación de 2 barrios en San Antonio de Areco, con un potencial de 150 viviendas, según acuerdos con el Municipio y el Estado Nacional, ya concluidos. Se continúa la tramitación para la gasificación de otros barrios con un potencial de 500 viviendas.
- Gasificación del barrio La Reja Grande, Moreno, con un potencial de 1.300 viviendas, continuando su desarrollo.
- 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, continuando su desarrollo.
- Gasificación del barrio Esperanza, La Matanza, con un potencial de 1.000 viviendas y un tendido de 18.000 metros de red, ya concluido.
- Gasificación del barrio El Tambo, La Matanza, con un potencial de 1.300 viviendas y un tendido de 13.000 metros, en ejecución.
- Gasificación de barrios en Mercedes, con un potencial de 350 viviendas, sobre obras de Media Presión ejecutadas a través de FOCEGAS, ya concluidas.
- Gasificación de barrio Los Ceibos, La Matanza, se concluyó la gasificación total del barrio, alcanzando a 300 viviendas.
- Gasificación de barrio PROCREAR Ciudad Evita, La Matanza, con un potencial de 288 viviendas, concluyendo la primera etapa del tendido de red, y llegando a 40 clientes habilitados.

- Gasificación de barrio PROCREAR Rincón de Milberg, Tigre, con un potencial de 442 viviendas, concluyendo el tendido de las redes.

Asimismo, los avances en el modelo comercial de la compañía fueron:

- En el marco del proyecto nacional PROCREAR (Programa Crédito Argentino), consolidamos las relaciones con los responsables del mismo y con el Banco Hipotecario (administrador del programa), lo cual 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 los procesos de gasificación. Entre los barrios beneficiarios de estas acciones se encuentran:
  - Ituzaingó: 600 viviendas.
  - Merlo: 402 viviendas.
  - San Martín: 488 viviendas.
  - González Catán (La Matanza): 2.182 viviendas.
  - Luján: de 112 lotes con servicios.
  - Carmen de Areco: 27 lotes.
  - Hurlingham: 301 lotes.
  - Campana: 150 lotes.
- En el partido de La Matanza continuamos acompañando 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 ejecutaron obras en los barrios El Tambo y Esperanza y en etapas posteriores se prevé completar el proyecto con el tendido con 100.000 metros de red adicionales en otros barrios del distrito (22 de Enero, Lasalle, Oro Verde, entre otros), permitiendo llegar a más de 5.500 viviendas.

- Con el objetivo de fidelizar y generar nuevos canales de comercialización, se desarrolló una política de capacitación a gasistas recientemente matriculados. Los temas abordados alcanzaron aspectos comerciales, operativos, administrativos e impositivos, realizándose seis reuniones con la participación de más de 100 asistentes. Asimismo, se incorporaron más de 50 nuevos matriculados a la campaña de financiación de internas.

La factura continua siendo el principal medio de comunicación con nuestros clientes. Con el objetivo de hacer accesible la información de la factura a personas con discapacidad visual, ofrecemos la posibilidad de recibirla en braille. Durante 2015, 65 clientes recibieron una factura con este sistema.

### 6.1.4. Comunicación efectiva con clientes

Entendemos que los clientes requieren cada día un mayor nivel de información y diálogo con la compañía. Para ello, adaptamos las comunicaciones con nuestros clientes a través del uso de las nuevas tecnologías, favoreciendo un contacto permanente con los mismos.

En 2015, trabajamos para homogeneizar los mensajes y los formatos de nuestras comunicaciones digitales con los clientes, a través de las diversas plataformas existentes. Además, se profundizó el uso de redes sociales para la captación de clientes, facilitándole a los mismos el acceso al servicio, generándose 7.000 contactos en Facebook. Nuestros canales de comunicación con clientes son:

- **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 de Atención:** 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.



Fonogas (i)	2015	2014	2013
Ventas de gas			
Llamados atendidos por operador	639.066	665.076	462.407
Llamados por sistema automático (IVR)	1.821.830	1.821.830	1.727.646
<b>Total llamadas</b>	<b>2.460.896</b>	<b>2.582.686</b>	<b>2.190.053</b>

i) Se contemplan los llamados 24horas/365 días.

Lanzamos a fin de año la campaña “F@ctura Digital”, principalmente mediante mailing y redes sociales, ofreciéndoles a nuestros clientes la posibilidad de recibir una copia de su factura de gas digital en su casilla de correo electrónico. La campaña busca disminuir el uso del papel impreso, en línea con nuestra Política de Responsabilidad Corporativa. Como resultado, se adhirieron a este servicio unos 12.000 clientes.





## 6.2. Compromiso con los resultados

### Compromisos

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

#### 6.2.1. Enfoque a una rentabilidad creciente y sostenida

Desarrollamos nuestras actividades de manera compatible con el entorno donde estamos presentes, atendiendo a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Durante 2015, los avances en esta ámbito provenieron del ámbito regulatorio institucional y estuvieron en línea respecto de la asistencia económica transitoria implementada por el gobierno argentino durante el año y en tributo a las obligaciones que el Poder Ejecutivo Nacional registra como pendientes en temas tarifarios. Con dicho aporte, se permitió normalizar la cadena de pagos por deudas atrasadas y un mejor desempeño en los indicadores de liquidez

y endeudamiento. Si bien es una solución paliativa, finalizamos el año 2015 con un estándar de estabilidad financiera al corto plazo y a la espera de la normalización tarifaria definitiva.

Si bien no contamos con un endeudamiento corporativo, las deudas de corto plazo, así como los acuerdos logrados con productores de gas se encontraban regularizados y al día a fin de año.

#### Acciones de valor propuestas para 2015

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

#### Grado de cumplimiento

- Ampliamos el sistema de pago a proveedores a través de transferencias bancarias, renovando el compromiso de mejorar la gestión para el 2016 e incorporar mayor cantidad de proveedores a dicha gestión.

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

#### Metas para 2016

- Actualización, relevamiento, descripción y análisis de los procesos vigentes más significativos de la Dirección Económico Financiera con el fin de ampliar los conocimientos técnicos, difundir la información y permitir una mejora continua en la gestión de las diferentes áreas.
- Matriz de riesgo referida a perfiles del sistema SAP: Se trabajará en las áreas de contabilidad, finanzas y fiscalidad para evitar incompatibilidades en un mismo usuario y mejorar los controles internos.

### 6.2.2. Canales de comunicación adaptados a las necesidades de accionistas e inversores

Contamos con diversos canales de comunicación que nos permiten ofrecer un mejor servicio y difundir información de manera simple, homogénea y simultánea. Estos canales, 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 sobre 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](mailto:relacionesmercado@gasnaturalfenosa.com) para atender diversas consultas de interesados.
- Reuniones personales con los accionistas: realizadas previo a la Asamblea de Accionistas, estas

reuniones tienen el objetivo de poner en conocimiento de los interesados todo lo concerniente a dicho acto societario. Además, promovemos la participación de los accionistas minoritarios en las asambleas a fin de garantizarles el pleno ejercicio de sus derechos políticos, a través del cumplimiento de lo requerido por la Ley General de Sociedades, la Comisión, la Comisión Nacional de Valores y la Bolsa de Comercio de Buenos Aires.

- Web corporativa: portal corporativo de nuestra compañía, el cual también incluye información del Grupo Gas Natural Fenosa.



### 6.2.3 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 ha formado parte, de manera ininterrumpida, del *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI). En 2015, la compañía fue distinguida como líder de supersector *Utilities* (gas, electricidad y agua) y, además, continuó siendo, por cuarto año consecutivo, líder del sector *Gas Utilities*, valorando con elevadas

puntuaciones aspectos como Código de conducta, Cambio climático, Ciudadanía corporativa, Política de defensa de la competencia, y Prácticas laborales y derechos humanos. Asimismo, fue incluida, por décima vez, en la variante europea del índice, el *DJSI Europe*.

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

En 2015, Gas Natural Fenosa ha mantenido su presencia en otros índices de sostenibilidad como son los índices *Ethibel Sustainability Index Excellence Europe*, *STOXX ESG Leaders Indices* y *Euronext Vigeo*, del 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, Asia-Pacífico y Europa.

La compañía 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 largo plazo.

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

### El grupo Gas Natural Fenosa, supersector líder en *Dow Jones Sustainability Index*

En el Anuario de la Sostenibilidad 2016 de RobecoSAM, Gas Natural Fenosa fue calificada como *Industry Leader* del sector *Utilities* (gas, electricidad y agua), distinción que la reconoce como la compañía con la puntuación más elevada y, por tanto, como la más preparada para aprovechar las oportunidades y manejar los riesgos derivados del desarrollo económico. Además, fue distinguida con la categoría *Gold Class* dentro del sector *Gas Utilities*.

Adicionalmente, Gas Natural Fenosa ha sido en 2016 *Industry Mover* del sector *Gas Utilities*, al pasar de obtener 86 puntos en 2014 a 89 puntos en 2015. Este año ha sido el primero en el que RobecoSAM ha elegido, dentro del 15% de compañías con mejor puntuación de cada sector, al *Industry Mover*. Esta calificación destaca a la compañía que ha conseguido las mayores mejoras proporcionales en su desempeño en sostenibilidad en el último año.







## 6.3. Gestión responsable del medio ambiente

### Compromisos

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

### 6.3.1. Compromiso por el medio ambiente

Trabajamos para satisfacer las necesidades energéticas de nuestros clientes de forma responsable y segura, buscando generar el mínimo impacto en el medio ambiente. En este sentido, desarrollamos nuestras actividades prestando especial atención a la protección del entorno y al uso eficiente de los recursos naturales. Involucramos a nuestra cadena de valor y grupos de interés en este compromiso, fomentando una cultura de uso responsable de la energía. Todos los años asumimos nuevos desafíos ambientales con un enfoque preventivo, integrando los criterios ambientales en nuestros procesos y negocios.

#### Acciones de valor propuestas para 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.

#### Grado de cumplimiento

●● Se realizó la reconversión y habilitación del 100% de las bocas proyectadas para el Edificio Administrativo Isabel La Católica y el Anexo Isabel La Católica, reemplazando la provisión de agua para consumo humano en bidones de 20 litros por alimentación a través del sistema de red.

●● Se realizó el reemplazo de los equipos de regulación que poseen cajas controladoras y generan el venteo permanente de gas natural a la atmósfera por equipos de regulación pilotados en la Estación Reguladora de Presión (ERP) denominada Del Viso I. De un total de 384 ERP existentes en nuestro ámbito de operación solo 20 ERP se encuentran aún operando con sistemas de regulación a través de cajas controladoras.

●● Avanzamos en medidas para profundizar estas acciones de reciclado en el Centro San Justo, el edificio Isabel La Católica y Centro San Martín.

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

### Metas para 2016

- Realizar la reconversión y habilitación del 50% de las bocas proyectadas en el Centro Operativo San Martín, a fin de poder reemplazar la provisión de agua para consumo humano que actualmente se desarrolla con bidones por sistema de red de distribución.
- Implementar el seguimiento periódico de los indicadores ambientales que se encuentran asociados a nuestros procesos y centros de trabajo con el objeto de poder realizar acciones de gestión orientadas al mejoramiento de los índices.
- Renovar las redes de distribución por otras con menores coeficientes de fuga de metano. La misma consiste en dar de baja redes existentes construidas en hierro fundido y reemplazarlas por redes de polietileno.



### 6.3.2. Gestión ambiental

#### Sistema Integrado de Gestión (SIG)

Nuestro modelo de gestión ambiental se basa en un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud de la compañía. Este sistema nos permite el desarrollo eficiente de los procesos con el mínimo impacto en el entorno, garantizando en todo momento el cumplimiento de las exigencias, tanto externas como internas.

Durante 2015, las acciones realizadas en el marco de este sistema fueron:

- Elaboración del primer Informe de Revisión del SIG por la dirección de la compañía en el marco de la Dirección General de Latinoamérica - Negocio Gas Argentina.

- Realización de la segunda edición de la adenda del Manual del SIG.
- Ampliación de los alcances de los siguientes procedimientos: Control de los equipos e instrumentos de seguimiento y medición, y Control de producto no conforme.
- Implementación del módulo Hallazgo para el registro de las no conformidades (NC), observaciones (Obs.) y oportunidades de mejora (OM).
- Migración al navegador del 43% de los documentos normativos de la compañía.
- Evaluación de todos los hallazgos surgidos como consecuencia de la Auditoría Trienal de la NAG-153, desarrollada durante 2014.

- Actualización de las consideraciones ambientales del plan de emergencias internas correspondiente al Centro Operativo San Martín.

Asimismo, realizamos la evaluación del cumplimiento legal de la información cargada en la herramienta THEMIS, alcanzando el 100% de los requerimientos nacionales y provinciales, y el 80% de los requerimientos municipales. Por otra parte, se realizó la revisión anual de todos los procedimientos ambientales que constituyen el Manual de Procedimientos Ambiental y se comunicó al ENARGAS.

**Obtuvimos la certificación del SIG sobre Gestión de la Calidad - ISO 9.001, Gestión Ambiental - ISO 14.001, y Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - OHSAS 18.001. Eso nos permitió identificar y controlar los aspectos ambientales significativos que pueden generar impactos en el medioambiente mediante la prevención de la contaminación y/o reducción de los impactos ambientales en las tareas que realiza la compañía, en lo que atañe al Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001).**

#### Acciones de formación

- Realización de la formación de los responsables de Prevención, Medio Ambiente y Aseguramiento de la Calidad en el módulo "Hallazgo" del programa Prosafety.
- Desarrollo por parte del Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) de la formación de todos los responsables de los procesos alcanzados por el SIG a través de los siguiente módulos: Taller de tratamiento de no conformidades y Herramientas para la mejora continua.

- Realización, en el marco del Sistema de Gestión de Empresa Saludable (SIGES), por parte de AENOR de la formación destinada a los responsables de la gestión de este sistema.

#### Matriz de identificación y evaluación de Aspectos Ambientales

En 2015 realizamos la actualización de esta Matriz asociada a los procesos contemplados en el SIG. En este sentido, se incorporaron: el transporte de combustible al aspecto ambiental asociado al consumo de recursos no

renovables, los requerimientos legales asociados a cada aspecto ambiental y los nombres de los responsables de los sectores.

#### Auditorías ambientales

- Auditoría de certificación del SIG a cargo de IRAM/AENOR.
- 1º Auditoría Interna del SIG, luego de la obtención de la certificación.
- 1º Auditoría Interna de precertificación del SIGES.
- Auditoría de certificación del SIGES a cargo de AENOR.



#### Estudios de Impactos Ambientales

Durante 2015, realizamos un Estudio de impacto ambiental:

- Cruce subterráneo de las vías del FFCC Urquiza y San Martín en progresivas km 39+209 y 29+492 (J. C. Paz).

A partir del análisis de los resultados de este estudio, se concluyó que no

surgieron impactos generados en áreas protegidas o de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas derivadas de las actividades. La causa de que los impactos al medio natural resulten en general de importancia baja a moderada, radica en que las áreas donde se desarrollarán los proyectos constructivos se encuentran antropizadas, no existiendo suelo ni vegetación, que puedan ser afectados significativamente.

Por otra parte, se llevó a cabo la evaluación de un Estudio Ambiental Previo para Redes (EAPr) que presentó Buenos Aires Gas SA (BAGSA) a Gas Natural Fenosa para su revisión y aprobación, previa entrega en el ENARGAS. Éste trato sobre el suministro de GLP a la localidad de Tres Sargentos, Carmen de Areco.

#### Resumen de la gestión ambiental de Gas Natural Fenosa 2015

Gastos e inversiones ambientales	833.521,48
Consumo de electricidad (kWh (eq.))	7.362.297,07
Consumo de gas natural (GJ)	167.675,66
Agua captada (m³)	51.729,27
Emisiones directas de CO2 equivalente (Alcance 1)	340.283.125,855
Emisiones indirectas de CO2 en kg CO2 (Alcance 2)	2.731.412,22
Otras emisiones indirectas de CO2 en kg CO2 (Alcance 3)	24.328,600
Vertidos totales de aguas residuales (m³)	51.729,27
Peso de residuos especiales y no especiales gestionados (toneladas métricas)	290,24



### 6.3.3. Inversiones ambientales

Gastos e inversiones ambientales	Pesos argentinos
Protección de Atmósfera	45.050
Gestión del Agua	36.900
Gestión de Residuos	333.235
Sistema de Gestión Medioambiental	257.119
Estudios ambientales / Vigilancia ambiental	111.915
Formación medioambiental	15.408
Ruidos y vibraciones	14.500
Impuestos, tasa, cánones	19.393
<b>Total</b>	<b>833.521</b>

### 6.3.4. Parámetros ambientales

#### Recursos energéticos y materiales

El principal consumo observado en nuestra compañía es el de combustibles para los autos de flota propia, y el de energía eléctrica y gas natural en los centros de trabajo y procesos.

En este contexto, entre las acciones desarrolladas para la reducción del consumo energético se destacan:

- El reemplazo de lámparas por otras de mejor eficiencia energética. Realizamos la primera etapa del proyecto del reemplazo tecnológico de la iluminación que corresponde a las áreas comunes del edificio Isabel La Católica. Además, se optimizó el sistema de iluminación en las áreas exteriores del Centro Operativo San Martín por el reemplazo de luminarias LED. Así, logramos que la potencia instalada total del área alcanzada por los trabajos realizados en el edificio de Isabel La Católica se redujera en un 60%, mientras que la correspondiente a las tareas realizadas en Centro Operativo San Martín arrojaron una reducción del 65% en la misma.

- La programación de los tiempos de funcionamiento de los equipos de climatización central, en consideración a la jornada laboral habitual desarrollada en los centros de trabajo de nuestra compañía.
- El reemplazo del sistema de humidificación del laboratorio de calibración de medidores. Esta medida arrojó un ahorro energético del 88%.
- Desarrollo de una acción de conversión vehicular consistente en adaptar los sistemas de alimentación de nafta a una modalidad dual (Nafta/GNC) para el parque automotor. Esta iniciativa permite lograr la reducción de las emisiones de GEI, además de obtener una eficiencia de los consumos de combustibles empleados. Durante este año se dualizaron 18 Fiat Palio Fire My con equipos de GNC de quinta generación. A su vez, todos los 103 vehículos de carga fueron sometidos a la Verificación Técnica Vehicular que, entre otros aspectos, tiene por objeto determinar que los valores de emisión gaseosa se mantengan dentro de los parámetros considerados aceptables.

Por otra parte, nuestros empleados al finalizar la jornada laboral dejan sus equipos (PC, monitores, impresoras) apagados con el fin de ahorrar energía. A su vez, el personal de vigilancia de cada centro de trabajo, a través de los sucesivos rondines, tiene entre otros objetivos el de verificar que los mismos se encuentren apagados.

En cuanto a iniciativas para mitigar los impactos ambientales del uso de materiales, continuamos implementando acciones de recuperación de medidores en desuso o con problemas de funcionamiento, y reuso de cañerías, válvulas, herramientas y equipos. Asimismo, se continuó desarrollando la campaña "Impresión 0" orientada a disminuir el consumo de papel impreso y se reutilizó mobiliario en desuso (estanterías metálicas, escritorios) que fue reacondicionado para su uso.

Materiales (en toneladas métricas)	2015
<b>Proceso</b>	
Odorante	67,687
Aceite lubricante / hidráulico	4,264
Pinturas y solventes	0,741
Detergente	0,603
Nitrógeno (N <sub>2</sub> )	239,999
Carbón calcinado	60
Pilas	0,392
Grasa	0,086
Mezcla de sales	2
Papel	21,088
Tóner y cartuchos de tinta	15,028
Freones	0,065
Tubos fluorescentes y lámparas de bajo consumo	0,108

Consumo de energía	Unidad de medida	2015	2014	2013
<b>Consumo de gas natural (i)</b>				
Proceso	GJ	166.694,54	179.483,00	144.659,77
Centros de trabajo	GJ	981,12	2.086,32	2.950,90
<b>Consumo de electricidad (iii)</b>				
Proceso	KWH(eq.)	5.009.831,07	4.906.636,11	4.261.908,33
Centros de trabajo	KWH(eq.)	2.352.466	2.455.325	2.591.622,22
<b>Consumo de propano</b>	Litros	20.280,77	(ii)	(ii)
<b>Consumo de diésel en Centros de Trabajo</b>				
<b>Consumo de diésel / gasóleo resto</b>	Litros	160,000	(ii)	(ii)

(i) Para la determinación se utilizó el Poder Calorífico Superior. No se incluyen los consumos de los centros: Suc. Olivos, Ramón Falcón, San Justo ni Zárate.

(ii) Indicador que se comenzó a sistematizar y publicar en 2015.

(iii) Datos estimados. En los informes anteriores publicados este dato se expresó en otra unidad.

**3.652.417.741 kWh de gas natural distribuido.**

## Gestión del agua

El consumo de agua de proceso corresponde a las actividades que realizan la Planta *Peak Shaving* y los sectores de Protección Anticorrosiva y Construcciones de Alta Presión. El decremento observado en el consumo de agua durante 2015 se debe a la menor cantidad de días de operación de licuación y vaporización de la Planta *Peak Shaving*. En 2014 operó 261 días, mientras que en 2015 fueron 228,5 días.

Los procesos operativos de licuación y vaporización que se desarrollan en la PPS y sus unidades edilicias captan agua

subterránea renovable a través de dos pozos semisurgentes. Asimismo, el área de Protección Anticorrosiva capta agua subterránea renovable que re-circula para la perforación de los pozos y el asentamiento del carbón calcinado empleado durante la instalación de los ánodos.

Las actividades que desarrollamos como consecuencia de nuestros procesos operativos y las actividades de los Centros de Trabajo no afectan la captación de ninguna fuente de agua subterránea no renovable ni a la red de abastecimiento de agua. Priorizamos la utilización de cuerpos de agua que no representen riesgo para los ecosistemas o hábitats cercanos. El agua

utilizada en las pruebas hidráulicas proviene de la red de abastecimiento.

Durante 2015, y en el marco de nuestro compromiso por mejorar la gestión del agua, realizamos el reemplazo del sistema de humidificación del laboratorio de calibración de medidores. A través de la misma se obtuvo una reducción de consumo de agua del orden de 24 litros diarios.

Captación de agua (en m <sup>3</sup> ) (i)	2015	2014	2013
Proceso	29.882,47	31.320,00	25.080,00
Centros de trabajo	21.846,800	20.936,72	21.422,67
<b>Total de agua captada</b>	<b>51.729,27</b>	<b>52.256,72</b>	<b>46.502,67</b>

(i) Estos datos tratan de estimaciones. No se cuenta con caudalímetros a la fecha.

Captación de agua desglosado por fuente (en m <sup>3</sup> )	2015
<b>Proceso</b>	
Captación de agua subterránea renovable	29.420
Captación de agua de la red de abastecimiento	462,47
<b>Total</b>	<b>29.882,47</b>
<b>Centros de trabajo</b>	
Captación de agua subterránea renovable	1.801,800
Captación de agua de la red de abastecimiento	20.045,000
<b>Total</b>	<b>21.846,800</b>
<b>Total de agua captada</b>	<b>51.729,27</b>

## Emisiones

Entre las iniciativas desarrolladas en 2015 para mitigar los impactos ambientales de las emisiones, se destacan la siguientes:

- Localización de fugas a través de las tareas de reseguimiento de red y reparación de las mismas: realizamos el reseguimiento en la zona comercial de 9.477,12 kilómetros de cañería de media presión y 63,38 kilómetros de cañería de baja presión, en zona no comercial de 3.248,79 kilómetros de cañería de media presión y 1.713,80 kilómetros de cañería de alta presión. Se eliminaron 13.214 fugas. Esto originó la renovación de 351 metros de cañería de red de media presión y 11.602 acometidas con cañería de polietileno.
- Reducción de las presiones de la red de acuerdo con el perfil de consumo residencial, relacionado con la estacionalidad de las temperaturas. Se gestionó a través de Mantenimiento de Instalaciones Auxiliares de Red la realización de dos campañas de modificación de presiones, una en el mes de abril para subir las presiones a valores invernales y otra en el mes de diciembre para bajarlas a valores estivales.
- Mantenimiento periódico de las instalaciones del sistema operativo de distribución de gas natural. Además, desarrollamos desde 2012 un plan anual de integridad en la totalidad de las líneas de transmisión. El mismo tiene por objeto asegurar la aptitud de los ductos para el servicio de distribución. A través de estas metodologías se recopila información exhaustiva de cada tramo de red, se identifican amenazas como la corrosión o el daño de terceros y se calculan los riesgos para fijar prioridades de acción. Se inspeccionaron hasta el momento, 24 líneas de transmisión en 360 km de longitud y por medio de mediciones potenciales de protección catódica y variaciones de gradiente que identifican fallas de revestimiento se determinaron áreas críticas donde ya se realizaron entre otros, 60 ensayos de indentación para determinar la resistencia de distintos aceros y 36 ensayos de onda guiada que representan 7 km de cañería interna inspeccionada.
- Renovación de redes de distribución con materiales que poseen menores factores de emisión de CH<sub>4</sub>. Se renovaron 650 metros de cañería de H°F° de baja presión por 9,322,70 metros de cañería de polietileno en media presión y 443 acometidas de H°F° por la misma cantidad en polietileno.
- Instalación de 12 equipos de climatización individual que emplean gases refrigerantes considerados ecológicos.
- Empleo de dispositivos mecánicos que fueron diseñados con el objeto de minimizar las fugas de gas a la atmósfera en las tareas de recambio de válvulas de gabinete y reemplazo de las tee de toma en carga que vinculan las redes con las acometidas.
- En cuanto a la reducción de las necesidades energéticas de productos y servicios, fomentamos el desarrollo de videoconferencias en reemplazo de viajes en avión. En 2015 se realizaron 143 videoconferencias, mientras que los viajes en avión fueron 52, 2 de trayectos medios y 50 de trayectos largos. La reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> equivalente conseguido alcanza el monto de 18.014,01 kg CO<sub>2</sub>, y surge como la diferencia de lo emitido por los viajes realizados en avión durante 2014.



Emisiones directas GEI (Alcance 1)	2015	2014
<b>Emisiones de CO<sub>2</sub> (Kg.) (ii)</b>		
<b>Fuentes fijas</b>		
Por consumo de gas natural en proceso (Kg CO <sub>2</sub> )	8.401.281,381	9.061.963,724
<b>Emisiones CO<sub>2</sub> por consumo de propano en procesos (Kg CO<sub>2</sub>)</b>	30.336,351	(i)
<b>Emisiones de Metano (CH<sub>4</sub>)</b>		
<b>Fuentes fijas</b>		
Por consumo de gas natural en proceso (kg CH <sub>4</sub> )	750,114	807,662
Por consumo de combustible (kg CH <sub>4</sub> )	752,499	808,698
<b>Emisión Total CH<sub>4</sub> (Kg CH<sub>4</sub>)</b>	13.273.128,43	13.175.670,068
<b>Emisión Total CH<sub>4</sub> (Kg CO<sub>2</sub> eq)</b>	331.828.210,744	329.391,751,688
<b>Emisiones CO<sub>2</sub> equivalentes en fuentes fijas por CH<sub>4</sub> (Kg CO<sub>2</sub> eq)</b>	331.847.023,227	329.411.969,142
<b>Emisión CH<sub>4</sub> por consumo de propano en proceso (kg CO<sub>2</sub>)</b>	2,385	(i)
<b>Emisiones N<sub>2</sub>O</b>		
<b>Fuentes fijas</b>		
Por consumo de gas natural en proceso (Kg N <sub>2</sub> O)	15,002	16,153
Por consumo de combustible (Kg N <sub>2</sub> O)	15,05	16,215
<b>Emisiones CO<sub>2</sub> equivalentes en fuentes fijas por N<sub>2</sub>O (Kg CO<sub>2</sub> eq)</b>	4.484,896	4.832,196
<b>Emisión N<sub>2</sub>O por consumo de propano en proceso (kg CO<sub>2</sub>)</b>	0,048	(i)

(i) Indicador que se comenzó a sistematizar y publicar en 2015.

Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (Alcance 2) en kg CO <sub>2</sub> (indirecto) (i)	2015	2014	2013
Proceso	1.858.647,33	2.625.049,72	2.280.121,31
Centros de trabajo	872.764,89	1.315.166,42	1.386.517,77

(i) Al momento se desconoce el factor de emisión de CO<sub>2</sub> por consumo de energía eléctrica expresado en tCO<sub>2</sub>/MWh que proporciona la Secretaría de Energía de la Nación. Se utilizó el que emplea la Corporación para Argentina (0,371).

Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3) en kg CO <sub>2</sub> (avión)	(i) 2015	2014	2013
Viajes en avión	24.328,600	42.342,610	62.916,000

(i) Se modificaron los coeficientes utilizados para su cálculo.

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

	2015	2014	2013
<b>Proceso</b>			
Emisiones de NOx	1,250	3,180	2,119
Emisiones de CO	7,060	6,700	6,747
<b>Centros de trabajo</b>			
Emisiones de NOx	0,032	0,068	0,075
Emisiones de CO	0,065	0,139	0,152

#### Residuos y vertidos

El incremento de la generación de residuos no peligrosos se debió fundamentalmente a la desafectación del Centro Operativo San Justo que funcionaba como almacén de insumos. Esto generó la necesidad de tener que disponer grandes cantidades de chatarra en desuso que se hallaban almacenadas.

Por otra parte, el aumento observado en la generación de los residuos asimilables a urbanos se debe fundamentalmente a los inconvenientes ocasionados en el período anterior con los contratos de algunos proveedores del servicio de transporte que retuvieron la documentación de los retiros efectuados; situación que no permitió contabilizar la totalidad de los retiros realizados.

Por el momento no se realiza la discriminación de las corrientes de residuos no peligrosos, que son considerados para nuestra legislación como asimilables a urbanos y se disponen en rellenos sanitarios de la Coordinación Ecológica Area Metropolitana Sociedad del Estado (CEAMSE) y ARX Arcillex S.A.

#### Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los residuos

- Acciones desarrolladas en el marco del Plan de Reducción, Reutilización, Reciclaje y Valorización Energética de Residuos (PRE3VER), que se encuentra orientado principalmente a regenerar los aceites minerales utilizados que no se han contaminado con otras sustancias o con agua, y las baterías provenientes de los vehículos. Asimismo, incluye el reciclado de papel, tapitas plásticas y aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE's). Durante este período 2015 se comenzó a realizar el reciclado de chatarra en Centro Operativo San Martín y se reciclaron 50 kg. de RAEE's.
- Inicio de trabajos constructivos en Planta *Peak Shaving* con el objeto de mejorar las instalaciones del depósito de almacenamiento de residuos especiales y el depósito de sustancias químicas (lubricantes, MEA, entre otros).
- Curso "Gestión de residuos en el ámbito de Gas Natural Fenosa", destinado al personal operativo y los referentes de las empresas contratistas que desarrollan habitualmente tareas de operación. Se realizaron 5 cursos de una hora de duración cada uno y se capacitaron a 84 personas. Realizamos además, la acción formativa "Residuos generados en Centro Operativo San Martín (CSM) y su clasificación," destinada al personal contratado que realiza la limpieza de las instalaciones del CSM. Se realizó un curso de 30 minutos de duración y se capacitaron 8 personas.
- Jornadas con actividades orientadas al reciclado para los niños durante el período vacacional invernal. Alrededor de 70 niños y 50 adultos participaron de dos jornadas que convocaron a los nuestros colaboradores y sus familias, para la que se solicitó a los participantes que llevaran botellas plásticas que fueron cortadas y pintadas en la actividad coordinada por el reconocido artista plástico Edgardo Rodríguez. Además, a través del Programa Ambiente Natural, se llevaron a cabo iniciativas que promovieron el cuidado ambiental, fomentando entre los empleados valores vinculados al respeto del medioambiente y creando un entorno que permita encontrar soluciones que contribuyan a la reducción y gestión de los residuos.

## Programa Ambiente Natural

A través de este programa, llevamos a cabo iniciativas que promuevan el cuidado ambiental, fomentando entre los empleados, valores vinculados al respeto del medioambiente y creando un entorno que permita encontrar soluciones que contribuyan a la reducción y gestión de residuos.

En este sentido, se continuó con la campaña de reciclado de papel recolectándose 8.417 kg que equivalen a \$10.942,10, que fueron destinados a financiar proyectos de la Fundación Baccigalupo, la cual trabaja en la integración a través del deporte de chicos con discapacidad. Asimismo también se colaboró con la Fundación Garrahan recolectando 12 kilos de papel. Con respecto a la campaña de reciclado de tapitas plásticas a beneficio de la Fundación Garrahan, se juntaron 530 kg de este material entre todos los centros de trabajo de la compañía.

Por otra parte, en el mes de abril conmemorando el "Día Internacional de la Tierra", se desarrolló una nueva actividad de voluntariado de plantación reducida de árboles, junto a las organizaciones Cascos Verdes y PlantaRSE.



### Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y su destino (en m³)

	2015
<b>Proceso</b>	
Agua vertida a la red pública de saneamiento	462,47
Agua vertida para recarga de un acuífero	29.420
Volumen total vertido	29.882,47
<b>Centros de trabajo</b>	
Agua vertida a la red pública de saneamiento	20.045,00
Agua vertida a fosa séptica	1.801,80
Volumen total vertido	21.846,80

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

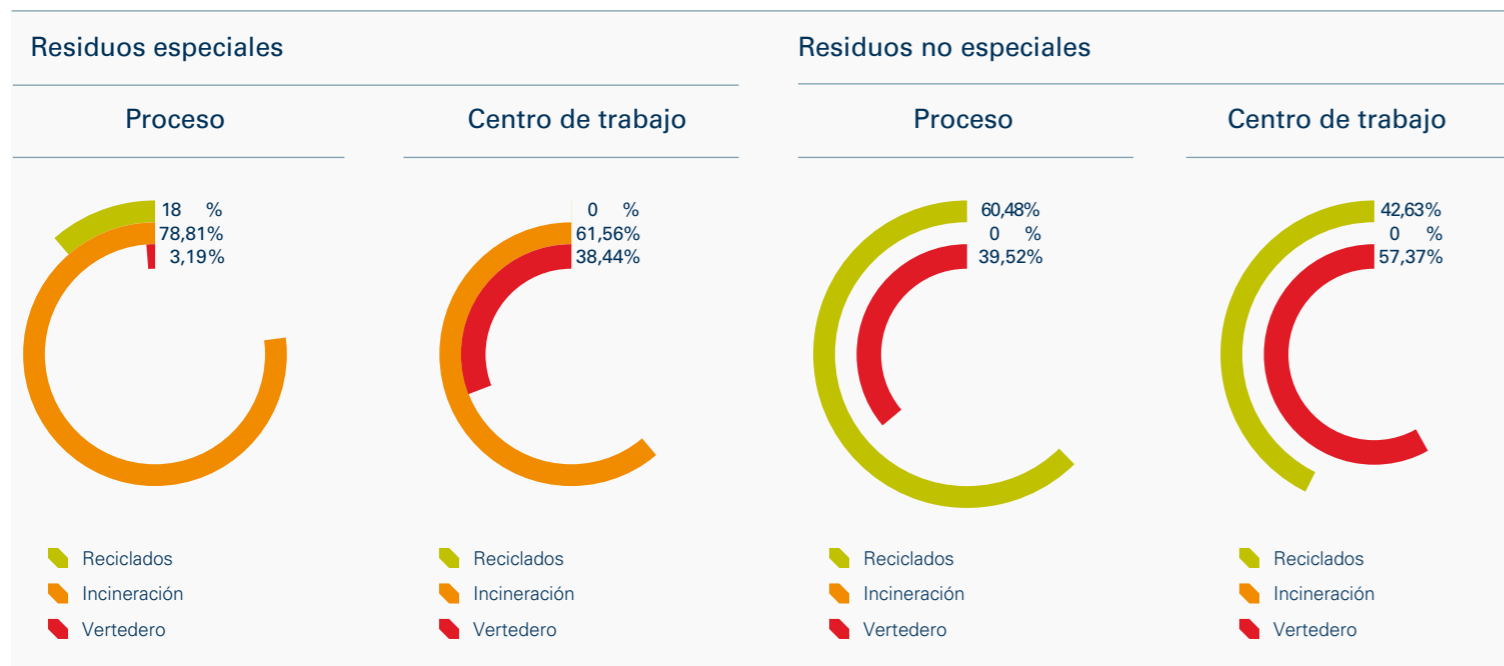
	2015
<b>Proceso</b>	
Chatarra Este residuo fue sometido a un proceso de reutilización y reciclado	127,000
Residuos asimilables a urbanos (i)	83,000
<b>Cantidad total de residuos no especiales gestionados y tratados</b>	<b>210,000</b>
<b>Centros de trabajo</b>	
Neumáticos	2,820
Papel y cartón generado	8,429
Plásticos	0,530
Residuos asimilables a urbanos (i)	15,854
Otros RNP / RI	0,000
<b>Cantidad total de residuos no especiales gestionados y tratados</b>	<b>27,633</b>

(i) La información suministrada respecto de los residuos asimilables a urbanos es aproximada y se encuentra calculada considerando una generación diaria de 0,414 kg de residuos por trabajador.



Peso total de residuos especiales gestionados (en toneladas métricas)		2015
<b>Proceso</b>		
Aceite usado		9,310
Amianto		0,100
Hidrocarburos más agua		26,690
Lodos de aceite y combustible		0,500
Pilas, baterías y acumuladores		1,550
Pinturas y barnices		0,006
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos		3,170
Tierras contaminados con hidrocarburos		9,790
Mezcla de sales		0,600
<b>Cantidad total de residuos no especiales gestionados y tratados</b>		<b>51,716</b>
<b>Centros de trabajo</b>		
Pilas, baterías y acumuladores		0,100
Residuos biosanitarios		0,065
Residuos de laboratorio		0,007
Residuos eléctricos y electrónicos		0,050
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos		0,500
Tubos fluorescentes y lámparas de bajo consumo		0,140
Toner y cartuchos de tinta		0,023
Lana de vidrio		0,010
<b>Cantidad total de residuos no especiales gestionados y tratados</b>		<b>0,895</b>

**Método de tratamiento de los residuos en 2015 (i)**



(i) Este año cambiamos la metodología de sistematización de los indicadores ambientales clave, a fin de alinearnos con los requerimientos de reporte del Grupo en España. En consecuencia, no se presenta la comparación con años anteriores en la totalidad de estos datos.



**6.3.5. Cambio Climático**

Nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático se manifiesta en nuestra Política de Responsabilidad Corporativa y en sus principios establecidos. En este sentido, trabajamos para desarrollar acciones que compensen la generación de CO<sub>2</sub> a partir de las actividades de nuestros procesos.

Consciente de nuestro rol como empresa energética, establecemos una estrategia basada en cuatro ejes principales: mejora de la ecoeficiencia, gestión del carbono, I+D+i y la concientización de la sociedad, y definimos las líneas de acción orientadas fundamentalmente a la minimización de los gases de efecto invernadero (GEI). Las principales líneas de acción para la reducción de GEI son la correcta gestión de los combustibles fósiles y de los recursos naturales, el ahorro y la eficiencia energética, la movilidad sostenible, y los

programas de gestión de la demanda a través de la concientización.

El 22 de Abril en conmemoración del “Día Internacional de la Tierra”, realizamos una convocatoria interna entre nuestros empleados para sumarse a una acción de voluntariado para el plantado de 20 árboles nativos en la Reserva Ecológica “Ribera Norte” en la Localidad de Acassuso, San Isidro. La acción convocó a 20 personas que fueron supervisadas por un Guardaparque de la Reserva y coordinada por la Organización PlantaRSE en colaboración de la ONG Cascos Verdes. Así, compensamos parte de la emisión de GEI que genera nuestra compañía a través de sus actividades.

Asimismo, a través de nuestra página web ponemos en conocimiento del público en general los impactos potenciales que genera el cambio climático.

**6.3.6 Biodiversidad**

Nuestra compañía mantiene desde hace años un fuerte compromiso con la conservación de la biodiversidad, en el marco de la Política de Responsabilidad Corporativa. Este compromiso inspira la estrategia de sostenibilidad ambiental, que tiene como principales objetivos la conservación del capital natural y la minimización de los impactos sobre los ecosistemas. Esto lleva a la compañía al cumplimiento estricto de la legislación ambiental para la protección del medio natural, mediante el establecimiento de medidas adicionales de carácter voluntario que contribuyen a la mitigación o a la compensación de los impactos derivados del desarrollo de nuevos proyectos y de la operación de las instalaciones tras su puesta en funcionamiento.



Adicionalmente, se llevan a cabo diversas iniciativas con las que se pretende ampliar el conocimiento de los hábitats y especies presentes en los entornos de las instalaciones, en especial de aquellas que están próximas a espacios protegidos o de alto valor para la biodiversidad. Asimismo, se fomentan las iniciativas de educación ambiental y sensibilización con los grupos de interés, en especial entre los empleados de la compañía, conscientes de que todas las partes son responsables de la conservación del entorno, cada uno en la medida de la función que desempeña.

### Compromiso de Gas Natural Fenosa para la conservación de la biodiversidad

- Ir más allá del cumplimiento de la legislación y las disposiciones reglamentarias para la protección de la naturaleza.
- Fomentar y colaborar en la conservación de la biodiversidad en el entorno de sus instalaciones, con especial atención sobre los espacios protegidos.
- Estudiar el impacto ambiental de las actividades y proyectos, los efectos sobre los ecosistemas y la diversidad biológica, teniendo en cuenta los grupos de interés.
- Adoptar medidas para evitar y minimizar los posibles efectos adversos sobre la biodiversidad, restaurando zonas y suelos degradados.
- Respetar los estilos tradicionales de vida de las comunidades locales que favorezcan la conservación y utilización sostenible del entorno.

Este compromiso se materializa a través del “Plan de acción en biodiversidad 2013-2016” (PAB), en el que se encuadran las distintas iniciativas que la compañía lleva a cabo para garantizar una adecuada protección del medio natural, en especial en las áreas en las que pudiera existir un mayor riesgo potencial de afección.

Para ello, se desarrollan herramientas y métodos de trabajo que proporcionan un mayor conocimiento de los espacios naturales en los que se ubican las instalaciones, como tarea previa para el posterior diseño e implementación de las medidas de conservación más adecuadas en cada caso. Asimismo, tomamos en consideración la opinión de los grupos de interés que persiguen la conservación de la biodiversidad existente en los lugares donde se desarrollan las actividades y proyectos.

### Sostenibilidad y Biodiversidad

- En 2015, el Grupo comenzó a desarrollar un Sistema de Información Georreferencial (GIS) ambiental que tiene por objeto identificar los espacios protegidos de todas las regiones donde opera, en relación con las instalaciones operativas que se encuentran a menos de 500 metros de distancia.
- De esta iniciativa surge para nuestro país que las reservas Otamendi y Ribera Norte identifican instalaciones de gas natural que se encuentran a menos de 500 metros de los espacios protegidos mencionados, sin afectar a nuestra operatoria.



## 6.4. Interés por las personas

### Compromisos

- Favorecer el desarrollo profesional de las personas dentro del modelo de gestión del talento, asegurando la puesta a disposición, para todos los profesionales, de los medios, programas y herramientas necesarias para potenciar sus habilidades y competencias.
- Promover un entorno de trabajo motivador que asegure el reconocimiento interno de la cultura del esfuerzo, la autonomía necesaria para poder crear, desarrollar e innovar, y un marco de compensación total en concordancia.
- Asegurar la implantación efectiva de mecanismos de flexibilidad, que faciliten el equilibrio entre la vida profesional y la personal y favorezcan el desarrollo humano y social de las personas.
- Fomentar la diversidad y la igualdad de oportunidades en un entorno respetuoso, escucha y diálogo permanente, prestando especial atención a la inclusión de la discapacidad y haciendo extensible este compromiso a los proveedores y empresas colaboradoras.
- Promover una interlocución constante entre la compañía y los representantes sociales que permita la retroalimentación para la toma de decisiones.



### 6.4.1. Las personas, claves del éxito de Gas Natural Fenosa

El interés por las personas es el principio inspirador sobre el que se articula nuestra estrategia de Recursos Humanos. La misma prioriza el respeto y el compromiso, y promueve un entorno

en el que nuestros empleados puedan desarrollarse como profesionales y como personas, en forma equilibrada y de acuerdo con nuestros objetivos de negocio.

#### Acciones de valor propuestas para 2015

#### Grado de cumplimiento

Desarrollar planes de formación en línea con la Universidad Corporativa, consolidando el esquema de formación del Centro de Servicios Compartidos (CSC)

●● Implementamos nuestro Plan de Formación, de acuerdo a los lineamientos y compromisos establecidos y validados con el Grupo, a inicio de este año. El proceso global de gestión de la formación se implementó a través del CSC de Formación, tal como estaba previsto.

Consolidar el Programa de Formación vinculado con el Programa Compromiso con la Seguridad y la Salud, de acuerdo con los lineamientos del Grupo.

●● Dictamos sesiones de formación presenciales, a cargo de formadores internos, y virtuales, de las que participaron 608 personas, representando 1044 horas de capacitación. Entre sesiones se pueden mencionar: Liderazgo en Seguridad, Charla de Compromiso con Seguridad y Salud, Herramientas Prosafety, Control Previo, Investigación de accidentes e incidentes y Observaciones Preventivas de seguridad.

Profundizar la Universidad Extendida a proveedores y contratistas.

●● Se definió el plan de formación para el año y se impartieron las sesiones de acuerdo a los indicadores previstos.

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

### Metas para 2016

- Presentar los Resultados Globales de la Encuesta de Clima Organizacional 2015 al Comité de Dirección y comunicarlos a las distintas Direcciones. Definir los Planes de Acción a partir de los resultados de esta encuesta.

- Consolidar la Universidad Extendida a Proveedores y Contratistas.
- Avanzar en la implementación de la nueva herramienta global de *Success Factor*, que tiene como fin, entre otros, disponer de una plataforma

que integre las distintas fases de gestión de talento e impulsar y optimizar la gestión y el seguimiento descentralizado.

### 6.4.2. 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	2015			2014	2013
	Hombre	Mujer	Total	Total	Total
<b>Cantidad total de empleados (i)</b>	373	129	502	491	507
<b>Por categoría profesional</b>					
Administrativo	31	64	95	98	116
Operario	118	2	120	104	107
Directivo	23	5	28	28	29
Técnico	201	58	259	260	255
<b>Por grupo de edad</b>					
0-35	54	31	85	79	76
36-50	110	56	166	168	180
>50	209	42	251	243	251
<b>Por tipo de contrato</b>					
Contratos fijos (efectivos)	373	129	502	491	507
Pasantías	24	17	41	29	26
<b>Nuevos empleados contratados</b>	26	4	30	18	13
<b>Por grupo de edad</b>					
0-35	12	4	16	13	9
36-50	6	0	6	5	4
>50	8	0	8	0	0

(i) 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.

Tasa de contratación	Mujeres	Hombres	Total
>50	0%	1,61%	1,61%
0-35	0,80%	2,41%	3,21%
36-50	0%	1,20%	1,20%
<b>Total General</b>	<b>0,80%</b>	<b>5,22%</b>	<b>6,02%</b>

Otros Indicadores de empleados	2015	2014	2013
<b>Inversión en personal (millones de pesos)</b>	244,4	206,8 (i)	154,8
<b>Índice de permanencia</b>	22	21,5	22,0
<b>Edad media de la plantilla</b>	48,7	48,7	48,7
<b>Índice de rotación</b>	3,6%	10,2%	6,6%
<b>Antigüedad media</b>	20,9	21,5	22,0
<b>Puestos directivos</b>	28 (ii)	28	29
<b>Mujeres en puestos directivos</b>	5	5	5
<b>Porcentaje de mujeres en puestos directivos</b>	17,8%	17,8%	17%

(i) Se modificó el método de cálculo de este indicador, incluyendo en este a las indemnizaciones por despidos / acuerdos para que sea comparable con los otros años presentados.

(ii) Incluye un directivo expatriado



### Nuestras prácticas en pos de la diversidad

En 2015 el Grupo implementó su Plan Integral de Diversidad (PID) plurianual enfocado en cuatro categorías fundamentales: género, nacionalidad, edad y discapacidad. En este sentido, para cada categoría se establecieron líneas de acción a implementarse en todos los países entre las cuales se destacan:

#### Género:

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

#### Nacionalidad:

- Analizar e implantar medidas de desarrollo que incentiven y aumenten la atracción de la movilidad internacional.
- Comunicar a los empleados la apuesta de la compañía por la movilidad internacional y reconocer las acciones realizadas en este ámbito.

#### Edad:

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

#### Discapacidad:

- Seguir incrementando la representación de personas con discapacidad en la organización.
- Analizar e implantar medidas y beneficios adicionales que faciliten la conciliación entre la vida personal y profesional e incrementar la participación de toda la organización en iniciativas de voluntariado y acción social.
- Sensibilizar a toda la compañía en la diversidad funcional, transmitir el compromiso de Gas Natural Fenosa en ese ámbito.

En el caso de nuestro país se comenzó a implementar este Plan, el cual incluye metas específicas en materia de reserva de puestos para personal con discapacidad para el período 2016-2019 y que, para el año 2015, establecía contar con al menos seis<sup>4</sup> personas con discapacidad sobre la plantilla total del país, hecho que fue alcanzado.

En línea con esto, durante 2015 trabajamos fuertemente junto a ALPI, organización que tiene como vocación rehabilitar y luchar contra las lesiones provocadas por enfermedades congénitas, problemas neurológicos, accidentes de tránsito y el consumo de drogas. En el marco de su fuerte trabajo en pos de la inclusión, desde hace un tiempo ALPI lanzó su campaña "cambiá vergüenza por orgullo" con el fin de concientizar tanto a las empresas como a la sociedad misma sobre la falta de lugares accesibles en la Ciudad. La forma de materializar esta campaña es a través de un servicio de relevamiento de accesibilidad que ofrece ALPI a aquellas

empresas u organizaciones que en forma voluntaria quieran tener el Certificado de Accesibilidad como parte de la estrategia de sustentabilidad corporativa.

En términos generales, la certificación consiste en una evaluación práctica a cargo de un equipo de evaluadores y posteriormente, como resultado, se genera un informe que habilita a otorgar la certificación de accesibilidad, con una validez de cinco años y la cual es aplicable para personas con discapacidad motriz permanente o temporaria.

Este año Gas Natural Fenosa realizó el relevamiento de su edificio de Isabel la Católica, obteniendo como resultado un 92,30 % de cumplimiento, resultado que nos habilitó a obtener la certificación de edificio accesible. Para el próximo año, se espera continuar avanzando en esta materia y certificar otras dependencias de la compañía reforzando el compromiso de la integración de personas con discapacidad.

Por otra parte, desde hace dos años implementamos el modelo de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) en todo el Grupo y, en este marco, en 2015, se llevó a cabo la auditoría para la re-certificación de Gas Natural Fenosa como Empresa Familiarmente Responsable. Dentro del plan rector que rige esta iniciativa, Argentina fue designada para ser entrevistada por una Auditoría Externa llevada a cabo por EFR AENOR.

A fin de cumplir con los requerimientos solicitados, durante varias semanas se trabajó sobre las evidencias a ser presentadas y sobre la información relevante que mensualmente reporta para tal fin la Dirección de Personas, Organización y Cultura, todo lo cual nos permitió mantener la certificación.

**Comenzamos a implementar el Plan Integral de Diversidad (PID) y, junto a ALPI, obtuvimos la certificación en nuestro centro de Isabel la Católica de edificio accesible para personas con discapacidad motriz permanente o temporaria.**

4. De los cuales 5 pertenecen a la plantilla de Gas Natural BAN S.A y uno a otra empresa del Grupo en el país.



Participamos de la Encuesta MERCOTalento, la cual mide las empresas que mejor atraen y retienen el talento personal, ubicándonos en el puesto número 43°.

Índice de rotación por sexo y edad (en %)

Edades	2015		2014		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0-35	0	0,2	0,4	0,4	1,57	1,18
36-50	0	0,2	1	0,4	0,79	0,39
>50	2,81	0,4	3,8	0,6	1,97	0,79
<b>Total</b>	<b>2,81</b>	<b>0,8</b>	<b>5,2</b>	<b>1,4</b>	<b>4,33</b>	<b>2,36</b>

Bajas	Mujeres	Hombres	Total
>50	2	14	16
0-35	1	0	1
36-50	1	0	1
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>18</b>

Respecto de la igualdad de oportunidades para ambos sexos, publicamos un protocolo de prevención y actuación frente al acoso laboral, sexual y por razón de sexo.

6.4.3. Reconocimiento de la representatividad sindical en los centros de trabajo

Tal como lo expresa uno de los principios de nuestra Política de Derechos Humanos, facilitamos la libertad de asociación y negociación colectiva permitiendo que nuestros empleados se asocien libremente, cuenten con representación sindical y elijan a sus representantes de acuerdo también con la legislación vigente en Argentina y con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En este marco, en 2015 ascendió a 16 el número de delegados sindicales y 249 empleados mantuvieron su afiliación a los siguientes sindicatos: Sindicato de los Trabajadores de la Industria del

Gas (STIGAS); Asociación de Personal Jerárquico de la industria de Gas Natural, derivados y afines (APJGAS) y Unión Personal Superior (UPS) .

Con todos ellos se celebraron acuerdos salariales, los cuales rondaron un porcentaje total de incremento de un 31%. Adicionalmente, se pactó una suma no remunerativa pagadera en octubre de 2015 y febrero de 2016.

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

Personal de convenio

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

	2015	2014	2013
STIGAS	22,71%	21,22%	22,48%
APJGAS	27,09%	28,78%	27,22%
UPS	0,20%	0,20%	0,19%
<b>Convenios Colectivos de Trabajo (en %)</b>			
Gas Natural Fenosa (i)	26,69%	29,40%	27,02%
Personal representado	73,31%	70,60%	72,98%

(i) Corresponde a personal sin representación.

Retribución

	2015	2014	2013
Relación entre el salario más alto y el más bajo	9,91	9,35	7,71
Relación entre el salario mínimo estándar y el salario mínimo local	2,99	3,67	2,73
Estructura retributiva			
Porcentaje del personal con parte de su retribución fijada sobre la base de objetivos	33%	27%	27%

6.4.4. Flexibilidad y apoyo al entorno familiar

Promovemos la conciliación de la vida profesional y personal gracias a la implementación de medidas de flexibilización laboral, servicios y beneficios adaptados a las necesidades de los empleados. Todas estas se definen teniendo en cuenta los puestos de trabajo y están pensados para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y la de sus familias. Algunos ejemplos son:

- Gimnasio: 58 beneficiarios entre empleados e integrantes de sus familias.
- Provisión de útiles escolares hasta el nivel secundario inclusive: 296 beneficiarios.
- Seguro colectivo de vida optativo y



- de sepelio: todo el personal fuera de convenio accede a este beneficio que corre por cuenta de la compañía.

Reintegros en jardines maternales:

- 14 personas beneficiarios.

Descuentos en productos comerciales.

- Horario flexible: todo el personal, con excepción al personal de guardia, accede a este beneficio.

Presente para el Día del Niño para hijos

- de colaboradores.

Plan médico a cargo de la empresa (se

- paga la diferencia de plan descontando aportes): todos los colaboradores reciben este beneficio.

Además llevamos a cabo otras acciones tendientes a facilitar el equilibrio entre la vida profesional y personal las cuales están alineadas a la visión estratégica de la compañía. Algunas de ellas son:

- Becas para hijos del personal: Entendemos que la formación universitaria y/o terciaria de los hijos de nuestros colaboradores es una preocupación fundamental en las familias y por ello contribuimos en su formación a través de esta iniciativa. Para más información ver el capítulo 6.7. Compromiso Social.

- Pasantías de verano: Destinado a estudiantes universitarios, hijos de empleados, que estén comenzado y/o promediando una carrera de grado. En 2015, tres hijos de empleados que se postularon en diciembre del año anterior pudieron realizar y concluir la pasantía. Dos estudiantes de ingeniería se desempeñaron en la Dirección de Medios Internos y Servicios Técnicos, y un estudiante de abogacía se desempeñó en la Dirección de Servicios Jurídicos. En tanto, en la convocatoria 2015 se postularon siete jóvenes de los cuales cuatro están en condiciones de realizar la pasantía en los primeros meses de 2016.

- Orientación vocacional: El Programa está destinado a hijos y hermanos de los empleados y tiene como objetivo brindarles orientación vocacional para que puedan definir su futura carrera profesional. El taller consiste en un encuentro grupal donde se realizan diferentes actividades que exploran la reflexión y la creatividad de cada uno de los participantes y, posteriormente, entrevistas individuales en las que los interesados reciben la información personalizada sobre las carreras que se ajustan a sus deseos y expectativas, planes de estudio, instituciones educativas y mercado laboral. En 2015, cuatro adolescentes participaron de la actividad.

- Actividades para hijos de colaboradores durante las vacaciones de invierno: Todos los años realizamos dos actividades para hijos, hermanos, sobrinos, nietos y familiares de nuestro personal durante el receso escolar de invierno. Entre ellas, se realizó una actividad de cocina, en donde los más pequeños se divertieron cocinando truffles, choco-tortas y decorando muffins junto a sus padres. **Para más información de estas actividades ver el capítulo 6.3 Gestión responsable del Medio Ambiente.**

#### 6.4.5. Gestión de talento y modelo de liderazgo

La gestión del talento de Gas Natural Fenosa apuesta por el desarrollo individual y la evolución en la carrera profesional de nuestros colaboradores. Por ello, trabajamos fuertemente en ofrecerles un empleo de calidad y una carrera profesional atractiva brindándoles oportunidades de desarrollo y crecimiento constante.



#### Programa SAVIA:

En 2015 se llevó a cabo el evento de cierre del Programa que durante el año anterior formó a 73 mandos medios de la compañía. La actividad contó con la presencia e intervención del Presidente y Gerente General de Gas Natural Fenosa en Argentina, e incluyó una charla motivacional a cargo del creador de la Selección Nacional de Fútbol para Ciegos.

Asimismo se implementó la Capacitación SAVIA 2.0, en la cual participaron 73 personas en dos sesiones de día y medio de duración cada una. La formación estuvo a cargo de BTS Consultores y se abordaron los módulos de Gestión del Cambio y Experiencia con el Cliente. Además de la formación propiamente dicha, se focalizó el *Networking* entre las Jefaturas.

#### Programa Compromiso con la Seguridad y la Salud:

En el marco de este Programa, se implementaron sesiones de formación presenciales (a cargo de formadores internos) y virtuales, de las que participaron 608 personas, representando 1044 horas de capacitación. Los temas abordados fueron:

Liderazgo en Seguridad, Charla de Compromiso con Seguridad y Salud, Herramientas Prosafty, Control Previo, Investigación de accidentes e incidentes y Observaciones Preventivas de seguridad.

#### Matriz de Talento:

A inicio de este año, se lanzaron las Matrices de Contribución y Potencial, aplicadas a la población de Mandos Medios, que abarca 58 personas. El fin de las mismas es obtener la calibración de este colectivo, lo cual consiste en ubicar a las personas alcanzadas en una matriz definida por los indicadores "qué logran las personas" y "cómo lo logran". Durante 2015, se trabajó en la ubicación y

validación de las Jefaturas con cada Director, así como en los Planes de Acción y Desarrollo a implementar en cada caso. El proceso culminó con la presentación y validación con el Gerente General, así como con los Directores en caso de las áreas corporativas.

#### Nuevo Modelo de Liderazgo:

En 2014, los Mandos Medios fueron evaluados en términos del Nuevo Modelo de Liderazgo a través de la implementación de un proceso de una evaluación 360°. Posteriormente participaron de una actividad de formación de una semana de duración y como cierre realizaron e implementaron un PAI (Plan de Acción Individual) para promover la cultura del autodesarrollo. En 2015, para la acreditación de la nueva edición del Programa SAVIA, los Mandos Medios debieron completar y validar su PAI con los inputs impartidos en SAVIA 2014 y con los resultados de su evaluación 360°.

Asimismo, se realizó un Evento SAVIA con el fin de certificar a quienes realizaron la formación presencial, virtual y la definición de su PAI. Posteriormente, se implementó el Programa SAVIA 2.0, formación presencial de un día y medio de duración implementado en un lugar alejado de la Ciudad, en la que 73 Mandos Medios atendieron a dos grandes módulos: *Customer Experience* y Gestión del Cambio. El Programa se completó con un itinerario de formación virtual que comprendió 12 horas, de temas como Gestión de equipos, Liderazgo operativo, Gestión Presupuestaria. Como cierre del Programa, cada participante ahora deberá confeccionar su PDI (Programa de Desarrollo Individual), lo cual se enmarca en el nuevo Modelo de Liderazgo de Gas Natural Fenosa.



### Modelo de Dirección por Objetivos y Evaluación del Desempeño:

Contamos con un Modelo de Dirección por Objetivos (DPO) y Evaluación de Desempeño que nos permite evaluar a los empleados fuera de convenio. En 2015, se analizó el desempeño del período de dos maneras: a 34 colaboradores se los evaluó a

partir de objetivos de actuación profesional o competencias, y a 93 empleados con objetivos de puestos y actuación profesional o competencias. Esta última evaluación se realizó a través de la herramienta de Gestión DPO (Dirección por Objetivos).

En 2015 se concretaron 17 casos de movilidad, 13 hombres y 1 Mujer. De estos casos, 9 fueron promociones.

#### Indicadores de carrera profesional

	2015			2014	2013
	Mujeres	Hombres	Total		
Personas incorporadas al sistema DPO y Evaluación de Desempeño (i)	48	79	127	122	129
% Personas que aplican al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	38 %	62 %	100 %	100 %	- %
Personas promocionadas	0	7	7	7	9
Porcentaje de plantilla promocionada	0 %	1,88 %	1,39 %	1,43 %	1,78 %

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

#### Indicadores de carrera profesional por categorías

	2015		2014	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Directivos que aplican al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	27	21	28	23
Técnicos que aplican al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	90	71	85	70
Administrativos incorporados al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	10	8	9	7
Operarios incorporados al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	0	0	0	0
Total	127	100	122	100



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

A lo largo de 2015, continuamos con la implantación de los itinerarios de aprendizaje a través de la Universidad Corporativa y de su plataforma virtual, la cual permite a nuestros colaboradores acceder a diversos contenidos, intercambiar opiniones y trabajar juntos desde cualquier parte.

Asimismo continuamos con la formación a proveedores y contratistas a través de la Universidad Extendida. **Para más información sobre estas acciones, ver el Capítulo 6.6 Cadena de suministro responsable.**

Principales programas de formación 2015

Programa	Objetivo y desarrollo	Participantes
Programa Comercial	Alineado a la Universidad Corporativa, responde a necesidades concretas del área para el desarrollo de los gestores comerciales y técnicos. Aborda módulos de Negociación, Planificación de Ventas y Segmentación de Clientes, entre otros.	En 2015, se implementó el Itinerario formativo en Soluciones Energéticas, del que 12 empleados de la compañía tomaron los módulos locales, tales como Normativa y Legislación, Medición, Estaciones de Regulación e Instalaciones Internas. Los asistentes provienen en su mayoría de las áreas de Grandes Clientes y Soluciones de Movilidad. Los talleres, impartidos por formadores internos referentes en cada tema, tuvieron una extensión de 16 horas por persona.
Programa de Formación en idiomas para mandos directivos	Formación en el idioma inglés y en el portugués a través de una plataforma virtual.	En 2015 la formación en idiomas continuó a través de la plataforma virtual por Naturalnet. Cuatro empleados se capacitaron a través del <i>Magazine</i> , plataforma virtual y de acceso libre para todos los colaboradores con videos y lecturas de interes, y tres tomaron regularmente un programa específico orientado a quienes requieren del uso del idioma (inglés o portugués) para su tarea diaria.
Pasión por el servicio	Mejora y optimización de los procesos, fortalecimiento del trabajo en equipo y la cultura interna del servicio hacia el cliente.	En función de la iniciativa del Grupo de incorporar 18 Gestores de Obra, se implementó un Itinerario formativo específico. El mismo cuenta con una Inducción presencial, 17 módulos virtuales, un simulador y un proceso de <i>shadowing</i> el cual consiste en una fase de seguimiento virtual que tiene como fin acompañar la formación <i>online</i> y contrastarla con la experiencia operativa del gestor.

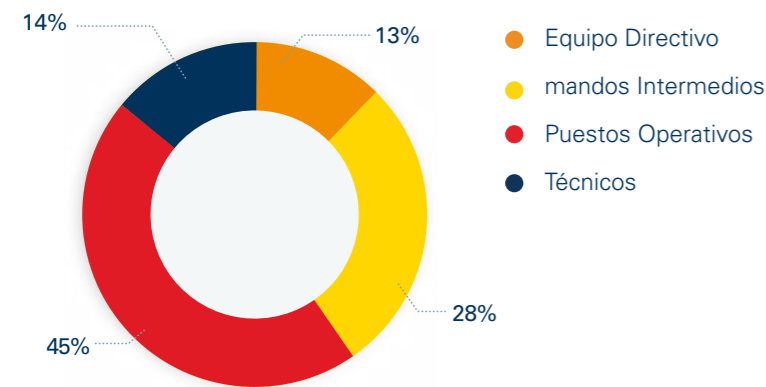
Programa	Objetivo y desarrollo	Participantes
Sistema Integral de Gestión (SIG)	Entrenamiento en el sistema que verifica los procesos de la compañía según las normas ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001.	Como apoyo a los Sistemas de Gestión de Calidad, Medioambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, de acuerdo a los lineamientos de las Normas ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001, se formó a colaboradores de diferentes áreas de la organización en el uso del "Navegador de Normativa" y en "tratamiento de no conformidades" a la que asistieron 20 y 21 personas respectivamente. Asimismo se realizaron sesiones de apertura y de cierre, de manera previa y posterior a cada Auditoría, para detallar el plan y luego, profundizar el documento de conclusiones de la Auditoría. Participaron de las mismas un total de 82 personas.
Gestión de Proyectos	Programa con temáticas como análisis y evaluación de proyectos, planificación, control y seguimiento.	En 2015 se implementó la capacitación "Dirección y Gestión de Proyectos"; en función del relevamiento de necesidades realizada con cada Director. Se dictó en la Universidad CAECE, a través de cuatro encuentros semanales de cuatro horas cada uno. Participaron 15 personas de diversas áreas.



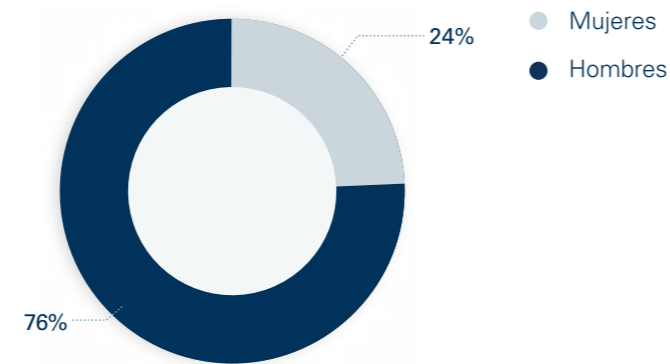
Actividades de formación	2015	2014	2013
Cursos	218	179	286
Participantes	4.541	3.149	3.856
Horas/hombre (i)	20.729	23.954	23.813
Participaciones por persona (ii)	4,56	7,60	6,17

(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.

### Hora/hombre de capacitación desglosado por categoría de empleado en 2015



### Participantes de actividades de formación por género



### 6.4.7. Canales para la gestión de conocimiento y mecanismos de comunicación

Nos gusta estar cerca de nuestros colaboradores, manteniendo un diálogo cercano, directo y claro con ellos. Para lograrlo, contamos con diversos canales de comunicación:

- **NaturalNet:** Intranet de la compañía, principal herramienta de comunicación con los empleados. En 2015 se registraron 18.869 visitas.
- **Boletín DirCom:** Da a conocer bimestralmente las principales actividades de comunicación que se gestionan en los distintos países en los que tiene presencia el Grupo, con un formato digital que se envía a todos los colaboradores.
- **RevistaNatural:** Presenta en forma bimestral la información de negocio. Durante 2015, se enviaron tres ejemplares digitales.
- **Comunicados al personal:** Informes enviados por correo electrónico sobre temas de relaciones laborales y desarrollo de Recursos Humanos.
- **Desayunos con el presidente:** 34 empleados participaron del ciclo de tres desayunos con el *Country Manager*.
- **Encuesta de Clima:** Se implementó en el mes de julio y contó con la participación de 443 colaboradores, lo que equivale a 86% de la plantilla de la compañía. Actualmente se está trabajando en el plan de acción en el cual se prevé reportar los resultados a los Directores durante el primer trimestre del 2016 y programar reuniones con las distintas áreas de la compañía a lo largo de la segunda parte del año para comunicarle los resultados.



- **VI Encuentro Directivos Argentina:** En el mes de Septiembre se llevó a cabo la sexta edición de este Encuentro que reúne a más de 70 directivos del país e invitados de otras filiales del grupo. Este año los temas abordados fueron: retos y oportunidades en Argentina, ingresos regulados, situación energética a cargo del reconocido especialista Daniel Gerold, paneles comerciales, Gestión de Red y de Atención al Cliente, situación política económica a cargo de Sergio Berensztein, una actividad de comunicación no verbal en manos de Sergio Rulicky y una conferencia motivacional del neuro-científico Facundo Manes.
- **Reunión de mandos:** Se llevó a cabo la Reunión de Mandos para comunicar los principales logros del año y los planes para 2016. El encuentro estuvo a cargo del Gerente General y de cada Director de área, y contó con la participación de 91 directores, subdirectores, jefes de departamento y de servicio.



## 6.5. Seguridad y salud

### Compromisos

- Garantizar que la seguridad y la salud son una responsabilidad individual no delegable, que a través de un compromiso colectivo visible es liderada por la alta dirección y asumida de forma proactiva e integrada por toda la organización, así como por los proveedores y empresas colaboradoras.
- Establecer la seguridad y la salud como una responsabilidad individual que condiciona el empleo de los trabajadores de Gas Natural Fenosa,

así como la actividad de sus empresas colaboradoras.

- Velar por que cualquier situación potencial de riesgo que pudiera afectar a los trabajadores, proveedores, clientes, público y a la seguridad de las instalaciones sea notificada, evaluada y gestionada de un modo apropiado.
- Trabajar para mantener un entorno laboral exento de riesgos integrando en la gestión empresarial la prevención de riesgos laborales y las actuaciones de protección y promoción de la salud y el bienestar.
- Establecer el aprendizaje como motor de la cultura de la seguridad, mediante la formación continua, el análisis de accidentes e incidentes, la difusión de las lecciones aprendidas y la educación y la promoción de la salud. Integrar criterios de seguridad y salud exigentes en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, instalaciones, productos

y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores y empresas colaboradoras, cuyo incumplimiento condicione el inicio o la continuidad de la actividad.

- Invertir en nuevas estrategias de educación sanitaria y promoción de la salud, que permitan que el lugar de trabajo se convierta en el vector de transmisión de conductas saludables para el trabajador y su entorno.
- Implementar actuaciones orientadas a mejorar la calidad de vida, el bienestar y la salud de las personas que integran las comunidades donde la compañía opera.
- Proporcionar los recursos y medios necesarios que posibiliten el cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos en cada momento.

### 6.5.1. La seguridad como estrategia en Gas Natural Fenosa

Nuestras operaciones siguen los más elevados estándares de seguridad; evitar cualquier situación de riesgo forma parte de nuestro compromiso corporativo. En este sentido, trabajamos para hacer extensiva esta cultura en seguridad y salud, no solo a nuestros empleados sino a proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés, con el objeto de eliminar los accidentes y daños a la salud.

#### Acciones de valor propuestas para 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.

#### Grado de cumplimiento

●● Obtuvimos la certificación del Sistema Integrado de Gestión en abril de 2015. Se certificaron las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.

●● A lo largo del año se profundizó el Proyecto Compromiso con la Seguridad y la Salud realizando gestiones, especialmente en las áreas operativas, de control de implementación mediante inspecciones en obras, con el objeto de detectar desviaciones y compararlas con las realizadas por los GEOS (gestores de obra).

●● Comenzamos a desarrollar estos estudios, realizando seis estudios de tareas de tres puestos de trabajo. El resultado de estos estudios serán integrados a los análisis de riesgos de dichos puestos y en las historias clínicas de cada persona con el objeto de trabajar con el servicio médico en la prevención de enfermedades profesionales que puedan tener, entre otras causas, riesgos ergonómicos.

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

### Metas para 2016

- Mantener la certificación del Sistema Integrado de Gestión, profundizando y afianzando la metodología de trabajo.
- Mantener la certificación del Sistema de Gestión de Empresa Saludable, profundizando los puntales del sistema que aun no se han desarrollado como los aspectos psicosociales del trabajo.
- Continuar con el reemplazo de los dispensadores de agua con bidones por equipos conectados directamente a la red de agua corriente, previniendo el riesgo de accidentes y enfermedades profesionales asociados al levantamiento de carga y traslados de bidones. Reducir las emisiones gaseosas y el consumo de combustible asociado al traslado de los mismos.





### 6.5.2. Plan Compromiso con la Seguridad y la Salud

Iniciado en 2012, continuamos implementando el Plan de Compromiso de Seguridad y Salud a través de actividades orientadas a la formación, información, concienciación y sensibilización en materia de seguridad y salud a todos los niveles y en toda la compañía.

A lo largo del año realizamos gestiones, especialmente en las áreas operativas, de control de implementación mediante inspecciones en obras, con el objeto de detectar desviaciones y compararlas con las realizadas por los Gestores de Obra (GEOS).

Esto tuvo como resultado la realización de reuniones de coordinación con contratistas y actividades de formación de Gestores de Obra en temas de prevención. Además, se llevó a cabo la revisión y modificación de especificaciones técnicas de los trabajos a contratar, y se realizó apoyo y seguimiento en la realización de IDS (se refiere a Inspecciones Documentadas de Seguridad) y Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS), que dieron como resultado un aumento de las mismas.

Por otra parte, se impulsó la toma de acciones correctivas y preventivas. En base a los hallazgos, realizamos la difusión de conocimientos mediante lecciones aprendidas, y se impulsó y comenzó a implementar nuevas metodologías de

detección de comportamientos destinados a mejorar y corregir comportamientos que pueden devenir en accidentes.

Asimismo, buscamos durante el periodo lograr una mayor interacción de los sectores en cuanto al análisis de accidentes e incidentes, involucrando a sus referentes en un grado mayor, acompañándolos y guiándolos, pero induciendo a que sean ellos los responsables y líderes del análisis e investigación de los accidentes. También incorporamos campañas en los estudios periódicos con el objeto de mejorar tempranamente la detección de enfermedades.

### 6.5.3. Desarrollo de un entorno laboral seguro y saludable

A lo largo de 2015 continuamos intensificando los controles a las empresas contratistas, tanto aquellas que realizan tareas operativas como administrativas, incrementando los objetivos de realización de Inspecciones Documentadas y Observaciones Preventivas de Seguridad.

En cuanto a las licitaciones de nuevos servicios o renovación de contratos preexistentes, se definió que todo pliego de licitación debe ser analizado previamente por el sector Prevención, quien agrega los requerimientos de prevención generales, incorporados en las Condiciones Generales de Contratación país, como también las condiciones particulares de cada tarea.

Asimismo, realizamos reuniones de coordinación con los principales contratistas con el objeto de comunicarles las normas que se fueron aplicando a lo largo del año, y fundamentalmente los criterios y compromisos que en materia de seguridad y salud las empresas colaboradoras deben asumir.



### Certificaciones logradas en materia de salud y seguridad en 2015 Modelo de Empresa Saludable SIGES (Sistema de Gestión de Empresa Saludable)

Con el antecedente de la certificación del Grupo el año anterior, en 2015 logramos en Argentina la certificación del Sistema de Gestión de Empresa Saludable por AENOR, organismo de España, siendo la tercera empresa del Grupo en alcanzarla.

Esta certificación es un referencial que parte de las normas OHSAS 18001, las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud. Este modelo está basado en cuatro pilares fundamentales: el ambiente físico de trabajo, los recursos de salud, los aspectos psicosociales y la relación con la comunidad.

Como resultado, se consideró que nuestro sistema de gestión implementado cumple de forma general con los requisitos de este modelo, pero que aún se trata de un sistema de gestión joven. A futuro trabajaremos en su consolidación, especialmente reforzando la medición y el seguimiento de los controles operacionales, y potenciando la identificación, evaluación y control del ambiente psicosocial.



## Certificación del Sistema Integral de Gestión en base a la OHSAS 18001

El sistema de prevención de la compañía se incluye dentro del sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud. Durante 2015, realizamos con éxito la auditoría del sistema de gestión conforme a OHSAS llevados a cabo por la entidad AENOR. Así, identificamos los riesgos y peligros de las

distintas actividades realizadas en la compañía o fuera de esta, a través del personal que realiza tareas para o en nombre de la compañía, que pueda afectar adversamente la Salud o Seguridad de las personas en lo que respecta al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud ocupacional (OHSAS 18001).

### Comité de Seguridad, Higiene y Salud con representantes sindicales

Llevamos a cabo reuniones mensuales con este comité mixto, en las cuales se compartieron estadísticas de accidentabilidad, lecciones aprendidas, así como también se abordaron temas relacionados con la prevención de accidentes e incidentes y cuidado de la salud.

Además, se formó un comité mixto con los representantes de los trabajadores para compartir las investigaciones de accidentes e incidentes, y analizar y tomar acciones tendientes a disminuir los factores causantes de los accidentes. En el ámbito de dicho comité se presentaron dos proyectos de gran importancia en temas de salud y seguridad; estos son:

- Implementación y aplicación de una Política de Alcohol y Drogas en el transcurso del 2016.
- Aplicación de un programa de auto cuidado que implica, entre otros temas, la realización de evaluaciones psicométricas, a partir de las cuales se podrá medir las actitudes y aptitudes del personal que está expuesto a distintos tipos de riesgos. Posteriormente, en base a esas mediciones, se prevé realizar talleres de sensibilización y cambio en aquellas personas cuyo comportamiento puede generar riesgo para el o para otros.

### Otras acciones realizadas

- Se comenzó a trabajar con un consultor en Ergonomía y se evaluaron las tareas de tres puestos de trabajo.
- Se compró una silla específica para evacuar personal discapacitado por escaleras facilitando el traslado de los mismos.
- Se construyeron ocho escaleras portátiles para facilitar el acceso al cambio de filtros en las cámaras y acceder de forma segura.
- Se agregaron 36 escaleras de acceso a cámaras con soporte anticaídas.
- Se realizaron 1.150 mediciones de ruido en las cámaras para controlar el nivel sonoro y evitar ruidos molestos al vecindario.
- Se desinfectaron 32 cámaras.
- Se repararon los cierres de las tapas de acceso para ingresar a las cámaras en 32 sitios, las cuales podrían causar accidentes al no poder manipularlas correctamente para ingresar o salir de las mismas.
- Se realizó un programa de seguridad para obras, a partir de la actualización de cuatro programas de seguridad de tareas que realizan empleados propios, incluyendo normas técnicas y de gestión relacionadas con las tareas a realizar.

- Se relevaron los riesgos de trabajo de tres de los procesos más importantes de la operación técnica.

## 6.5.4. Actividad preventiva

En 2015 realizamos las siguientes actividades preventivas en materia de seguridad:

- Control de las redes y los detectores automáticos de incendio y extintores portátiles:
  - El sistema fijo contra incendios del edificio ICA se inspeccionó íntegramente de forma bimestral, mientras que el sistema de detección de incendios tuvo un mantenimiento mensual.
  - El sistema de detección de incendios del Centro Operativo San Martín (CSM) fue controlado de manera mensual. En dicho edificio se potenció la alarma de evacuación, como resultado de una oportunidad de mejora surgida de la evaluación del simulacro anterior.
  - El sistema de bombeo del sistema contra incendios de Planta Peak Shaving (PPS) se realizó de forma mensual.
  - El control de los extintores portátiles se realizó bimestralmente, recargándose anualmente y realizándole pruebas hidráulicas cada 5 años.
  - Se realizaron los estudios de los equipos de izaje.
- Renovación de las certificaciones de equipos de izaje utilizados en CSM y PPS.
  - Se actualizó el plan de emergencia y se realizaron dos simulacros del edificio ICA y dos en CSM.
  - Se confeccionó el cronograma de visitas de personal de prevención a obras y se realizaron los informes con los hallazgos encontrados.



## 6.5.5. Formación e información

- **1.370 participaciones en cursos.**
- **32 acciones formativas sobre seguridad.**
- **2.290 horas de formación por empleado en materia de seguridad.**

A lo largo de este período se confeccionaron los itinerarios formativos en materia de prevención de riesgos. Estos comprenden la formación que debe tener cada trabajador según su puesto y los riesgos asociados al mismo, identificados mediante planillas y ficheros que indican las capacitaciones que deben tener tanto el personal propio como de contratistas.

Asimismo, las acciones de formación en prevención de riesgos realizadas fueron:

- Se informaron mediante Pausas de Seguridad los accidentes mortales ocurridos en el Grupo para poner en común y concientizar a todo el personal acerca de los sucesos.
- Se completó el curso "Trabajos en espacios confinados" para el personal pendiente del año 2014. Esta formación es específica para el personal que ingresa a espacios confinados, aportando conceptos de manejo seguro en estos tipos de trabajos, edición de atmosferas



peligrosas, rescate, y uso de equipos de protección personal. Se completó la inducción en el proyecto "Compromiso con la seguridad y la Salud" a todos los colaboradores faltantes.

- Se realizaron las capacitaciones de formación en actuaciones de emergencias a los brigadistas del centro ICA previo a los simulacros de evacuación. A su vez, se capacitó a los brigadistas en el manejo de la silla especial para evacuar personal discapacitado por escaleras.
- Se realizó la capacitación a todos los Gestores de Obra (GO) en materia de Prevención de riesgos con el fin de que incorporen más conocimientos acerca de normas y comportamientos seguros, para una mejor confección de las inspecciones documentadas.
- Se llevo a cabo la capacitación de manejo de grúas pesadas con personal de Mantenimiento de Red, a raíz de la adquisición de una grúa nueva para el sector.

- Se colaboró con la creación del folleto para niños de entre 8 y 11 años, abordando temas principales como la prevención de accidentes en hogar y vía pública, prevención de golpes de calor y evacuaciones en lugares públicos.

### 6.5.6. Monitoreo continuo y registro de datos

Cada mes, generamos índices de salud y seguridad, y evaluamos las principales causas de los accidentes para prevenirlos. A lo largo del año, profundizamos el sistema de análisis de accidentes e incidentes, divulgando los resultados obtenidos como contactos de seguridad en las diversas reuniones y/o generando lecciones aprendidas a distribuir a todo el personal vía correo electrónico.

A través de las OPS e IDS se lograron hallazgos que condujeron a realizar normas específicas para trabajos en obras y se desarrollaron, junto con los sectores, tres normas específicas: trabajos en

cercanías de líneas eléctricas con tensión, Trabajos en espacios confinados y Norma de construcción de pozos. Adicionalmente se revisaron las normas corporativas para adaptarlas a la normativa legal local.

En 2015, se realizaron 577 Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS), superando el valor de la referencia anual de 308. Del total efectuado, un 48,18% reportaron actos inseguros que fueron resueltos en el lugar impactando positivamente en materia de prevención de accidentes e incidentes, y en la cultura general de la organización en esta materia.

Por otro lado, se aprobaron 125 Plan de Acciones Personales (PAP) y se realizaron 54 Tolerancia Cero de las cuales fueron aprobadas y establecidas fechas posibles de solución en los casos que no se pudo solucionar el hallazgo inmediatamente.

### Índices de Salud y Seguridad Laboral para empleados

	2015			2014		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Tasa de ausentismo (i)	38,84	9,89	48,73	34,46	7,94	42,39
<b>Indicadores de siniestralidad</b>						
Nº de accidentes con baja (ii)	6	0	6	7	0	7
Días perdidos por accidente laboral (ii)	173	0	173	283	0	283
Duración media de la baja (iii)	28,8	0	28,8	40,43	0	40,43
Nº de víctimas mortales	0	0	0	0	0	0
Índice de incidencia (iv)	16,17	0	12,11	18,80	0	14,00
Índice de frecuencia (v)	8,35	0	6,25	9,75	0	7,26
Índice de gravedad (vi)	0,24	0	0,18	0,39	0	0,29
<b>Índice de Salud</b>						
Días perdidos por enfermedad	4.395	1.121	5.516	3.706	811	4.517
Días perdidos por enfermedad/hombre	8,86	2,26	11,12	7,42	1,62	9,05

(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 (i)

Indicadores de siniestralidad	2015			2014		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nº de accidentes con baja	20	3	23	22	0	22
Días perdidos por accidentes laborales	567	44	611	315	0	315
Duración media de la baja	28,35	14,67	26,57	14,31	0	14,31
Nº de víctimas mortales	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia	13,334	16,252	13,653	14,14	0	14,14
Índice de incidencia	24,555	30,075	25,157	27,79	0	27,79
Índice de gravedad	0,378	0,238	0,354	0,20	0	0,20

(i) Por decisión interna no se reporta tasa de ausentismo ni días perdidos por enfermedad.

### 6.5.7. Participación de los representantes de los trabajadores

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

- 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 STIGAS.

Durante 2015, continuamos con las reuniones con los representantes sindicales abordando casi de manera exclusiva temas relacionadas con la seguridad y la salud de los trabajadores, atendiendo a sus consultas, reclamos y sugerencias.

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



**73,3% de empleados bajo convenio cubiertos por los comités de higiene y seguridad.**

### 6.5.8. Salud laboral

A lo largo de 2015, continuamos con un exhaustivo cumplimiento del Programa de Calidad de Vida, bajo el lema corporativo "Tu salud siempre en tu agenda". Este programa conforma 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 obtenidos. El 62% de nuestros colaboradores participaron voluntariamente de este programa en 2015, que se desarrolló a través de reconocimientos médicos, exámenes médicos en servicios propios y en el diagrama de campañas de prevención.

#### Exámenes médicos en salud de carácter obligatorio

Se cumplió con lo establecido en la Resolución N°37/2010 de la ART, referida a los exámenes incluidos en el sistema de riesgo de trabajo. Asimismo, se puso especial interés en la detección precoz de afecciones producidas por aquellos agentes de riesgo determinados por el Decreto N°658/96 a los cuales el trabajador se encuentre expuesto con motivo de sus tareas, con el fin de evitar el desarrollo de enfermedades

profesionales. Se aprovecha la realización de estos exámenes para incluir en las revisiones médicas otros tipos de estudios que exceden lo exigido por la ley.

#### Programa especial de prevención y conservación de la audición

Se incluyó en las revisiones obligatorias un programa especial de prevención y conservación de la audición, direccionando los hallazgos a la ART y a servicios de otorrinolaringología cuando la patología resulta inculpable al trabajo.

#### Examen médico anual periódico de carácter voluntario

Es una revisión médica dirigida a toda la plantilla, conformada por protocolos de estudio clínico, cardiológico y de laboratorio.

#### Prevención del riesgo cardiovascular

Dada la frecuencia de enfermedad cardiovascular y sus consecuencias, trabajamos en prevenir la misma mediante estudios específicos en la población de mayor riesgo: todos nuestros colaboradores mayores de 50 años, o menores de 50 años con antecedentes personales y/o familiares de riesgo cardiovascular y presión arterial. Así, se

realizó la detección de factores de riesgo cardiovascular: hipercolesterolemia, hipertensión arterial, tabaquismo, sedentarismo, diabetes y obesidad.

#### Prevención de la hipertensión arterial

Este programa consiste en la revisión programada y espontánea de la tensión arterial de todos los participantes de revisiones médicas, consultas y actividades como la "Semana de la hipertensión". De carácter voluntario, este programa permite detectar y prevenir la enfermedad hipertensión como así también poder efectuar seguimiento de casos, y hacer recomendaciones y sugerencias vinculadas a la alimentación y la actividad física.

#### Prevención de la diabetes

Programa destinado a detectar casos con glucemias elevadas y con controles posteriores de hemoglobina glicosilada, además de seguimiento de diabéticos diagnosticados.

- **4.471 consultas en consultorios y visitas médicas a domicilio.**
- **472 reconocimientos.**
- **309 participaciones en casos en campañas de prevención y/o detección precoz.**



### Prevención de dislipemia

Programa que busca detectar y prevenir valores anormales de lípidos, colesterol y triglicéridos en sangre, con el objetivo de derivar oportunamente, hacer seguimiento de casos, y propiciar, dietas y actividades saludables.

### Prevención de osteoporosis

Busca concientizar a la mujer a través de una encuesta y consulta médica dirigida. El objetivo es alentar comportamientos preventivos sobre el tema e incentivar la consulta temprana.

### Prevención de patologías colónicas

A través de una encuesta dirigida, este programa nos permite conocer el personal en riesgo, ya sea por antecedentes personales o familiares, y sugerir la realización de colonoscopias. Este año se comprobó que algunas de las personas a las cuales se le realizó la citada sugerencia el año pasado, realizaron la consulta pertinente e inclusive a algunas de ellas ya le fue practicado el estudio mencionado.

### Prevención de maculopatías

Esta afección ocular muchas veces pasa desapercibida por la persona afectada, retrasando la consulta y/o eventual tratamiento. Promovimos la realización de un simple test visual, que permite detectar los primeros signos, induciendo en tales casos la consulta temprana con el oftalmólogo.

### Test de Fagerstrom

El citado test se practica en aquellas personas que poseen el hábito de fumar. A través de una encuesta dirigida, se determinó la adicción al tabaco clasificándola como "baja, media o alta" sugiriendo en este caso consultas con centros de referencia de las distintas Obras Sociales o Prepagas que previamente fueron contactados por el Servicio Médico a fin de dar apoyo para programas de "dejar de fumar".

## Nuevos programas de prevención realizados en 2015

### Prevención de la obesidad

El sobrepeso y la obesidad son causas de enfermedades cardiovasculares, dislipemias, hipertensión arterial, diabetes, procesos reumáticos, entre otros. Es por ello que desarrollamos esta nueva campaña, dirigida a promocionar los hábitos y consejos de alimentación saludables así como un seguimiento de aquellos trabajadores con sobrepeso/obesidad que presenten un índice de masa corporal superior o igual a 25, a fin de disminuirlo.

### Prevención de la visión

Desarrollamos la primera etapa de este programa, aplicable a las personas con tareas operativas y conducción de vehículos de flota.

## Talleres y capacitaciones realizadas sobre salud laboral

- Se realizaron charlas teórico-prácticas de capacitación en primeros auxilios y RCP (Resucitación Cardiopulmonar), tanto en Centro San Martín como Isabel La Católica, dictadas por Cruz Roja Argentina. 95 colaboradores participaron de estas charlas.
- Se llevaron a cabo talleres de alimentación saludable, dirigidos a empleados y familiares, haciendo foco en la buena alimentación, elección de productos de acuerdo con los requerimientos y elaboración de viandas. 84 personas participaron de estos talleres.



### Cantidad de participantes en programas de prevención

	2015	2014	2013
Prevención de factores de riesgo cardiovascular	165	292	348
Diabetes	309	292	348
Dislipemias	309	292	348
Prevención del Cáncer de próstata	136	138	163
Obesidad	309	292	348
Prevención de la Hipertensión arterial	309	292	348
Prevención de hipoacusias	159	155	169
Prevención de enfermedades del colon	13	10	181
Osteopenias	4	4	39
Maculopatías	132	152	-
Test de Fagerstrom	37	24	-
Programa de prevención de la visión	159	-	-
<b>Total de participaciones</b>	<b>2.041</b>	<b>1.943</b>	<b>2.292</b>





## 6.6. Cadena de suministro responsable

### Compromisos

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

### 6.6.1. Extensión del compromiso con el cliente a la cadena de valor

Trabajamos para mantener una relación a largo plazo con proveedores y adjudicar la oferta más ventajosa para la compañía; no sólo desde un punto de vista económico,

sino teniendo en cuenta las valoraciones del desempeño de los proveedores y cómo, en conjunto, permiten ahorros en el proceso de compras.

#### Acciones de valor propuestas para 2015

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.

#### Grado de cumplimiento

●● Se consultó a un proveedor acerca del desarrollo de estos accesorios, el que a pesar de haber respondido a un proceso de licitación global, no aportó documentación técnica de la fabricación de estos productos, a fin de lograr su homologación.

●● Se trabajó en la implementación de la Universidad Extendida a proveedores y contratistas. Se abordó desde el relevamiento de necesidades de formación y definición del Plan de capacitación anual y se implementaron las sesiones determinadas de acuerdo al Programa.

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

### Metas para 2016

- Consolidar de Universidad Extendida a Proveedores y Contratistas.

- Establecer una matriz documental para control de contratistas desde el punto de vista de Prevención, a la que puedan acceder las áreas de

negocio, de modo de estar informados del cumplimiento de cada una de las firmas adjudicatarias en los servicios contratados.

- Ampliar la Medición de Desempeño de Proveedores y realizar la comparación de rendimiento en lo que respecta a:

Gestión de Recursos, Capacidad de respuesta e iniciativa, Calidad, Coste, y Seguridad y Salud.



### 6.6.2. Nuestra cadena de suministro

Durante 2015, establecimos relaciones comerciales con 243 proveedores, llegando a un importe total adjudicado de 788.437.633,43 pesos. La totalidad de nuestros proveedores están ubicados en Argentina, y se componen de contratistas, y fabricantes o distribuidores de productos, requiriendo acciones principalmente de mano de obra. El

proceso integral utilizado para la compra de bienes y servicios se realiza mediante las siguientes etapas: planificación, solicitud de pedido, estrategia de contratación, selección y evaluación de proveedores potenciales, petición de ofertas, propuesta de adjudicación, elaboración de pedido/contrato, y seguimiento del contrato.

#### Indicadores de proveedores

	2015	2014	2013
Número total de proveedores	243	264	257
• Locales (Compre Argentino)	243	264	257
• Extranjeros	0	0	0
Ordenes de compra emitidas (i)	\$ 788.437.633	\$ 383.586.642	\$ 278.048.788
Pagos efectuados a proveedores generales (ii)	\$ 2.471.211.542	\$ 601.396.042	\$ 577.973.261
Pagos efectuados por compra de gas a YPF	\$ 375.770.850	\$ 278.903.632	\$ 165.275.914
Pagos a TGS	\$ 132.219.120	\$ 96.143.534	\$ 74.272.091
Pagos a TGN	\$ 77.093.421	\$ 51.181.995	\$ 47.017.570
Pagos por compra de gas a otros proveedores	\$ 478.930.490	\$ 280.589.729	\$ 278.090.894

(i) El indicador reportado no incluye la compra de gas y la compra de transporte.  
 (ii) Todos los pagos incluyen impuestos.

En función de la normativa vigente, Compre Trabajo Argentino, mantuvimos el desarrollo de proveedores locales por sobre los extranjeros. Dicha reglamentación establece la preferencia de bienes nacionales frente a los de otra procedencia, generando una paridad cambiaria que favorece la reducción de costos.

Por otra parte, renovamos los acuerdos a largo plazo en los casos que a continuación se mencionan:

- Contrato Marco Técnico Global. Lectura de medidores.
- Distribución de facturas.
- Cluster Latam.
- Atención telefónica y radial de urgencias.
- Mantenimiento y soporte de servicios informáticos locales de comunicación y anexos.
- Servicio de detección y normalización técnica de anomalías de medición y posibles manipuleos indebidos. Servicio médico interno.
- Servicio de atención telefónica (Fonogas).
- Servicio de impresión y ensobrado de facturas.
- Servicio de Protección Católica. Operación Logística.
- Administración de flota operativa.

### Proyecto de Mejora Continua: Gestión Documental Unificada

Este proyecto, implementado a partir de una mejora identificada por el Comité de Dirección, busca establecer un modelo único de control documental sobre contratistas y proveedores para el grupo, en materia de prevención y coordinación de actividades empresariales. Sus objetivos son: la gestión integral de los requisitos asociados al proceso de contratación de servicios, la disminución de los riesgos legales y laborales, la automatización del proceso con la implantación del sistema Controlar, y la homogeneización con captura de eficiencias.



### 6.6.3. Proceso de gestión de proveedores

El proceso de selección de proveedores es guiado por los principios rectores de: eficacia, eficiencia, flexibilidad, igual de oportunidades y transparencia.

Todos los proveedores que participan en los procesos de licitación o son adjudicatarios en la provisión de bienes o la contratación de servicios u obras pueden acceder al Código Ético de la compañía mediante los links a nuestra página web. Asimismo, en 2015 realizamos un envío de mail a 103 empresas para recordar la Pauta número 14 "Relación con empresas colaboradoras y proveedores".

Por otra parte, en el pliego de condiciones particulares aplicable en Argentina se incluye el link de acceso directo [www.proveedores.gasnaturalfenosa.com.ar](http://www.proveedores.gasnaturalfenosa.com.ar) que lleva a las condiciones generales de contratación y allí pueden acceder al Código Ético y a la Política de Derechos Humanos de nuestra empresa. A los nuevos

### Se homologó al 100% de los proveedores de productos y servicios que requieren este proceso.

proveedores homologados y/o contratistas de obras por terceros se les entrega una nota en calidad de Declaración Jurada, que deben firmar donde asumen conocer la Políticas de Responsabilidad Corporativa, Código Ético y Política de Derechos Humanos de Gas Natural Fenosa.

También se llevaron a cabo las reuniones previstas con los contratistas incluidas en el Programa *Key Account Suppliers* (KAS). En ellas se recogieron comentarios sobre los avances de las distintas actividades operativas y sobre las problemáticas que pudieran afectar a cada una.

Annualmente, se revisan los *check list* de inspección de lote y, además, se realizan las correcciones que surgen del proceso

de control de los productos en fábrica. También se consulta con los proveedores sobre eventuales problemas surgidos en la fabricación de los mismos.

Por otra parte, durante 2015 todos los contratos fueron revisados desde prevención para que dicho sector defina los requerimientos en cuanto a documentación y otros requisitos específicos de prevención y salud. Asimismo, en el anexo país Argentina que se incorpora a los contratos se establece la documentación básica a presentar que es de cumplimiento legal y conjuntamente se le anexan las normativas corporativas que devienen del Proyecto Compromiso con la Seguridad y la Salud.

### Proceso de evaluación de proveedores

El elevado número de proveedores con que la empresa cuenta, hace necesario estandarizar los procesos de selección. Estos se realizan de acuerdo con la política de contratación de proveedores, basada en la Norma General de Contratación Externa. En ella Gas Natural Fenosa establece los principios generales para todas las contrataciones de obras, bienes y servicios, garantizando un modelo homogéneo, eficiente y de calidad para la gestión de los procesos de compra y para la aprobación y contratación de los servicios. Su misión es minimizar posibles riesgos en la contratación de proveedores.

La compañía también cuenta con la Norma General de Calidad de Proveedores, que establece la sistemática

de gestión global, dando cobertura a todo el ciclo de vida de los contratos, desde la evaluación inicial hasta el seguimiento del desempeño.

A partir de 2015, el proceso de evaluación de proveedores se realiza a través de la plataforma TSMS y durante el proceso Gas Natural Fenosa solicita declaraciones de cumplimiento en calidad y gestión ambiental, prevención de riesgos laborales y seguridad industrial, y responsabilidad corporativa.

Para determinados aspectos considerados críticos, la compañía solo acepta una declaración de cumplimiento estricto. Entre ellos, destaca el cumplimiento de obligaciones tributarias y seguridad social; la disponibilidad de una póliza de responsabilidad civil (si procede); el cumplimiento de las normas en prevención de riesgos laborales; y las

sentencias pendientes, sanciones o multas por incumplimientos en materia de ética (cohecho, corrupción, fraude fiscal) y de derechos humanos (incumplimiento de leyes laborales, prácticas discriminatorias, trabajo infantil, etc.), en los últimos tres años.

De un total de 42 proveedores nuevos, 19 fueron evaluados a través de la herramienta TSMS, representando un 45,2%.

### 6.6.4. Formación de proveedores

La capacitación a los miembros de nuestra cadena de suministro es un factor clave para ofrecer a los clientes de la compañía productos y servicios de calidad. Gracias a estas acciones de formación, los proveedores mejoran su eficiencia operativa y pueden reducir sus costes.

A través de la Universidad Extendida, ofrecemos formación específica a los empleados de nuestros proveedores, contratistas y empresas colaboradoras. Asimismo, dentro de las iniciativas de acción social lideradas por el Centro Operativo Integrado de Latinoamérica

(COIL), también se pone un foco especial en la capacitación de proveedores, a través del programa "Valor para proveedores" que proporciona formación técnica y empresarial para proveedores autónomos y microempresarios vinculados al sector energético.

Ofrecimos 24 sesiones formativas presenciales a proveedores mediante la Universidad Extendida y el Programa Valor para Proveedores, alcanzando 247 asistencias.

Sesiones de formación presencial brindadas a proveedores	Cantidad de asistentes
Reunión con matriculados	36
Actividad a controlar en obra segura	12
Demostración de equipos electromagnéticos y georadarización	6
Claves para potenciar su empresa con <i>Marketing Digital</i>	14
Gestión de residuos en el ámbito de Gas Natural Fenosa	35
Simulacro de evacuación en CSM	2
Actuación en atención de urgencias	6
Seguridad en espacios confinados	7
Curso unificado para "Instaladores y Personal de Mantenimiento"	9
Gestión de Calidad	5
Taller de Liderazgo en Seguridad	20
Recupero de clientes	16
Técnico comercial y atención presencial	6
Proyecto gasistas matriculados	22
Atención de Urgencias	3
Nuevos medios, nuevos líderes, nuevo mundo	3
Administración y control de matriculados	13
Estaciones de regulación	4
Primeros auxilios	3
PCMX Radiodetección	5
Charla nutrición	2
Herramienta de gestión y monitoreo nuevo <i>call center</i>	2
Financiación de kit de instalación	10
Liderazgo y trabajo en equipo - <i>Online</i>	6

A través de la plataforma virtual de la Universidad Extendida, 33 participantes se capacitaron en 6 cursos *online*. Para evaluar el impacto de estas capacitaciones, al finalizar la formación los proveedores debieron completar una encuesta de satisfacción. El resultado final de la misma ascendió a 8,8 puntos sobre 10.

Implementamos un nuevo canal de contacto con los proveedores, a través de la casilla canalproveedores\_latam@gasnaturalfenosa.com. Esta se encuentra publicada en el pliego, en el pedido y en nuestra página web.





## 6.7. Compromiso social

### Compromisos

- Garantizar un diálogo fluido y bidireccional, y promover la involucración en las comunidades locales respetando la cultura, las normas y el entorno, de modo que sus preocupaciones sean respondidas adecuadamente y con prontitud.
- Realizar evaluaciones del impacto social que produce la actividad de la compañía para evitar o mitigar los efectos adversos que se puedan generar y potenciar sus efectos positivos.
- Desarrollar iniciativas en el marco de la *venture philanthropy* para la creación de valor compartido y de impacto social positivo en proyectos energéticos.
- Promover la educación, la riqueza cultural, la salud, la investigación y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.
- Transferir conocimiento y valores a la sociedad a través de acuerdos de colaboración con la comunidad académica y utilizar los mecanismos necesarios y/o existentes como vehículo de transmisión de los niveles de calidad de servicio a las empresas colaboradoras y proveedores.

### 6.7.1. Generación de riqueza y bienestar donde la compañía está presente

Estamos comprometidos con el desarrollo económico y social de las regiones en las que realizamos nuestras actividades. Por ello, nos proponemos generar valor,

aportando conocimientos, capacidad de gestión y creatividad, y manteniendo un diálogo fluido y permanente con la sociedad que nos permita conocer las

expectativas e intereses de la comunidad donde operamos y así dar respuestas más adecuadas a sus necesidades.

#### Acciones de valor propuestas para 2015

Implementar el Programa Jóvenes con Futuro junto con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social 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 ONG's de nuestra zona de concesión y que trabajen en pos del desarrollo sostenible.

#### Grado de cumplimiento

●● Se implementó el Programa Jóvenes con Futuro a partir del mes de septiembre. En esta nueva edición se empleó a 5 jóvenes, de entre 18 y 22 años que no han finalizado sus estudios secundarios para que realicen una práctica profesional rentada en nuestra compañía.

●● Se comenzó con una prueba piloto junto a Caritas Argentina. En este sentido, se dispuso de un stand en uno de nuestros centros de atención al público para invitar a los clientes a sumarse como donantes de dicha institución. Al 31 de diciembre 100 clientes participaron de la acción dejando sus datos para ser contactados posteriormente.

●● Durante 2015 se llevaron a cabo distintas acciones en pos de cumplir con este objetivo. En este marco, se entablaron relaciones con la Fundación Manos Abiertas concretando el dictado de un taller de artesanías en papel para mujeres del Barrio Villa de Mayo, Partido de Malvinas Argentinas.

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

### Metas para 2016

- Llevar a cabo la firma de convenios para implementar los Programas de Responsabilidad Social con los diferentes municipios de nuestra área de concesión con el fin de beneficiar a más personas.
- Implementar un nuevo programa vinculado a la inclusión de colectivos desfavorecidos a través de la gastronomía.
- Promover e incentivar en nuestros grupos de interés los temas de ahorro energético en general y uso racional del gas natural en particular.

Desde el año 2011 Argentina lidera el Centro Operativo Integrado Latinoamérica (COIL) Innovación Social, el cual tiene como fin aprender de las mejores

prácticas que se llevan a cabo en las filiales del Grupo en la región y establecer, a partir de éstas, pilares estratégicos

en materia de Programas de Innovación Social que guíen los esfuerzos locales.

Estos pilares 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 que puedan integrarse en la cadena de valor. Dentro de este pilar, se diseñó el Programa Valor para Proveedores, el cual se implementa en: Argentina, Brasil, Colombia, Panamá y México.



### Uso Responsable:

Proyectos que promuevan el conocimiento de la energía en general, la seguridad y el uso eficiente tanto del gas como de la electricidad como así también el cuidado del medio ambiente entre los clientes y la sociedad. Dentro de este pilar, se diseñaron los programas Uso Responsable del Gas, el cual se implementa en Argentina, Brasil, Colombia y México en sus versiones niños y adultos; y Uso Responsable de la Electricidad que se lleva a cabo en Panamá y Colombia, también en sus versiones niños y adultos.



Dado que este pilar estratégico está dirigido a promover la conciencia ambiental, este año editamos, al igual que en 2014, un folleto educativo sobre la temática medioambiental dirigido a niños. Se trata de un material impreso, denominado "Reductores de Basura", que tiene como fin concientizar sobre la Reducción, Reutilización y Reciclado de residuos generados en la vida cotidiana, ya sea en los hogares o en los establecimientos educativos.

Por otra parte, y en el marco del Proyecto Compromiso con la Seguridad y la Salud que lleva a cabo la compañía a nivel global, desarrollamos un nuevo folleto sobre seguridad general bajo el nombre "¡Podés aprender y enseñar a tu familia a cuidarse!", que trata temas de Seguridad y Salud en acciones de la vida cotidiana de cualquier persona, cualquiera sea su edad y el ambiente con el que se relacione.



### 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, implementado en Argentina, Brasil, Colombia, México, Panamá y República Dominicana; y los programas Proyectando tu Futuro, Vocación Natural y Pasantías de Verano de implementación en 2015 solo en Argentina.

En lo que respecta al **Programa Formación para Liderar**, a principio de 2015 se cerró la convocatoria regional para que hijos de nuestros colaboradores de Latinoamérica pudieran inscribirse al viaje de estudios organizado para mayo de 2015.

En esta tercera edición, se postularon 42 jóvenes, de todos los países implicados, de los cuales 17 resultaron seleccionados para obtener la beca que incluye pasajes aéreos, estadías de 9 días en Madrid y Ávila, seguro médico, manutención, actividades culturales y recreativas, y curso de formación dictado por docentes de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona.

Para la selección, los aspirantes debieron completar un formulario de inscripción, presentar un breve trabajo escrito de un tema definido previamente, mantener una entrevista personal con una psicopedagoga y, finalmente, participar de una evaluación presencial a cargo de un jurado externo designado por cada uno de los países y conformado por referentes del mundo académico y empresarial.

**Para más información sobre estas dos últimas iniciativa ver el Capítulo 6.4 Interés por las Personas.**



### Negocios Inclusivos

Proyectos que promuevan la inclusión de los sectores sociales más desfavorecidos por medio de negocios inclusivos.



Cuadro de indicadores de comunidad	2015	2014	2013
Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social (en pesos)	\$3.695.049	\$3.011.115	\$2.178.468
Fundación Gas Natural	\$669.034	\$849.260	\$598.139
Gas Natural BAN	\$3.026.015	\$2.161.855	\$1.580.328

(1) Del valor total, \$1.886.525 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

Trabajamos activamente con organizaciones sociales, autoridades municipales y comunidades locales en las cuales operamos para conocer sus inquietudes y preocupaciones y brindarles soluciones acordes a su necesidad.

Asimismo trabajamos en alianza con distintos organismos, como ser el Ente Nacional de Regulación del Gas (ENARGAS) para brindar capacitaciones sobre prevención de accidentes por inhalación de monóxido, o con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación para implementar, en conjunto, el Programa Jóvenes con Futuro que brinda oportunidades de empleo real a jóvenes en situación de vulnerabilidad social.

Por otra parte, llevamos adelante el Programa Uso Responsable primordialmente en aquellas comunidades que tienen una necesidad puntual, como ser información sobre el uso seguro y eficiente de este recurso no renovable; cómo leer su factura o cómo calcular su consumo de gas.

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 para concretar proyectos sociales; con el Programa Aula Fundación Gas Natural Fenosa, evaluamos las necesidades de formación de las comunidades e implementamos talleres en oficios; y con el Programa Mi Primera Oportunidad, ayudamos a jóvenes de barrios postergados a insertarse laboralmente.

### 6.7.2. Apoyo a la educación

#### Programa Uso Responsable del Gas

Este programa, en sus versiones niños y adultos, tiene como objetivo concientizar, de forma didáctica, sobre la correcta utilización del gas natural, brindando consejos prácticos sobre el uso eficiente y racional de este recurso no renovable y sobre la prevención de accidentes causados por el uso indebido del mismo.

En 2015 se realizaron charlas de capacitación para adultos y talleres para niños en establecimientos educativos de las siguientes localidades de nuestra zona de concesión:

- Isidro Casanova
- Moreno
- General San Martín
- Luján
- José C. Paz
- General Rodríguez
- San Miguel
- 3 de Febrero
- San Isidro
- Ituzaingó
- La Matanza
- Morón
- Merlo
- San Fernando
- Tigre
- Vicente López
- Escobar
- Hurlingham

## Testimonios

“La charla me pareció muy oportuna para esta época del año. Entretenida y con información clara, de fácil comprensión para los niños. Destaco la cordialidad en el trato y la valoración de los aportes de los chicos, la incentivación a la participación, el buen sonido y la selección de las imágenes. Muchas gracias por la visita”

Alicia Cruz Santillán, docente de 2° A y B – Escuela Primaria N° 34. Partido de Tres de Febrero.

## Testimonios

Fue muy interesante y didáctica la charla sobre el origen del gas y su uso en la vida cotidiana como también la concientización para el uso correcto de los artefactos domésticos para evitar accidentes. Los alumnos comprendieron y disfrutaron este momento como espacio de aprendizaje y juego”

Nélida Patiño, Directora – Instituto Juan B. Alberdi.

## Testimonios

“Excelente la explicación. Acorde al nivel de entendimiento de los niños. Un buen ingrediente el humor, resulta así más atractivo. Muy buena llegada a los chicos logran que escuchen con atención”

Cristina Amoedo, Vicedirectora – Escuela Primaria N°9, Gral. Rodríguez.



Entre las acciones destacadas de este Programa se pueden mencionar las charlas de capacitación dictadas en conjunto con distintas organizaciones sociales como con la ONG "De la Nada" de la localidad de Luján, que brinda formación en oficios vinculados a la

gastronomía; con la Fundación UNDECO de José C. Paz, que trabaja fuertemente en la detección de monóxido de carbono en hogares familiares; o con el Ministerio de Desarrollo Social, con quien se coordinó una charla en la localidad de San Isidro para adultos del partido quienes

se mostraron muy interesados con la información ofrecida sobre cuidados domésticos para hacer un uso eficiente del recurso y explicación sobre nivel de consumos y facturación.

Uso Responsable del Gas	Total desde inicio	2015	2014
Cantidad de niños capacitados	184.420	12.487	11.980
Cantidad de adultos / docentes	11.772	990 (i)	503
Cantidad de escuelas	1.883	41	40
Costo del Programa	\$2.595.899	\$303.731(ii)	\$249.840

(i) A partir de 2015 se incluye en este indicador la cantidad de adultos y docentes capacitados en las charlas de Uso Responsable versión niños y versión adultos.  
 (ii) El valor incluye la versión adultos del Programa Uso Responsable del Gas

### Campaña de prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono

En conjunto con el ENARGAS brindamos dos talleres a cargo de técnicos de dicho organismo y una médica toxicológica quienes hicieron especial hincapié en cómo prevenir accidentes por inhalación de monóxido de carbono. Las charlas, de las cuales participaron alrededor de 60 personas, se llevaron a cabo en el Centro de Formación Profesional n° 403 de La Matanza,

que brinda capacitación en los oficios de cañista montador y gasista matriculado; y en la ONG PISO de José C. Paz. De esta última, participaron 12 promotores de salud barriales, quienes posteriormente transmitieron los contenidos aprendidos en su ámbito de trabajo, causando un efecto multiplicador.

### Campaña en redes sociales

En 2015 continuamos con una gran presencia en redes sociales. En este sentido, los principales temas abordados fueron consejos de ahorro para un uso eficiente del gas natural y prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono. Con el fin de hacer más atractiva la información y generar mayor interacción con los fans y seguidores posteamos, por ejemplo, videos con recetas de cocina, en donde compartimos exquisitas recetas al tiempo que brindamos consejos de uso responsable y seguro.

Por otra parte, también priorizamos en nuestros posteos el tema de la seguridad y la salud de nuestros clientes y de la sociedad en general difundiendo, en varias oportunidades, los teléfono de contacto para denunciar ilícitos y fraude, para que los vecinos puedan contactarse para denunciar alguna actitud que atentara contra su seguridad y la de su barrio.

Al cierre del año, contamos con 73.499 fans en Facebook; 1.559 seguidores en Twitter y 22.612 reproducciones en nuestro canal de Youtube.

### También llevamos a cabo varios proyectos de gasificación de barrios realizado junto a ONGs y municipios, detallados en el Capítulo 6.1 Excelencia en el servicio.

#### Programa Proyectando tu Futuro

Tenemos un fuerte compromiso por la educación y el aprendizaje de los hijos de nuestros colaboradores y, por ello, implementamos esta iniciativa que tiene como fin brindar un estímulo económico a quienes se encuentran iniciando sus estudios universitarios o terciarios.

Para postularse los jóvenes deben tener entre 16 y 21 años, y acreditar que terminaron sus estudios secundarios con un promedio superior a 7. En la tercera edición de este programa, 5 jóvenes, hijos de nuestros empleados, resultaron beneficiados con la iniciativa.







## Programa Jóvenes con Futuro

Durante 2015 implementamos, en conjunto con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, el Programa “Jóvenes con Futuro”.

Este Programa, creado en el año 2006 por dicho Ministerio, tiene como objetivo promover la inserción laboral de los jóvenes en empleos de calidad. Con esta iniciativa, se busca mejorar la empleabilidad de los jóvenes, propiciar una cultura centrada en la educación y el trabajo, y contribuir desde las empresas al desarrollo sustentable de nuestra sociedad.

La iniciativa está destinada a jóvenes de ambos sexos de entre 18 y 24 años con estudios secundarios incompletos, sin empleos formales y pertenecientes a grupos sociales vulnerables.

En 2015 llevamos a cabo este Programa en conjunto con la Fundación Pro Vivienda Social, lugar en el cual los jóvenes beneficiarios desarrollaron su práctica laboral. En esta edición, se emplearon a 5 jóvenes del Partido de Moreno quienes trabajaron durante 4 meses, de septiembre a diciembre de 2015, cumpliendo con una jornada de trabajo de 5 días hábiles y 6 horas diarias.

Además de la práctica laboral, los jóvenes cumplieron con 175 horas de formación/ capacitación en distintos temas como por ejemplo: talleres informáticos, clases tutoriales en establecimientos educativos a fin de incentivarlos a finalizar sus estudios secundarios, y formaciones generales en temas vinculados a la seguridad y salud en el trabajo.

Vale mencionar que en el marco de la conmemoración por el 10<sup>mo</sup> aniversario del Programa Jóvenes con Futuro, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación distinguió a nuestra compañía por ser miembro fundador de la Red de trabajo público-privada para la instalación del concepto de Trabajo Decente entre los actores del mundo productivo.

De manos del Ministro de Trabajo, Dr. Julio Tomada, nuestro presidente, Horacio Cristiani, recibió el reconocimiento por la participación de la empresa en el programa Jóvenes con Futuro, distinción que fuera compartida con otras empresas que vienen trabajando desde hace varios años en el programa.

## Programa Mi Primera Oportunidad

En conjunto con la Fundación Pro Vivienda Social lanzamos, por segundo año consecutivo, el Programa Mi Primera Oportunidad, el cual tiene como fin facilitar la inserción laboral y profesionalización de jóvenes, de entre 17 y 25 años, de barrios postergados.

El proyecto, que se lleva a cabo en el Partido de Moreno, Provincia de Buenos Aires, alcanzó a 37 jóvenes quienes tuvieron acceso a una base de capacidades profesionales, formaciones y saberes que les permitirán insertarse en el mundo del trabajo y mejorar sus propios barrios.

Como complemento de la capacitación, los jóvenes fueron invitados a participar de distintas capacitaciones sobre temas de interés

general, como por ejemplo al taller sobre la violencia de género en el noviazgo, del cual participaron siete alumnos del ciclo 2015 y cinco ex practicantes del año anterior. El Taller fue dictado por especialistas del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y despertó gran interés entre los participantes.

Somos conscientes que este tipo de iniciativas abre posibilidades a los participantes quienes luego de la práctica profesional pueden ser tenidos en cuenta para otros trabajos. Este fue el caso de la Srta. Nélica Cerbin, de formación Maestro Mayor de Obra y ex beneficiaria del Programa, quien fue contratada por la Fundación Pro Vivienda Social para ser parte del equipo que releva las viviendas de la zona y presupuesta las distintas obras.

## Asociación Civil Día Solidario

Día Solidario es una iniciativa desarrollada y gestionada por los empleados del Grupo Gas Natural Fenosa, que ceden un día de su sueldo al año para la ejecución de actividades de compromiso social en un país determinado. Como contrapartida, la compañía iguala los fondos donados por los colaboradores y asume además los gastos fruto de la gestión del programa. En Argentina, esta iniciativa comenzó a implementarse en 2010, y un año más tarde nuestro país fue designado para recibir los aportes de todos socios de Día Solidario, destinándose lo recaudado a dos proyectos educativos, siendo el de mayor envergadura el encarado junto al Instituto Tecnológico de Buenos Aires (ITBA) el cual consistió en becar

íntegramente la carrera de grado de 9 jóvenes de Buenos Aires. En octubre pasado, cuatro de los becados obtuvieron sus títulos en Licenciatura en Administración y Sistemas e Ingeniería Industrial en una emotiva colación de grado. El resto de los estudiantes se encuentran cursando el último año de su carrera y su práctica profesional.

En 2016, la Asociación Día Solidario tiene previsto becar la educación secundaria de 13 alumnos de bajos recursos económicos en el Colegio Mano Amiga, ubicado en la Localidad de Fátima, Partido de Pilar.

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

Desde hace muchos años nos hemos propuesto brindar herramientas, a través de talleres de formación y capacitación en oficio, para que personas socialmente postergadas puedan superar las condiciones de pobreza y exclusión e insertarse en el mercado laboral.

En este sentido, en 2015 continuamos implementando las siguientes iniciativas:

#### Taller de Panadería “Pan de Belén”

Este año el taller se dictó durante cuatro meses y estuvo a cargo de la Asociación Civil “De La Nada – La Cocina del Trabajo” de la localidad de Luján, quien enseñó el oficio gastronómico a los más de 30 participantes, en su mayoría mujeres, que asistieron de forma regular al curso.

Con el fin de concientizar sobre la importancia de una buena nutrición, se organizó una clase magistral de cocina a cargo de la reconocida Chef Jazmín Ligato. La clase magistral, al igual que el taller en general, intenta incentivar a las familias a cocinar más en casa demostrándoles que en el mismo tiempo que tarda un delivery se puede preparar una comida mucho más sana, nutritiva y económica.

#### Programa Aula Fundación Gas Natural Fenosa

A través de esta iniciativa nos proponemos generar vínculos que potencien la calidad de vida de las comunidades donde estamos presentes, generando espacios recreativos y de formación en distintas técnicas que permitan a los asistentes iniciar, en algunos casos, microemprendimientos o bien participar de actividades de interés general.

Dentro de este Programa llevamos a cabo: **Taller de artesanías en papel – Barrio La Juanita, La Matanza, Provincia de Buenos Aires.**

El taller de artesanías en papel, organizado y realizado gracias a la colaboración de la Fundación Gas Natural Fenosa y el movimiento de trabajadores desocupados de la Matanza, Cooperativa La Juanita; tiene como objetivo enseñar a los vecinos del barrio distintas técnicas para la elaboración de artesanías.

Durante el período abril - julio se capacitó a un promedio de 25 mujeres, alcanzando a más de 1.520 beneficiarios desde el inicio del Taller en el año 2005.

Los temas abordados durante los encuentros se establecieron en función del aporte de ideas y pedidos de las alumnas para así lograr una plena incorporación de las asistentes en el desarrollo del taller. Los ejes que más interés despertaron en el alumnado fueron: armado de packaging y bolsas de

papel, centros de mesa y ambientación para fiestas, elaboración de regalos empresariales y objetos navideños para las fiestas.

En diciembre de 2015 se llevó a cabo un acto de cierre de ciclo lectivo en donde las alumnas expusieron sus productos en una feria abierta al público. En la segunda parte del año el taller se desplazó a la localidad de Villa de Mayo en donde a partir del mes de Agosto, y en conjunto con la Fundación Manos Abiertas, se inició por primera vez nuestro Taller de Artesanías a cargo de la Profesora Muchi Perez. De este segundo ciclo participaron más de 30 alumnos, en su mayoría

mujeres, y dentro de los cuales cabe destacar la presencia de dos jóvenes con permisos de “salidas transitorias” otorgado por el juzgado de menores de San Isidro, que se mostraron muy interesados por la iniciativa e incluso destacaban poder participar de un espacio de dispersión y adaptación social que antes no contaban.

#### Taller de cerámica - CeraMIA

Este taller, organizado conjuntamente por la Fundación Gas Natural Fenosa y la ONG De todos para Todos tiene como objetivo capacitar a niños, adolescentes y adultos del barrio Las Flores, Partido de Vicente

López, en la técnica de la cerámica. Durante 2015 participaron 20 adultos y más de 25 chicos, de entre 7 y 14 años.

Además, los alumnos cuentan con la posibilidad de acceder a una formación de calidad y de conocer de cerca el funcionamiento de un taller de producción de artículos de cerámica a escala, que funciona en la misma instalación donde se dicta el curso y que comercializa sus productos en ferias, venta por catálogo y a empresas.

Los Talleres en números	2015	2014
Artesanías en papel (personas capacitadas)	55 (i)	25
CeraMIA (personas capacitadas)	45 (ii)	150

(i) El aumento en la cantidad de beneficiarios respecto al año anterior se debe al dictado del taller en dos localidades, Barrio La Juanita y Villa de Mayo.  
 (ii) En 2015 no se realizaron nuevos murales por lo que la cantidad de voluntarios y personas externas al taller que en años anteriores colaboraron en estas acciones, se vio disminuida. Por dicha razón, la cantidad de beneficiarios ha disminuido.





### Programa Emprendedores Sociales

Este programa, llevado a cabo con la financiación de la Fundación Gas Natural Fenosa, apoya y fomenta las inquietudes comunitarias y de desarrollo sustentable de nuestros colaboradores.

Como todos los años, la participación en el concurso fue abierta a todos los empleados, quienes tuvieron la posibilidad de presentar proyectos sociales desarrollados por organizaciones de la

sociedad civil. Los proyectos ganadores, vinculados a la promoción humana, la superación de las condiciones de pobreza y el desarrollo comunitario, reciben un aporte económico para su concreción.

En el transcurso del primer semestre del año se llevó a cabo la convocatoria que incluyó diversas actividades de difusión, sensibilización y una jornada de capacitación para la presentación de proyectos.

El Jurado, integrado por Graciela Adán, Directora de Fundación Global; Micaela Urdínez, Responsable de Redacción del suplemento “Comunidad” del Diario La Nación; y Paula Celestino Ayala, Coordinadora General de COMUNIA Asociación Civil; evaluó las 29 iniciativas presentadas en 2015 siguiendo distintos criterios y seleccionó seis proyectos ganadores y nueve menciones especiales. A continuación se presentan los proyectos ganadores:

Emprendedor	Nombre del Proyecto	Organización	Descripción del Proyecto
Marta Ibañez	“Ampliando Horizontes”	ACUARELA- Instituto de Educación Especial e Integración	Comprar un Torno Alfarero para brindar capacitación en un oficio artesanal
Andrés Obispo	“Un refugio de amor”	Centro Comunitario Pinazo	Construir una huerta propia que genere alimentos saludables para los más de 60 chicos que asisten al comedor.
Nora Cordoba	“La Fábrica de dulces sueños”	Asociación Civil Pequeños Pasos	Promover el Taller de panadería incentivando a cocinar comidas sanas, nutritivas y económicas.
Gisel Cardanopido	“Cultivando aprendizaje – por una alimentación sana”	Asociación Civil Reforzando Educación Escuelas Rurales (A.C.R.E.E.R)	Creación de huertas orgánicas en escuelas rurales de Santiago del Estero.
Laura Vittorioso	“Enseñamos a hacer futuro”	O.N.G. Jóvenes de Tierras Altas	Brindar un espacio de formación para jóvenes.
Celeste Calvanese	“Mini Tenis Villa 31”	Mini Tenis Villa 31	Promover, a través del deporte, un medio de relación inter personal entre niños y jóvenes que viven en la villa 31.

Como complemento del aporte económico otorgado a estas organizaciones, durante el año se las invitó a participar de más de ocho encuentros de capacitación de las siguientes temáticas: organización del banco de imágenes en ONG’s, negociación práctica y conceptual para el promover el fortalecimiento institucional, y Derechos y cuidados en la difusión de imágenes, entre otras. Además, realizamos una invitación abierta a todas las organizaciones beneficiarias de este Programa para que puedan participar de un ciclo de 10 encuentros dictado por la Organización COMUNIA denominado “Ciclo Vincular”. Asistieron al mismo tres organizaciones del Programa: Fundación ALPI, Fundación DEBRA Argentina y la ONG De todos para todos, las cual accedieron a una base de conocimientos, y herramientas didácticas y prácticas que les permitirá fortalecer su labor diaria.

### Programa Primera Exportación

Con 14 de años de funcionamiento, esta iniciativa continúa siendo el programa de promoción de exportaciones privado más importante de la Argentina llevando cosechados 35 premios y reconocimientos.

Este año, además de las capacitaciones habituales que brinda el Programa en Argentina, se realizaron actividades conjuntas con el Programa Primera Exportación en España, el cual se lanzó exitosamente en 2014.

En 2015, se organizaron 19 seminarios en el marco de este Programa, entre los que se destacan:

#### El poder del cambio - “Todos somos DT”

El evento se llevó a cabo en la Universidad Argentina de la Empresa (UADE). Fue uno de los seminarios más importantes ya que la charla fue organizada por TED (Tecnología, Entretenimiento, Diseño), una organización sin fines de lucro dedicada a las “Ideas dignas de difundir”. TED es una organización reconocida a nivel mundial por sus charlas que cubren un amplio espectro de temas que incluyen ciencias, arte y diseño, política, educación, cultura, negocios, asuntos globales, tecnología y desarrollo, y entretenimiento. Al evento asistieron más de 160 personas.

#### 10 Claves del Emprendedor exitoso

El evento se llevó a cabo en el Centro Universitario de Vicente López. La convocatoria, realizada por el Municipio de Vicente López, tuvo un grado alto de repercusión, ya que asistieron 88 personas. Además, participaron los emprendedores más destacados de Buenos Aires.

Por otra parte, al igual que en años anteriores, se llevaron a cabo la firma de dos convenios:

- El primero de ellos entre la Fundación Gas Natural Fenosa y el Ministerio de la Producción, Ciencia y Tecnología de la Provincia de Buenos Aires a través de la Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales (SREI).
- El otro fue firmado con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, con el fin de poner a disposición de emprendedores de menores recursos los distintos programas de capacitación que lleva a cabo la Fundación en temáticas de interés.



### 9° Viaje de Capacitación y Negocios a Barcelona

A fines de septiembre se llevó a cabo el 9° Viaje de Capacitación y Negocios, del que participaron 15 empresarios argentinos de las siguientes empresas e instituciones: Buco S.A. (Industria del caucho), Ecoenergía S.A. (Eficientización de energía en iluminación), Acceso a

Mercados (Consortio de indumentaria y accesorios deportivos), Jorge L. Carranza S.A. (Repuestos para maquinaria de bosque y jardín), UTI (Comercio Internacional y Logística), Vanesa Mendoza (Agroexportador), MCA Photo Paper (Papelería e impresos), Agroland (Semillas y fertilizantes), Fatec (Papelería), HLF Customs Services (Gestión de mercados internacionales), Bio Lap S.A.

(Comercio de Productos Médicos), Trimek S.A. (Equipos y Servicios Industriales para control de calidad), Metalúrgica Calviño (Torres eólica), Studebaker SRL (Marroquinería en cuero), Andres Farinazzo (Automotriz) y representantes de la Cámara Española de Comercio en la República Argentina.

Programa Primera Exportación	2001 a 2015
Cantidad de empresas asesoradas	24.817
Cantidad de empresas capacitadas	29.268
Cantidad de empresas que han realizado su primera exportación	1.549 (i)
Cantidad de empresarios becados para capacitarse en el Instituto de Educación Continua de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona	157
Suscriptores del sitio Web	15.345
Visitas al sitio <a href="http://www.primeralexportacion.com.ar">www.primeralexportacion.com.ar</a>	4.152.835

(i) El dato se dejó de medir en julio de 2014

Programa de Primera Exportación	2015	2014	2013
<b>Asesoramiento</b>			
Empresas asesoradas en forma personalizada, telefónica o vía mail	953	3.276	3.878
<b>Capacitación</b>			
Seminarios realizados	19	34	32
Empresas capacitadas a través de nuestros cursos y seminarios	497	1.448	1.576
Cantidad de visitas al sitio web <a href="http://www.primeralexportacion.com.ar">www.primeralexportacion.com.ar</a>	150.484	463.995	435.518

### 6.7.4. Auspicios

Durante 2015, continuamos difundiendo las campañas institucionales sobre uso responsable del gas y prevención de accidentes por monóxido de carbono. Además, se realizaron campañas

específicas sobre el lanzamiento del Simulador de Consumo, el cual permite a los clientes calcular el consumo estimado de gas en su hogar, y el Plan de Fraude e Ilícitos, donde se buscó concientizar a los usuarios sobre el riesgo y el peligro de estar conectados de manera ilegal

a la red o tener vecinos que estén en esta situación. Por último, y al igual que en años anteriores, continuamos con la presencia en publicaciones culturales y sociales mostrando el compromiso de la compañía en estos temas.

#### Desembolso en auspicios (i)

	2015	2014	2013
Ambientales	\$711.350	\$470.424	\$386.625
Sociales	\$228.630	\$282.263	\$152.581
Culturales	\$669.500	\$653.856(ii)	\$107.000

(i) Del total, \$298.130 corresponden a auspicios de patrocinios y donaciones. El resto corresponde a pauta publicitaria con el fin de difundir el uso responsable del gas y auspicios culturales a través de ley de mecenazgo.

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

#### Mecenazgo

Colaboramos con las comunidades que más lo necesitan, realizando donaciones en especie cuando las circunstancias así lo requieren. En este sentido, realizamos una campaña interna de recolección de alimentos no perecederos y artículos de limpieza para colaborar con las zonas afectas por las inundaciones que azotaron a la provincia de Buenos Aires en el mes de agosto. Gracias al compromiso solidario de los empleados y de la compañía, enviamos a la zona de Luján, San Antonio de Areco, Mercedes, Capitán Sarmiento y Exaltación de la Cruz más de 320 kg de donaciones.

También aunamos esfuerzos junto a otras empresas para realizar una donación a los damnificados por las lluvias precipitadas copiosamente en la provincia de Córdoba en el mes de febrero. En esta ocasión los empleados fueron invitados a sumarse a esta acción solidaria y dejar sus donaciones las cuales posteriormente

fueron enviadas, en un avión que dispuso la compañía área LAN Argentina. En esta oportunidad, donamos 870 kg. de pañales, agua mineral y leche en polvo.

Por otra parte, en 2015 se destinó a través de la Ley de Mecenazgo Cultural del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, la suma de ARS 675.000. a nueve proyectos entre los que se destacan:

**¿Que ves cuando no ves? A ciegas**” permitiendo que 20 escuelas públicas primarias de la Ciudad de Buenos Aires puedan participar de una obra de teatro totalmente gratuita y “a oscuras” en la Asociación Argentina de Teatro Ciego.

**“Titeres en la escuela”** beneficiando a doce escuelas públicas, ofreciendo espectáculos de títeres y talleres para nivel inicial y primario. Como complemento el proyecto se propone realizar encuentros de formación y capacitación con los docentes sobre el trabajo con títeres en el aula. A partir del aporte realizado a este último proyecto más de 250 niños/as del Jardín de Infantes N° 979 de Gregorio de Laferrere, La Matanza, accedieron a una función gratuita de títeres sobre tradición gauchesca.



Proyecto Responsable del Proyecto Categoría.		
Proyecto	Nombre del Proyecto	Descripción del Proyecto
Fundación KONEX "Talleres de Integración para Escuelas Públicas - Diálogo en la Oscuridad"	Fundación KONEX	Teatro
El Circo de Tatita	Silveyra Lia Soledad	Circo, Murga, Mimica afines
Formación en comunicación para la inserción laboral	Asociación civil RUNAKAY KUDAW (Cultura y Trabajo)	Radio, Televisión y Sitios de Internet
La Informática en la Gran Aldea	Fundación Científica Austral	Radio, Televisión y Sitios de Internet
¿Qué ves cuando no ves? A Ciegas	A Ciegas Teatro por la Integración	Teatro
Buenos Aires IMPROGOL 2015 "Competencia Metropolitana de Improvisación Teatral"	Fundación Centro de Estudios Argentinos	Teatro
2 Festival de Coros Exultate DEO	Bongarra Mauro Luciano	Música académica
OTM-Orquesta de Teatro Musical	Fundación Centro de Estudios Argentinos	Música popular
Titeres en la escuela	Gonzalez Carolina	Circo, Murga, Mimica afines



### 6.7.5. Compromiso institucional

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

CEADS (Consejo Empresario para el Desarrollo Sostenible); IDEA; IARSE (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria); PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo); AMCHAM (Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina); CECRA (Cámara Española de Comercio de la República Argentina); IAPG (Instituto Argentino del Petróleo y del Gas); ACDE

(Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas); Consejo Publicitario Argentino; Cáritas Argentina Comisión Nacional; Obispado de San Isidro; Cáritas Diocesana San Miguel; Foro Ecuménico Social; Universidad de San Andrés; CapacitaRSE; Cáritas Laferrere; Liga de Amas de Casa; ADECUA; ONG Cascos Verdes; PlantaRSE; Fundación Mundo Sano; Fundación Global; COMUNIA; Fundación Reciduca; Collegium Musicum; Red Pediátrica; Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación; Municipalidad de Pilar; Municipalidad de Campana; Municipalidad de San Martín; Municipalidad de Vicente López; Asociación De Todos para Todos; Asociación Civil Gregorio Mendel; Cooperativa La Juanita; ICIED Asociación; Hospital Infante Juvenil" Dra.

Carolina Tobar García"; Fundación Debra; Fundación Hombre Nuevo; EDUPOSAN (Equipo de Educación Popular San Martín 2); PIHE (Por la integración de hijos especiales); Fundación España; 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; Programa Tigre Educa; ALPI; Siloé; Manos Abiertas; ONG De La Nada; Asociación Civil Pequeños Pasos; Instituto ACUARELA; Fundación Vivienda Digna; ONG – Jóvenes de Tierras Altas; Asociación Argentina de Tenis para Ciegos; Fundación KONEX; Casal de Cataluña; Asociación Argentina de Teatro Ciego; Asociación Civil Aime Nendive; ONG Piso.



## 6.8. Integridad y transparencia

### Compromisos

- Rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de la actividad de la compañía y establecer medidas para evitarlos y combatirlos, desarrollando canales internos que permitan la comunicación de irregularidades, respetando y protegiendo el anonimato del comunicante.
- Cumplir las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en los países en los que opera la compañía, respetando especialmente los principios expresados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, los

Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.

- Actuar con responsabilidad en la gestión de los negocios y cumplir con las obligaciones fiscales en todas las jurisdicciones en las que opera la compañía, asumiendo el compromiso de transparencia y colaboración con las administraciones tributarias correspondientes.
- Competir en el mercado de manera leal, no admitiendo conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas que lleven a la compañía a la obtención de ventajas indebidas.

- Promover la transparencia informativa y la comunicación responsable, veraz, eficaz, íntegra y puntual, publicando periódicamente información financiera y no financiera que ponga en valor las actuaciones de la empresa y ofrezca una respuesta específica a las necesidades de información de los grupos de interés de la compañía.
- Mantener, en todo momento, el diálogo con los grupos de interés a través de los canales de comunicación que sean más adecuados y accesibles.

#### 6.8.1. La integridad es clave en el éxito de la compañía

Desde el inicio de su actividad, Gas Natural Fenosa tiene la firme convicción de que operar con integridad y transparencia contribuye de forma directa a conseguir los objetivos y a gestionar el negocio de forma sostenible.

No en vano, la ética y la honestidad, compromisos del máximo órgano de gobierno de la compañía, constituyen pilares fundamentales de la declaración de misión, visión y valores, de sus planes estratégicos, así como de la Política de Responsabilidad Corporativa, modificada en diciembre de 2015, en línea con las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades cotizadas, y aprobada por el Consejo de Administración.

Los nuevos compromisos de integridad y transparencia recogidos en la política observan, además del rechazo a la corrupción en todas sus formas, el cumplimiento de las normas y leyes internacionales, la competencia leal y la transparencia informativa responsable y el diálogo con los grupos de interés, tal y como recogen la recomendaciones 53 y 54 del Código de Buen Gobierno para sociedades cotizadas.

En esta línea, y por el compromiso de transparencia con los grupos de interés, Gas Natural Fenosa dispone de una política de fiscalidad responsable, alineando este compromiso con las crecientes demandas sociales y por parte de inversores institucionales a este respecto.

La crisis de confianza en el sector energético en los últimos años, requiere toda la atención de la compañía para contribuir en la mejora de la percepción de los grupos de interés en los mercados en los que opera, sobre la base de los

principios éticos de Gas Natural Fenosa, así como el compromiso en reforzar las mejores conductas y prácticas en nuevos entornos internacionales con oportunidades de crecimiento para la compañía, de manera que se contribuya al desarrollo y progreso social.

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

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



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

- Modelo de gestión del Código Ético
- Modelo de prevención penal
- Políticas y planes antifraude y anticorrupción

- Políticas fiscales
- Política de Derechos Humanos

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

A nivel Grupo, como resultado de las acciones propuestas para 2015, se avanzó en el lanzamiento de una nueva herramienta (*work flow*) de declaración recurrente de cumplimiento del Código Ético y Política Anticorrupción, en la divulgación y difusión del Código Ético para proveedores, y en la aprobación de la actualización del texto de la Política de Derechos Humanos a los conceptos y terminología de los Principios Rectores sobre empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas.

### Acciones de valor propuestas para 2015

Difundir el Código Ético entre nuestros clientes, proveedores y empleados.

### Grado de cumplimiento

- Se continuó difundiendo el Código Ético entre los empleados. En este sentido, se realizó el envío de un *mailing* con las pautas de conducta que establece el código con el propósito de recordar la vigencia del mismo. Por otra parte, se invitó a aquellos colaboradores que aún no habían realizado el curso de formación *online* sobre esta temática que lo realicen antes de fin de año. Como resultado, 98 colaboradores completaron la formación. También se realizó en envío de un *mailing* para comunicar a un grupo de 103 proveedores sobre la existencia del Código y, a través de las redes sociales se realizaron campañas de prevención de fraude y conexiones clandestinas con el fin de concientizar a nuestros clientes sobre los riesgos que implica la manipulación de las redes de gas y los medidores por parte de personal no autorizado.

Publicar artículos con contenidos vinculados a la Ética y la Seguridad, para nuestros colaboradores y público externo a través del *Newsletter* de Responsabilidad Corporativa.

- A lo largo de las 4 ediciones de nuestro *newsletter*, se incluyeron notas de columnistas invitados y editoriales de directores de la compañía con temas vinculados a los puntos establecidos en nuestro Código Ético.

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

### Metas para 2016

- Continuar con la colaboración en la "Campaña Fraudes" que lleva adelante el área de Control y Regularización de Clientes, para prevenir los fraudes contra las instalaciones de gas, a través de difusión de piezas de comunicación en medios gráficos, redes sociales, intranet, entre otros.
- Incluir en los cursos de capacitación al personal y contratistas una introducción en el tema de Código Ético.
- Continuar difundiendo la temática a clientes a través del Flash Gas, Redes Sociales y página Web.

### 6.8.2. Modelo de gestión del Código Ético

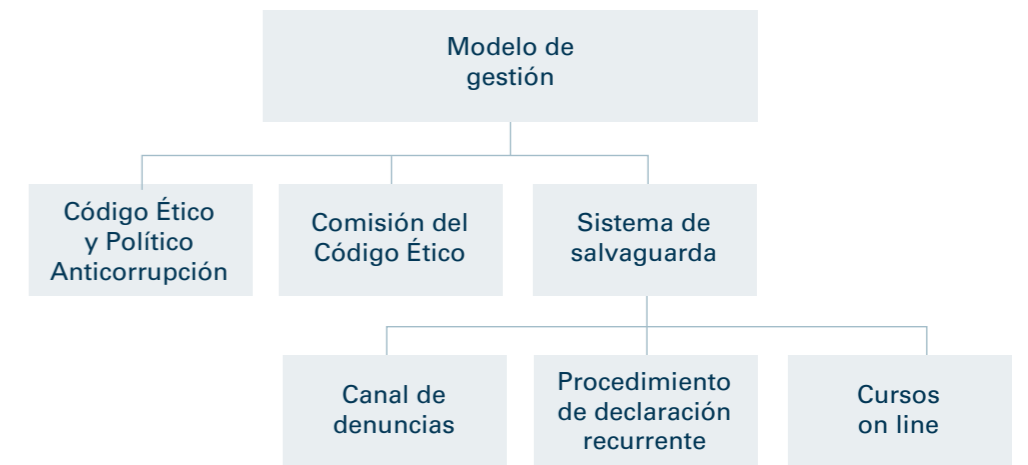
El Código Ético de Gas Natural Fenosa, formulado y aprobado por el Consejo de Administración, es el documento que establece las pautas que han de presidir el comportamiento ético de los administradores y empleados de nuestra compañía en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones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

Además, Gas Natural Fenosa dispone de una Política Anticorrupción, como extensión del capítulo 4.7. "Corrupción y Soborno" del Código Ético, que establece los principios que deben guiar la conducta de todos los empleados y administradores de las empresas del grupo con respecto a la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta en el seno de la organización.

Gas Natural Fenosa cuenta, asimismo, 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 y la Política Anticorrupción mediante la supervisión y control de los sistemas de salvaguarda. Cuenta con comisiones locales en los países de mayor actividad de la compañía. Para mayor información, ver apatado "La responsabilidad corporativa en Gas Natural Fenosa" de este mismo informe.
- Los sistemas de salvaguarda, constituyen los mecanismos de la compañía para velar por el cumplimiento del Código Ético. Son los siguientes:
  - Canal de denuncias, a través del cual todos los empleados y proveedores pueden dirigirse a la Comisión del Código Ético para realizar consultas o notificaciones de incumplimientos del código, de buena fe, de forma confidencial y sin temor a represalias.
- Procedimiento de declaración recurrente, a través del cual todos los empleados declaran de forma recurrente que han leído, comprenden y cumplen el código.
- Cursos *online* de 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 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 la difusión y cumplimiento del Código Ético y Política Anticorrupción.

A nivel Grupo, en 2015 se recibieron 37 consultas y 98 denuncias del Código Ético, resultando en 1,37 comunicaciones recibidas por cada 200 empleados.

Desde Argentina, en 2015 promovimos en el ámbito del Comité de Reputación Corporativa la temática y la importancia de incentivar a los equipos de trabajo en el conocimiento del Código Ético. En este sentido, se incluyeron en los asuntos a ser tratados por el Comité de RC varios temas alusivos a las normas de conducta que establece nuestro Código Ético

despertando interés entre los miembros del Comité.

Nuestro Código Ético está disponible en el portal corporativo, en la intranet de la compañía y en la Universidad Corporativa. Asimismo, se relanzó el curso virtual sobre el Código Ético para el personal último ingresado y para aquellos colaboradores que aún no lo han realizado, invitándolos a que accedan a la plataforma y completen la formación. Como complemento de estas acciones se realizó el envío de mailing a todo el personal, recordándoles el compromiso con la ética y de las pautas de conducta de nuestra compañía, y se incluyó en el circuito de ingreso de personal nuevo, la entrega del Código Ético al personal pasante. 98 personas tomaron el curso sobre este Código, dictado por un formador interno, y 22 personas lo completaron de manera virtual, a través de su acceso a la Universidad Corporativa.

Por otra parte, a lo largo del año incluimos en nuestro *Newsletter* de Responsabilidad Corporativa distintas notas alusivas a las pautas de conducta que son mencionadas en el Código con el fin de concientizar a los lectores en estos temas. Ejemplos de estas notas son: Editorial de Sergio Tarallo, Columna de Andrés Repetto sobre el Medioambiente, Editorial Bettina Llapur y Columna de ALPI sobre inclusión de personas con discapacidad, entre otras.

Por último, en 2015 se llevó a cabo, a pedido del área de Servicio al Cliente, una campaña para prevenir los fraudes contra las instalaciones de gas. La primera etapa de esta campaña contempló varias piezas de comunicación y la realización de un video que se difundieron a través de medios gráficos, redes sociales, intranet, entre otros medios. En este sentido, para medir un primer impacto de la apertura del nuevo canal de denuncias de fraude, se realizó durante el mes de mayo una

prueba piloto acotada a solo 2 municipios, Merlo y Moreno. En una segunda etapa, se realizó un video informativo y comunicaciones internas sobre los riesgos que traen aparejadas las conexiones clandestinas.

Durante 2015, la Comisión del Código Ético en Argentina se reunió cuatro veces. A través del canal de denuncias, se recibieron 5 notificaciones, siendo una relacionada con fraude. Ninguna de estas notificaciones estuvieron relacionadas con temas de explotación laboral o infantil, o relación a los derechos de las comunidades locales y los derechos humanos.

### 6.8.3. Políticas y planes antifraude y anticorrupción

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

La Política Anticorrupción de Gas Natural Fenosa da 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 del Grupo con respecto a la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta en el seno de la organización. Así, quedan bajo un único instrumento todas las acciones realizadas en este ámbito para evitar cualquier conducta que pudiera constituir fraude o corrupción y que derivara en situaciones perjudiciales para nuestra compañía, nuestros administradores y empleados desde el punto de vista legal o reputacional.

La Política Anticorrupción establece catorce 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 anticorrupción 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 y corrupción, la monitorización y los controles.
- Desarrollo de medidas y planes de respuesta ante situaciones que constituyan fraude y corrupción. Estos planes y medidas contemplan la investigación de los episodios, la definición de soluciones y el establecimiento de medidas disciplinarias.

Respecto al programa, cabe señalar que el Grupo lleva a cabo acciones recurrentes de formación con objeto de divulgar su compromiso en la lucha contra la corrupción y asegurar que sus administradores, empleados y proveedores dispongan de la información adecuada y suficiente para actuar en esta materia.

Entre otras acciones, de forma periódica se realiza:

- Actualización del espacio del NaturalNet dedicado al Código Ético y la Política Anticorrupción.
- Publicación de información sobre las Actividades de la Comisión del Código Ético (notificaciones recibidas, actividades realizadas, etc.).

- Curso de formación del Modelo de Prevención Penal, Código Ético y Política Anticorrupción.
- Formación específica en relación al Modelo de Prevención Penal a nuevos empleados y administradores.
- Presentaciones en Consejos de Administración y Comités de Dirección del Modelo de Prevención Penal.
- Declaración recurrente de cumplimiento del Código Ético y Política Anticorrupción.

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.

Se envió un *mailing* a más de 100 proveedores recordando la existencia del Código Ético y la importancia del mismo.



Por tu seguridad

**Las redes de gas de la distribuidora y los medidores solo pueden ser manipulados por personal autorizado por la compañía**

Alterar las instalaciones de gas de la distribuidora y/o adulterar o de cualquier otra forma afectar un medidor, además de constituir un delito, representa también un potencial riesgo tanto para la seguridad de las personas como de sus bienes materiales.



**Código Ético de Gas Natural Fenosa**

**Pauta #14 Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores**

Gas Natural Fenosa considera a sus proveedores y empresas colaboradoras parte indispensable para la consecución de sus objetivos de crecimiento y de mejora de la calidad de servicio, buscando establecer con ellos relaciones basadas en la confianza y el beneficio mutuo.

Conocé más acerca de nuestro **Código Ético** haciendo click aquí

gasNatural  
fenosa



### 6.8.4. Política de Derechos Humanos

El compromiso de la compañía con el respeto y la protección de los derechos humanos se expresa tanto en la Política de Responsabilidad Corporativa como en el Código Ético. La Política de Derechos Humanos viene a formalizar y establecer de manera precisa cómo nuestra

compañía cree que tiene incorporar este asunto en su gestión empresarial.

Desde 2011, contamos con una Política de Derechos Humanos aprobada por el Comité de Dirección, y que aplica a todas las operaciones de nuestra compañía.

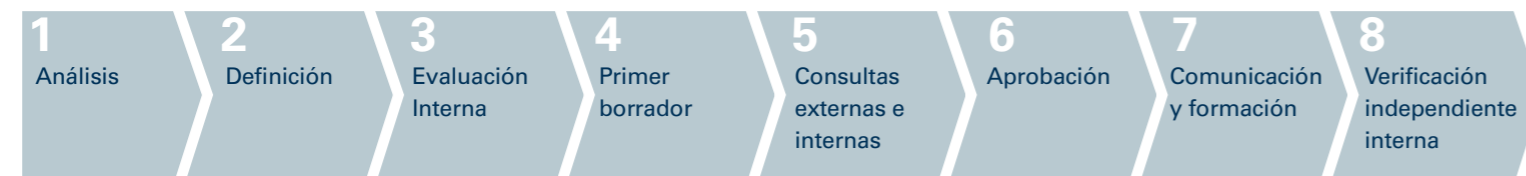
El desarrollo y aprobación de esta política es la respuesta de nuestra empresa a las crecientes exigencias del entorno. La política adquiere todo su sentido en aquellas ubicaciones en las que la legislación local no ofrece un nivel adecuado de protección de los derechos humanos. En estos casos, nos comprometemos a garantizar una

protección equivalente a la del resto de áreas en las que desarrollamos nuestra actividad.

El cumplimiento de la política está integrado horizontalmente en la compañía y es responsabilidad de cada una de las áreas de negocio. 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. Además, la política se centra en los principios más relevantes que más afectan a nuestro negocio.

#### Proceso de elaboración de la Política de Derechos Humanos



El proceso de elaboración de la política a nivel Grupo, comenzó en abril de 2010 con un análisis de las políticas de derechos humanos de compañías relevantes y de los principales requerimientos internacionales. Se definieron los riesgos que afectan a nuestro negocio y los compromisos relacionados con los derechos humanos.

Para aportar mayor precisión en el análisis, se contrastó la información con directivos de catorce países acerca del riesgo percibido, y con esto se preparó el primer borrador de la política. Una vez terminado el primer borrador se consultó con cinco organizaciones independientes especializadas en derechos humanos

y se llevó a cabo un proceso de consulta interna con miembros del Comité de Reputación de Gas Natural Fenosa.

La política se aprobó el día 3 de febrero de 2011, y con el objetivo de difundir sus compromisos y ámbitos de aplicación se diseñó un modelo de comunicación y formación. Además, se llevó a cabo una verificación del grado de implementación de muchos de los compromisos críticos de la política por un tercero independiente y por el Área Auditoría Interna.

#### Principios de la Política de Derechos Humanos

- Evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas
- Erradicar el uso del trabajo infantil
- Facilitar la libertad de asociación y negociación colectiva. Proteger la salud de las personas
- Ofrecer un empleo digno
- Compromiso con las personas vinculadas a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras
- Apoyar y promover públicamente el respeto a los derechos humanos
- Respetar a las comunidades indígenas y los modos de vida tradicionales
- Proteger a las instalaciones y a las personas desde el respeto a los derechos humanos
- 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. El conocimiento y cumplimiento de la política se refuerza desde la compañía mediante el plan de comunicación y formación, que incluye un curso *online* de obligado seguimiento por todos los empleados, seminarios basados en la explicación de los principios y los conflictos que puedan aparecer, y sesiones informativas acerca de la política y la implicación en el negocio. Hasta finales de 2015, 13.883 personas de todo el Grupo

habían realizado el curso sobre la Política de Derechos Humanos, alojado en la Universidad Virtual.

Por otra parte, en 2015 en Argentina, el área de Seguridad Patrimonial y Personal 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 6 personas, representando el 33,3% del nuevo personal de seguridad.

A partir del año 2015 solamente se capacita al personal que el año anterior no recibió el Código de conducta ni los cursos de concientización sobre Derechos Humanos.

Asimismo, tal como establece la Política de Derechos Humanos, la compañía está trabajando activamente para incorporar los asuntos relacionados con los derechos humanos en los procesos de análisis de nuevas inversiones, introduciendo esta variable en las evaluaciones de impacto social que se realicen.

### 6.8.5. Modelo de prevención penal

La compañía implantó en 2011 un modelo de prevención penal grupo que es actualizado anualmente. Éste incorpora la estructura de control interno ya existente en Gas Natural Fenosa con objeto de prevenir de forma eficaz la ocurrencia de los delitos previstos en la Ley Orgánica 5/2010 sobre la Reforma del Código Penal, según la cual se introduce en España la responsabilidad penal de las personas jurídicas, y se establecen atenuantes en el caso de existir modelos de control interno eficaces. En 2015, el modelo se ha actualizado de acuerdo a lo establecido a la Ley Orgánica 1/2015, del 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, del 23 de noviembre, del Código Penal.

Desde un punto de vista organizativo, el Consejo de Administración ha asignado las funciones de "Órgano Autónomo", descritas en la Ley Orgánica 1/2015, al Comité de Evaluación de *Compliance*, el cual es responsable de la toma de decisiones significativas en relación con la vigilancia y supervisión periódica del funcionamiento y cumplimiento del Modelo de Prevención Penal.

### 6.8.6. Incumplimientos y multas

Desarrollamos nuestra actividad cumpliendo con la legislación vigente, en un marco de integridad y responsabilidad.<sup>5</sup>

En 2015, no se registraron incidentes, multas, ni sanciones significativas:

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

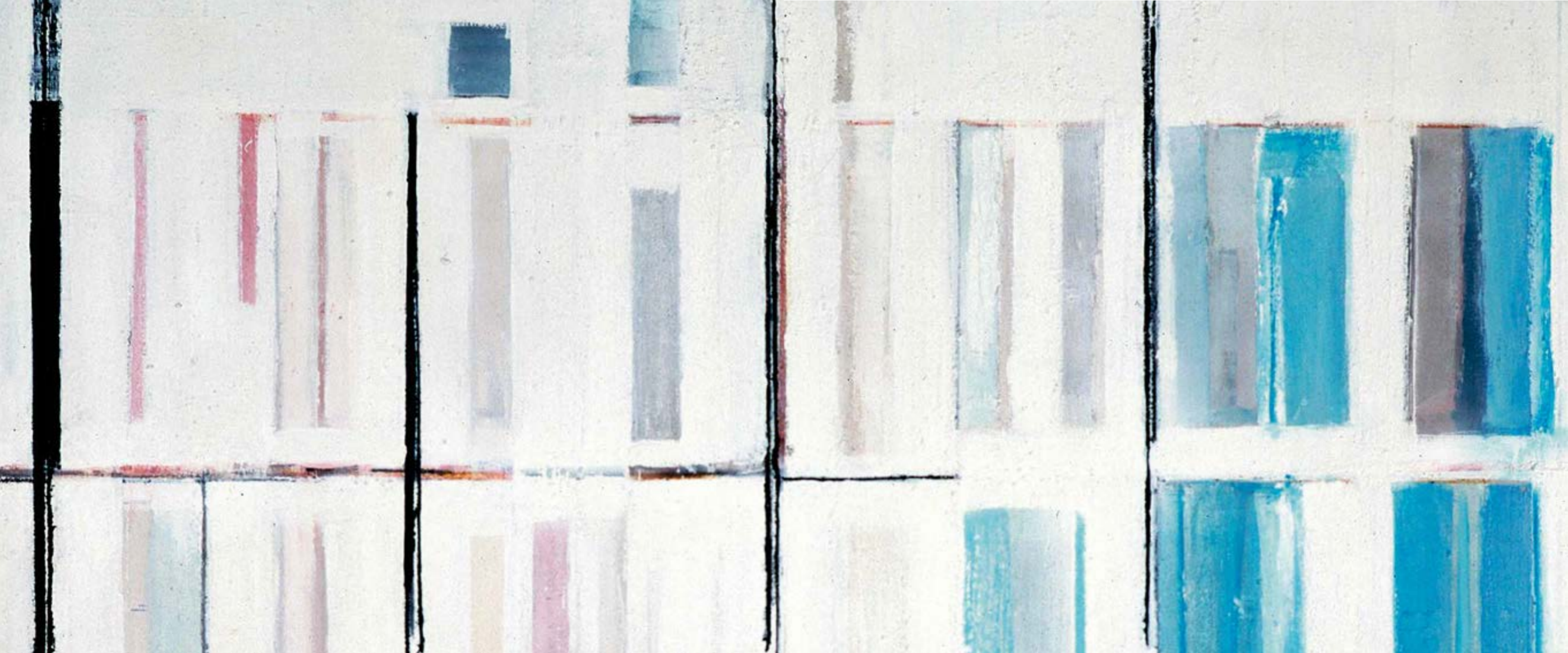
- Por incumplimientos de la regulación relativa a la información y al etiquetado de los productos y servicios.
- Por reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación. Se consideran reclamos ambientales aquellos vinculados con cuestiones 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.

Por otra parte, se verificaron, a través de los mecanismos formales disponibles en la organización, dos casos de infidelidad de empleados que motivaron que la compañía realizara investigaciones internas, desvinculaciones de dependientes y de un contratista, y denuncias judiciales por la posible comisión de delitos penales. Ello en línea con el propósito de evitar y sancionar prácticas de corrupción de sus gestores o de terceros.



5. Se ha tomado como criterio del concepto "multas y sanciones significativas" las impuestas por resolución firme por montos superiores a 100.000 pesos. Se entiende por "incidentes fruto de incumplimiento" aquellos que hayan sido objeto de expedientes administrativos cuya resolución hubiera quedado firme durante el año 2015. 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.





## 7. Información Adicional



Mercedes Valcárcel.  
**IV galerías 4.**  
1991.  
200 x 200 cm.  
Técnica mixta sobre lienzo.  
Museo de Arte Contemporáneo  
(MAC) de Gas Natural Fenosa.



## 7.1. Premios y reconocimientos

**Premio Ciudadanía Empresaria:** fuimos reconocidas como una de las 10 empresas líderes en gestión orientada a la sustentabilidad en el distinguido Premio Ciudadanía Empresaria que otorga la Cámara de Comercio de los Estados Unidos de Norteamérica en Argentina (AMCHAM).

**Premio Eikon:** El Programa Primera Exportación recibió esta distinción otorgada por la Revista Imagen en la categoría Programas de RSE / Capítulo Regional.

**VI Premios Corresponsables:** El Programa Primera Exportación recibió un diploma en reconocimiento a su candidatura al quedar entre los finalistas. Asimismo, el Programa Uso Responsable recibió una distinción por parte de la Fundación Corresponsables.

**Premios Conciencia:** Nuestra Campaña Compromiso con la Seguridad y la Salud recibió una mención especial en la 4ta edición de los Premios Conciencia que entrega la Revista Bancos y Seguros. Este galardón distingue a las empresas que promueven el comportamiento consciente sobre la prevención del riesgo, la previsión y la proyección de futuro para lograr una sociedad más sustentable.

**Ranking Merco Empresas (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa):** alcanzamos el puesto número 25 del panel general, escalando 50 posiciones respecto al año anterior. Asimismo, por quinto año consecutivo, fuimos la empresa de servicios públicos con mejor ranking y la única distribuidora de gas natural por redes del país que se encuentra en el Top 100.

**Ranking Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) – Líderes Argentina:** Horacio Cristiani, Presidente de la compañía, se encuentra en el puesto número 76 del ranking de líderes empresarios.

**Ranking Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) – Responsabilidad y Gobierno Corporativo:** ocupamos el puesto número 49. El Ranking se basa en 5 pilares: comportamiento ético, transparencia y buen gobierno, responsabilidad con los empleados, compromiso con el medio ambiente y cambio climático y contribución a la comunidad.

**Consultora CEOPs de Empresas más responsables:** ocupamos el puesto número 60.

## 7.2. 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 de dos tipos: APA, que comprende de 4 a 16 bar, y APB, que agrupa presiones superiores a 16 bar.

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

**CH<sub>4</sub>. 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.

**CO<sub>2</sub>. 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).

**CO<sub>2</sub> 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.

**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.

**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.

**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.

**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".

**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.

**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).

## 7.3. Índice de contenido GRI



**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](http://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](http://www.gasnaturalfenosa.com.ar), sección "Información para accionistas e inversores".

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

### Índice de Contenido GRI - Contenidos Básicos Generales

Contenidos Básicos Generales	Página/Respuesta	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
<b>Estrategia y Análisis</b>			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.	6-7	No		✓
G4-2: Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	6-7, 28, 31, 38, 42-45, 46-48, 49, 60-61, 71, 74-75, 89-90, 104-105, 116-117, 122-123, 141-142	No		✓

## Índice de Contenido GRI - Contenidos Básicos Generales

Contenidos Básicos Generales	Página	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
<b>Perfil de la organización</b>			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.	23	No		✓
G4-4: Marcas, productos y servicios más importantes.	23	No		✓
G4-5: Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Nota 1	No		✓
G4-6: Países en los que opera la organización.	20,23	No		✓
G4-7: Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	23	No		✓
G4-8: Mercados servidos.	23, 61-62, 65-67	No		✓
G4-9: Dimensiones de la organización.	26-27	No		✓
G4-10: Desglose de empleados de la organización.	91	No		✓
G4-11: Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	95	No		✓
G4-12: Descripción de la cadena de suministro de la organización.	117-118	No		✓
G4-13: Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	Nota 2	No		✓
G4-14: Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	38, 42-43, 74-77	No		
G4-15: Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	La compañía suscribe a dos iniciativas voluntarias. 66, 126	No		
G4-16: Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	73, 139	No		

## Índice de Contenido GRI - Contenidos Básicos Generales

Contenidos Básicos Generales	Página	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
<b>Aspectos materiales y Cobertura</b>			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 BANS.A. para el ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre de 2015. Este Informe de Responsabilidad Corporativa 2015 abarca las operaciones de dicha empresa.	No		
G4-18: Proceso de definición del contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto.	12-14, 16	No		
G4-19: Listado de Aspectos materiales.	14-15	No		
G4-20: Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	14-15	No		
G4-21: Cobertura de cada Aspecto material fuera de la organización.	14-15	No		
G4-22: Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	22, 23, 26, 27, 79, 82, 86, 91, 128 y 137.	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		



## Índice de Contenido GRI - Contenidos Básicos Generales

Contenidos Básicos Generales	Página	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
<b>Participación de los grupos de interés</b>			5.3	
G4-24: Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	50 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.	42-43	No		✓
G4-26: Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	49, 51-53, 56-57, 63, 65, 68, 72, 103, 126	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.	49, 51-53, 63-65	No		✓
<b>Perfil de la memoria</b>			7.5.3, 7.6.2	
G4-28: Período objeto de la memoria.	16	No		
G4-29: Fecha de la última memoria.	Nota 3	No		
G4-30: Ciclo de presentación de memorias.	Nota 4	No		
G4-31: Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.	17	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.	155, 183 Nota 5	No		
G4-33: Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	183 Nota 6	No		✓

## Índice de Contenido GRI - Contenidos Básicos Generales

Contenidos Básicos Generales	Página	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
<b>Gobierno</b>			6.2, 7.4.3, 7.7.5	
G4-34: Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	34, 36-37, 46	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.	46-48	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.	46	No		✓
G4-37: Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno, en temas económicos, ambientales y sociales.	12, 119	No		✓
G4-38: Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	Nota 7	No		✓
G4-39: Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Nota 8	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.	35	No		✓
G4-41: Procesos para prevenir y gestionar posibles conflictos de intereses en el órgano superior de gobierno.	35	No		✓
G4-42: Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	34	No		✓

## Índice de Contenido GRI - Contenidos Básicos Generales

Contenidos Básicos Generales	Página	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
<b>Gobierno</b>			6.2, 7.4.3, 7.7.5	
G4-43: Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del órgano superior de gobierno con relación a los temas económicos, ambientales y sociales.	34, 37	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.	35	No		✓
G4-45: Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	34-35, 38	No		✓
G4-46: Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos organizacionales de gestión del riesgo de temas económicos, ambientales y sociales.	34-35	No		✓
G4-47: Frecuencia de supervisión del órgano superior de gobierno sobre los impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales.	46	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.	Nota 9	No		✓
G4-49: Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	103 Nota 10	No		✓
G4-52: Proceso para determinar la remuneración.	35	No		✓
G4-53: Indicar cómo son consideradas y tenidas en cuenta las opiniones de los grupos de interés en relación a la remuneración.	35	No		✓

## Índice de Contenido GRI - Contenidos Básicos Generales

Contenidos Básicos Generales	Página	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
<b>Ética e Integridad</b>			4.4, 6.6.3	
G4-56: Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	42-43, 143	No		✓
G4-57: Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	48, 143-144	No		✓
G4-58: Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, y asuntos relacionados con la integridad organizacional.	48, 143-144	No		✓



## Índice de Contenido GRI - Contenidos Básicos Generales

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
<b>Categoría: Economía</b>						
Desempeño Económico	Enfoque de gestión	12-14, 16, 28, 71		No		✓
	G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido.	26-27, 118, 125		✓ p.183	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.	Nota 11		No	6.5.5	
	G4-EC3: Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales.	Nota 12		No	6.8.7	
	G4-EC4: Ayudas económicas recibidas otorgadas por entes del gobierno.	Nota 13		No		

## Índice de Contenido GRI - Contenidos Básicos Generales

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP	
<b>Categoría: Medio Ambiente</b>							
Energía	Enfoque de gestión	12-14, 66-68, 74-76		No		✓	
	G4-EN3: Consumo energético interno.	79	Nota 14	✓ p.183	6.5.4	✓	
	G4-OG2: Valor total del gasto en Investigación y Desarrollo de energías renovables.		Nota 15	No			
	G4-OG3: Cantidad total de energía renovable generada por fuentes.		Nota 16	No			
	G4-EN6: Reducción del consumo energético.	78-79		No	6.5.4, 6.5.5	✓	
	G4-EN7: Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	78-79		No	6.5.4, 6.5.5	✓	
	Agua	Enfoque de gestión	12-14, 16, 75-77, 80		No		✓
		G4-EN8: Captación total de agua según la fuente.	80		✓ p.183	6.5.4	✓
		G4-EN9: Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	80		No	6.5.4	✓
		G4-EN10: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	80		No	6.5.4	✓

## Índice de Contenido GRI - Contenidos Básicos Generales

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
<b>Categoría: Medio Ambiente</b>					6.5.1-6.5.2	
Biodiversidad	Enfoque de gestión	12-14,16, 75-77, 87-88		No		✓
	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.	Nota 17		No	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.	Nota 17, Nota 18		✓ p.183	6.5.6	✓
	G4-EN13: Hábitats protegidos o restaurados.	Nota 19		No	6.5.6	✓
	G4-EN14: Número de especies incluídas 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.	Nota 20		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.	76-77, 88		No		
Emisiones	Enfoque de gestión	12-14,16, 75-77, 81, 87		No		✓
	G4-EN15: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	82	Nota 14	No	6.5.5	✓
	G4-EN16: Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	82		✓ p.183	6.5.5	✓
	G4-EN17: Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	82		No	6.5.5	✓
	G4-EN19: Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	81		No	6.5.5	✓
	G4-EN20: Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	Nota 21		No	6.5.3, 6.5.5	✓
	G4-EN21: NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas.	83		No	6.5.3	✓

## Índice de Contenido GRI - Contenidos Básicos Generales

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
<b>Categoría: Medio Ambiente</b>					6.5.1-6.5.2	
Efluentes y residuos	Enfoque de gestión	12-14,16, 75-77, 83		No		✓
	G4-EN22: Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	85		No	6.5.3, 6.5.4	✓
	G4-EN23: Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	85-86		✓ p.183	6.5.3	✓
	G4-EN24: Número y volumen totales de los derrames significativos.	Nota 22		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 transportado internacionalmente.	85-86		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.	Nota 23		No	6.5.3, 6.5.4, 6.5.6	✓
	G4-OG5: Volumen y disposición de agua de formación o generada.	Nota 24		No		
	G4-OG6: Volumen de hidrocarburo quemado y ventilado.	Nota 24		No		
	G4-OG7: Cantidad de residuos de perforación (lodos y restos derivados de la perforación).	Nota 24		No		
Productos y servicios	Enfoque de gestión	12-14,16, 75-78, 80-81, 83-84		No		✓
	G4-EN27: Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	78, 80-81, 83, 108, 126, 128		✓ p.183	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.	Nota 25		No	6.5.3, 6.5.4, 6.7.5	✓
	G4-OG8: Contenido de benceno, plomo y azufre en los combustibles.	Nota 24		No		



**Índice de Contenido GRI - Contenidos Básicos Generales**

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
<b>Categoría: Medio Ambiente</b>					6.5.1-6.5.2	
Cumplimiento normativo	Enfoque de gestión	12-14,16, 39, 76, 149		No		✓
	G4-EN29: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	149		✓ p.183	4.6	✓
Transporte	Enfoque de gestión	12-14,16, 75-78, 81		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.	78, 81	Nota 14	✓ p.183	6.5.4, 6.6.6	✓
Evaluación Ambiental de Proveedores	Enfoque de gestión	12-14,16, 117, 119-120		No		✓
	G4-EN32: Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios ambientales	120		✓ p.183	6.3.5, 6.6.6, 7.3.1	✓
	G4-EN33: Impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	12-14,16, 117, 119-120	Nota 26	No	6.3.5, 6.6.6, 7.3.1	✓
Mecanismos de reclamación en materia ambiental	Enfoque de gestión	12-14,16, 39, 76, 149		No		✓
	G4-EN34: Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	149		✓ p.183	6.3.6	✓

**Índice de Contenido GRI - Contenidos Básicos Generales**

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
<b>Categoría: Desempeño Social</b>				✓		✓
<b>Subcategoría: Practicas Laborales y Trabajo Digno</b>					6.4.1-6.4.2	
Empleo	Enfoque de gestión	2-14,16, 90, 92-93		No		✓
	G4-LA1: Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	91, 94	Nota 27	✓ p.183	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.	95-96	Nota 27	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.	Nota 28		No	6.4.4	✓

Índice de Contenido GRI - Contenidos Básicos Generales

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
<b>Categoría: Desempeño Social</b>				✓		✓
<b>Subcategoría: Practicas Laborales y Trabajo Digno</b>					6.4.1-6.4.2	
Relaciones entre los trabajadores y la dirección	Enfoque de gestión	12-14,16, 90, 92-93		No		✓
	G4-LA4: Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	Nota 29		✓ p.183	6.4.3, 6.4.5	✓
Salud y seguridad en el trabajo	Enfoque de gestión	12-14,16, 105, 107-108, 113-114		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.	112		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.	111		✓ p.183	6.4.6, 6.8.8	✓
	G4-LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	Nota 30		No	6.4.6, 6.8.8	✓
	G4-LA8: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	112		No	6.4.6	✓

Índice de Contenido GRI - Contenidos Básicos Generales

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
<b>Categoría: Desempeño Social</b>				✓		✓
<b>Subcategoría: Practicas Laborales y Trabajo Digno</b>					6.4.1-6.4.2	
Capacitación y educación	Enfoque de gestión	12-14,16, 90, 96-98, 99-101, 109-110		No		✓
	G4-LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	102		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.	96-98, 99-101		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.	98		✓ p.183	6.4.7	✓
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Enfoque de gestión	12-14,16, 90, 92-93		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.	34, 91 Nota 31		✓ p.183	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	✓
Igualdad de remuneración entre mujeres y hombres	Enfoque de gestión	12-14,16, 89, 90, 92-23		No		✓
	G4-LA13: Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Nota 32		✓ p.183	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	✓
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	Enfoque de gestión	12-14,16, 117, 119-120		No		✓
	G4-LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	120		✓ p.183	6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 7.3.1	✓



Índice de Contenido GRI - Contenidos Básicos Generales

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
<b>Categoría: Desempeño Social</b>				✓		✓
<b>Subcategoría: Derechos Humanos</b>					4.8, 6.3.1-6.3.2	
No discriminación	Enfoque de gestión	12-14,16, 39, 143-144, 146-149		No		✓
	G4-HR3: Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	149		✓ p.183	6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	✓
Libertad de asociación y negociación colectiva	Enfoque de gestión	12-14,16, 94, 146-147		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.	94-95, 146-147 Nota 33		✓ p.183	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	12-14,16, 146-147		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.	148		✓ p.183	6.3.4, 6.3.5, 6.6.6	✓
Evaluación	Enfoque de gestión	12-14,16, 48, 143-144		No		✓
	G4-HR9: Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	48,143-144, 146-147		✓ p.183	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5	✓
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	Enfoque de gestión	12-14,16, 117, 119-120		No		✓
	G4-HR10: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	120		No	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.6.6	✓
	G4-HR11: Impactos negativos significativos reales y potenciales sobre derechos humanos en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	Nota 34		✓ p.183	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.6.6	✓

Índice de Contenido GRI - Contenidos Básicos Generales

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
<b>Categoría: Desempeño Social</b>				✓		✓
<b>Subcategoría: Derechos Humanos</b>					4.8, 6.3.1-6.3.2	
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	Enfoque de gestión	12-14,16, 39, 143-144, 149		No		✓
	G4-HR12: Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	149		✓ p.183	6.3.6	

Índice de Contenido GRI - Contenidos Básicos Generales

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
<b>Categoría: Desempeño Social</b>				✓		✓
<b>Subcategoría: Sociedad</b>						
Comunidades Locales	Enfoque de gestión	12-14,16, 75, 87-88, 123-126		No		✓
	G4-SO1: Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	123-126		No	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.	76-77 Nota 35		✓ p.183	6.3.9, 6.5.3, 6.8	✓
	OG10: Número y descripción de litigios significativos con las comunidades locales y pueblos indígenas.	149		No		
Lucha contra la corrupción	Enfoque de gestión	12-14,16, 39, 141-144		No		✓
	G4-SO3: Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	39		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.	144-147		No	6.6.1-6.6.2, 6.6.3, 6.6.6	✓
	G4-SO5: Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	149		✓ p.183	6.6.1-6.6.2, 6.6.3	✓
Cumplimiento regulatorio	Enfoque de gestión	12-14,16, 39, 149		No		✓
	G4-SO8: Valor monetario de multas y sanciones no monetarias por el incumplimiento de la legislación y la normativa.	149		✓ p.183	4.6	✓
Evaluación de impacto social de los proveedores	Enfoque de gestión	12-14,16, 117, 119-120		No		✓
	G4-SO9: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	120		✓ p.183	6.3.5, 6.6.1-6.6.2, 6.6.6, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1	✓

Índice de Contenido GRI - Contenidos Básicos Generales

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
<b>Categoría: Desempeño Social</b>				✓		✓
<b>Subcategoría: Sociedad</b>						
Mecanismos de reclamación por impacto social	Enfoque de gestión	12-14,16, 51, 56-57, 123-126, 143-144		No		✓
	G4-SO11: Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Nota 36		✓ p.183	6.3.6, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2	✓
Reasentamientos involuntarios	Enfoque de gestión	12-14,16, 123, 126		No		✓
	G4-OG12: Enumere, cuantifique y describa los casos de reasentamiento involuntario necesarios para la actividad de la empresa.	Nota 37		✓ p.183		
Integridad de los activos y seguridad de los procesos	Enfoque de gestión	12-14,16, 63		No		✓
	G4-OG13: Número de siniestros en materia de seguridad de los procesos y percances, por tipo de actividad.	Nota 38		✓ p.183		



**Índice de Contenido GRI - Contenidos Básicos Generales**

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
<b>Categoría: Desempeño Social</b>				✓		✓
<b>Subcategoría: Responsabilidad Sobre los Productos</b>						
Salud y Seguridad de los clientes	Enfoque de gestión	12-14,16, 63, 126, 128		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.		Nota 39	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.	149		✓ p. 183	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	12-14,16, 63		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.	Nota 40		✓ p. 183	6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9	
	G4-PR4: Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	149		No	4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9	✓
	G4-PR5: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	63-65		No	6.7.1-6.7.2, 6.7.6	✓

**Índice de Contenido GRI - Contenidos Básicos Generales**

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisión	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	COP
<b>Categoría: Desempeño Social</b>				✓		✓
<b>Subcategoría: Responsabilidad Sobre los Productos</b>						
Privacidad de los clientes	Enfoque de gestión	12-14,16, 39, 149		No		✓
	G4-PR8: Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	149		✓ p.183	6.7.1-6.7.2, 6.7.7	
Cumplimiento regulatorio	Enfoque de gestión	12-14,16, 39, 149		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.	149		✓ p.183	4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.6	

**Nota 1**

La sede central de la empresa se encuentra en Barcelona, España.

**Nota 2**

Durante 2015, no hubo cambios significativos en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la compañía.

**Nota 3**

Informe de Responsabilidad Corporativa 2014.

**Nota 4**

Presentamos anualmente nuestro Informe de RC.

**Nota 5**

Nuestro Informe de RC 2015 alcanzó la opción esencial “de conformidad” con la Guía G4 de GRI.

**Nota 6**

Verificamos externamente nuestros Informes de RC todos los años,, aportando transparencia y objetividad de 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 firme Deloitte.

**Nota 7**

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

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

- **Sergio Aranda Moreno.** Nacido el 27 de enero de 1959. Ingeniero Superior Industrial por la E.T.S.I.I de Barcelona (España); Diplomado en Alta Dirección de Empresas por ESADE de Barcelona. Director General de Latinoamérica y miembro del Comité de Dirección del Grupo Gas Natural desde octubre de 2006. Director Titular de Invergas S.A. y Gas Natural SDG Argentina S.A. No posee contrato de trabajo con la Sociedad.
- **Francisco Solbens Pons.** Nacido el 10 de febrero de 1964. Diplomado en Ciencias Empresariales por la Universidad de Barcelona, MBA por IE, Executive Master en Dirección Económico-Financiera por ESADE y Programa de Desarrollo Directivo por IAE (Universidad Austral de Buenos Aires). Director de Control de Gestión de Gas Natural Fenosa. Director Suplente de Invergas, S.A. y Gas Natural SDG Argentina S.A. No posee contrato de trabajo con la Sociedad.
- **Carlos Miravent Pi.** Nacido el 11 de octubre de 1962. Licenciado en Ciencias Empresariales y Master en Dirección de Empresas por ESADE. Director Ingresos Regulados Latinoamérica (2014 – a la fecha). Director Suplente de Invergas S.A. y Gas Natural SDG Argentina S.A. No posee contrato de trabajo con la Sociedad.
- **Sergio R. Tarallo.** Nacido el 5 de septiembre de 1962. Contador (1985); Programa de Desarrollo Directivo, Instituto Argentino de la Empresa, Universidad Austral (2001). Programa Dirección Financiera, IAE (1997). Country Manager de Gas Natural BAN (2014 a la fecha). Director Titular de Invergas S.A., Gas Natural SDG Argentina S.A., Natural Servicios S.A. y Natural Energy S.A. Consejero Suplente de la Cámara de Sociedades Anónimas. Posee contrato de trabajo con la Sociedad desde 19 de mayo de 1994.
- **Julio P. Naveyra.** Nacido el 24 de marzo de 1941. Contador (1964). Director Titular de Autopistas del Oeste S.A.; Miembro Titular de la Comisión Fiscalizadora de S.A. La Nación; Síndico Suplente de Supermercados Mayoristas Makro S.A., Exxon-Mobil Business Suport Center Argentina S.R.L y Mobil Argentina S.A., Ford Motor Argentina, Ford Credit S.A., y Ford Plan Ovalo S.A.; Síndico Suplente de Esso Petrolera Argentina S.R.L. y de Exxon S.A.P.A. No posee contrato de trabajo con la Sociedad.
- **Francisco de Paula Lluch Rovira.** Nacido el 22 de diciembre de 1948 en Barcelona (España). Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona, (1970). Inscrito en el Colegio de Abogados de Barcelona desde 1972. Actualmente es Director titular de las sociedades argentinas GAS NATURAL BAN S.A. INVERGAS S.A. y GAS NATURAL SDG ARGENTINA S.A., de la sociedad chilena GASCO S.A. y consejero de las sociedades brasileñas COMPANHIA DISTRIBUIDORA DE GAS DO RIO DE JANEIRO y CEGRIO S.A. No ha tenido nunca contrato de trabajo con la sociedad.
- **Jorge Teich.** Nacido el 27 de marzo de 1967. Contador Público (1998). Master en Dirección de Finanzas (2001). Programa de Desarrollo Ejecutivo – Alta Dirección (2006). Director Económico Financiero (Septiembre de 2013 a la fecha). Director titular de Invergas S.A y Gas Natural SDG Argentina S.A. Posee contrato de trabajo desde el 17 de octubre de 1994.
- **María Bettina Llapur.** Nacida el 26 de diciembre de 1958. Abogada (1985) A cargo del área de Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales (1994 a la fecha), Directora de Fundación Gas Natural Fenosa. Directora suplente de Invergas S.A. y Gas Natural SDG Argentina S.A. Posee contrato de trabajo con Gas Natural desde el 15 de julio de 1994.
- **Gustavo Adolfo Martínez.** Nacido el 3 de febrero de 1958. Abogado. PDE - ESADE Business School. Diplomado Internacional en Management Estratégico por la Universidad de Belgrano. Economic, Technical Aspects and Tools of Public Utility Regulation - Michigan State University, Eli Broad Graduate of School Management - East Lansing, Michigan, U.S.A. Actualmente es Director de Compras, Prevención y Servicios Generales. Ocupa el cargo de director suplente de Invergas S.A., Gas Natural SDG Argentina S.A. y Natural Servicios S.A. Es Presidente de la Asociación de Abogados de la Industria del Gas (ADAIG). Posee contrato de trabajo con la sociedad desde el 19 de septiembre de 1994.
- **Gerardo Néstor Gómez.** Nacido el 13 de junio de 1967. Ingeniero Químico Universidad de Buenos Aires (1993). Master en Administración Estratégica Universidad de Belgrano (2001). Actualmente a cargo del área de Operaciones (marzo 2012 a la fecha). Posee contrato con la Sociedad desde el 1 de enero de 1994.
- **Martín Norberto Yañez.** Nacido el 24 de marzo de 1967. Ingeniero Hidráulico. UNLP (1991). Master en Administración Estratégica (candidate), Universidad de Belgrano (1997). Posgrado de especialización en Estructura Jurídico-Económica de la Regulación Energética. UBA (2009). Actualmente a cargo del área de Gestión de Red. Director suplente de Natural Servicios S.A. y Natural Energy S.A. Posee contrato de trabajo con la Sociedad desde el 3 de octubre de 1994.

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

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

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

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

- **Miguel A. M. Tesón.** Nacido el 21 de marzo de 1957. Abogado, Universidad de Buenos Aires (1982). Socio del Estudio O'Farrell. Director Titular de Mariposa S.A.; Director Suplente de Bouncopy del Plata S.A.; Síndico Titular de Invergas S.A., Gas Natural SDG Argentina S.A., Natural Servicios S.A., Energía Distribuida S.A., y Central Piedra Buena S.A.; Síndico Suplente de Hidroeléctrica Diamante S.A., Hidroeléctrica Los Nihules, y Autopistas del Sol S.A. y Administrador Suplente de Ford Argentina S.C.A.

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

- **Raúl Alberto Garré.** Nacido el 09 de mayo de 1951. Abogado y Contador Público Nacional (U.B.A.). Update en Marketing, Management Organizacional y Finanzas en Berkeley Business School de la Universidad de California. Mediador Matriculado (Universidad Maimónides). Actualmente es Síndico Titular de Telecom S.A., Gas Natural Ban S.A. y la Dirección General de Fabricaciones Militares (2013-actualidad).

- **Gustavo Mazzoni.** Nacido el 25 de diciembre de 1951. Contador (1977). Psicólogo Social (Primera Escuela de Psicología Social), Posgrado de administración Financiera ASAP y UBA – (2004). Síndico Titular de Y.P.F S.A. Arsat S.A. Aerolíneas Argentinas, Austral S.A. Ceatsa S.A. y Ebisa S.A.

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



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

#### Nota 8

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

#### Nota 9

El Informe de RC 2015 fue aprobado por el Comité de Reputación Corporativa.

#### Nota 10

Poseemos un sitio Web corporativo (<http://www.gasnaturalfenosa.com.ar>) de libre acceso y actualizado permanentemente. Adicionalmente, el sitio cuenta con una dirección de correo electrónico ([relacionesmercado@gasnaturalfenosa.com](mailto:relacionesmercado@gasnaturalfenosa.com)) destinado, principalmente, a recoger inquietudes de los usuarios en general que naveguen el portal. Se destaca la sección denominada "Inversionistas" que contiene informaciones diversas relacionadas con la Compañía, sus Estados Financieros anuales y trimestrales, así como un link que direcciona a la información de carácter público remitida a la Comisión Nacional de Valores. Las consultas e inquietudes recolectadas son gestionadas a través de las distintas áreas de la compañía, e informadas en reuniones de equipo y gerenciales, y luego comunicadas en las reuniones del Comité de Dirección.

#### Nota 11

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 2015 Gas Natural Fenosa realizó acciones en pos de disminuir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero que genera su actividad, descriptas en la página 81.

#### Nota 12

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

#### Nota 13

Con fecha 5 de junio de 2015, la Secretaría de Energía ("SE") dictó la Resolución N°263/2015 que establece una asistencia económica transitoria a cargo del Estado Nacional que se hace efectiva en diez cuotas mensuales a partir de marzo de 2015. Dicha Resolución establece las siguientes obligaciones: i) destinar parte de los fondos percibidos a cancelar las deudas contraídas y vencidas en 2014 con los productoras de gas, ii) destinar parte de los fondos percibidos al pago del costo del gas natural cuyo vencimiento se produzca durante 2015, iii) la distribuidora no podrá acumular más deuda por compras de gas natural realizadas a partir de la fecha de entrada en vigencia de Resolución, y iv) destinar parte de los fondos percibidos a efectivizar los depósitos pendientes por fideicomisos. Adicionalmente la resolución establece que la Sociedad no podrá: i) distribuir dividendos, ii) cancelar deudas financieras contraídas con socios, iii) adquirir empresas u otorgar créditos y iv) realizar operaciones que no estén estrictamente relacionadas con el pago de salarios del personal, y pagos a proveedores de bienes y/o servicios relacionados con la prestación del servicio público. Adicionalmente, el 8 de junio de 2015 el ENARGAS emitió la Nota N° 6073/2015 complementaria a la Resolución, que establece que el objetivo de la asistencia es mantener la cadena de pagos relacionada con la operación y mantenimiento del sistema de distribución, hasta que se materialicen los procesos previstos en el Acta Acuerdo (AA) en el Período de Transición y se concluya con la Revisión Tarifaria Integral (RTI) prevista en el AA.

#### Nota 14

Debido a cuestiones de falta de sistematización de las fuentes de verificación de los consumos de combustible utilizado en el transporte de empleados, este año no se reportan dichos indicadores. Trabajaremos para volver a reportarlos en el próximo Informe de RC.

#### Nota 15

Este indicador no aplica a la naturaleza del negocio de la compañía. No hubo en 2015 gastos en investigación y desarrollo de energías renovables.

#### Nota 16

Este indicador no aplica a la naturaleza del negocio de la compañía. Actualmente, en la Argentina Gas Natural Fenosa no dispone de tecnología que le permita la generación de energía renovable.

#### Nota 17

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).

#### Nota 18

Principales afecciones a la biodiversidad de las actividades desarrolladas por Gas Natural Fenosa:

- **Construcción y operación de infraestructuras de transporte:** La construcción de infraestructuras de transporte y distribución de gas pueden producir una afección temporal sobre la fauna presente en el entorno. Afección media.
- **Contaminación atmosférica:** Las emisiones derivadas de la combustión pueden afectar al medio abiótico y biótico de los entornos de las instalaciones. Afección baja.
- **Conversión de hábitats:** Los cambios en el uso del suelo y la presencia permanente de las instalaciones en el medio natural, pueden ser causa de afecciones a las poblaciones de especies presentes en el entorno. Afección baja.
- **Cambios en los procesos ecológicos en su rango natural de variación:** Los vertidos pueden producir una afección al medio acuático por incremento de la salinidad, variación del ph, cambios en los niveles freáticos, etc. Afección baja

#### Nota 19

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 SIFAP, lleva a cabo diversas acciones para proteger la biodiversidad de áreas nombradas en las páginas 87 y 88.

#### Nota 20

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.

#### Nota 21

Emisiones de R22 (toneladas): 0,055

Emisiones de hidrofluorocarbonados (HFC) (toneladas): 0,010. Corresponde a Freon 410.

#### Nota 22

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

#### Nota 23

Ninguno de los procesos ni actividades de la compañía afecta significativamente las fuentes de agua protegidas o consideradas como reserva.

#### Nota 24

Debido a la actividad de la compañía, este indicador no aplica ya que no realizamos actividades de producción de hidrocarburos.

#### Nota 25

Gas Natural Fenosa no manufactura producto alguno.

**Nota 26**

Si bien se realizó la identificación de los impactos ambientales negativos asociados a la cadena de suministro, resta incorporarlos y evaluarlos en la matriz de Aspectos Ambientales de la compañía.

**Nota 27**

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.

**Nota 28**

- Cantidad de licencias otorgadas por maternidad: 1
- Cantidad de de licencias otorgadas por paternidad: 3
- Índice de reincorporación al trabajo por licencia por maternidad: 100%
- Índice de reincorporación al trabajo por licencia por paternidad: 100%

**Nota 29**

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.

**Nota 30**

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 trabajadores expuestos a riesgos laborales, asistiendo él 62% a los exámenes.

<b>Nota 31</b>	<b>Rótulo de fila</b>	<b>&gt;50</b>	<b>30</b>	<b>0-</b>	<b>30-50</b>	<b>Total general</b>
Miembros Comité de Dirección:	Administrativo	49		8	38	95
	Directivo	16			12	28
	Operario	74		12	34	120
	Técnico	112		29	118	259
	<b>Total general</b>	<b>251</b>		<b>49</b>	<b>202</b>	<b>502</b>

**Nota 32**

En Gas Natural Fenosa contamos con una política salarial que respeta la igualdad de género en la definición de los niveles de remuneraciones de los empleados, bajo mismas categorías profesionales. Debido a que las operaciones de la empresa abarcan únicamente a la Ciudad de Buenos Aires y el Gran Buenos Aires, no se considera relevante desglosar los indicadores por lugares significativos de las operaciones.

**Nota 33**

La Política de DDHH alcanza a todos los proveedores de la compañía quienes la reciben, entienden y suscriben. En relación a esto, en 2015 no se identificaron proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos puedan infringirse o estar amenazados. Por lo expuesto anteriormente, nada indicaría que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos puedan infringirse o estar amenazados.

**Nota 34**

No se identificaron impactos negativos significativos reales y potenciales sobre derechos humanos en la cadena de suministro.

**Nota 35**

El impacto de las operaciones de distribución de gas no generaron aspectos negativos significativos en las comunidades. En 2015 no se abrieron o desafectaron centros propios. Además, no hemos realizado evaluaciones de cumplimiento, tipo auditoría ya que no fue considerado necesario. En este sentido, entendemos que por nuestro tipo de operación, no existen impactos negativos significativos en la comunidad por la operatoria de nuestros centros.

**Nota 36**

El concepto de impacto social se entiende como las consecuencias tanto positivas como negativas que la actividad de la empresa tiene en el entorno social de las zonas donde desarrollamos nuestro negocio. Este concepto incluye todo lo relacionado con aspectos sociales (empleo, seguridad, formas de vida, etc.) y deja por fuera los impactos directos sobre el medio ambiente. Partiendo de esta premisa, a nivel corporativo se evalúa el impacto social, con un enfoque mayor en minimizar aquellos impactos potencialmente negativos, los cuales una vez conocidos e identificados, genera planes de acción con medidas, que siempre que sea posible, contribuyan a la generación de riqueza y bienestar local y estén alineadas a la actividad de negocio de la compañía, que serían los planes de desarrollo comunitario. Para realizar la evaluación, en Argentina, mantenemos un diálogo permanente con nuestros grupos de interés, lo cual se formaliza en una instancia presencial realizada una vez por año (Focus Group) y sucesivos contactos personalizados y a través de todos nuestros canales de comunicación. Durante este período, no se recibió este tipo de reclamaciones significativas de ninguno de nuestros grupos de interés.

**Nota 37**

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

**Nota 38**

Contamos con un Manual de Crisis el cual tiene como objeto establecer una sistemática de actuación que permita afrontar las situaciones de emergencia en red e instalaciones de los clientes con garantía de que se coordinarán adecuadamente las acciones efectuada por las distintas unidades de Gas Natural Fenosa para que se pueda atender, resolver en el mínimo de tiempo posible el problema presentado en orden a: La salvaguarda de las personas y de los bienes; el mantenimiento del servicio de presiones de seguridad en las redes; el logro de la mejor imagen pública. En este documento, hemos definido 3 grados de emergencia siendo el grado 1: muy grave en distribución; muy grave en recepción; muy grave en red de alta presión; grado 2: grave en distribución; grave en recepción y el grado 3: averías. En función de esta definición, podemos concluir que en 2015 no se registraron siniestros en materia de seguridad de los procesos y percances por tipo de actividad.

**Nota 39**

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

**Nota 40**

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



## 7.4. Cumplimiento con el Pacto Global de Naciones Unidas

Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas		Páginas del Informe de RC
Categorías	Principios	
Derechos Humanos	<b>Principio 1</b> - Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	17, 42-48, 66, 92-94, 107-108, 120, 124-126, 143-144, 146-148
	<b>Principio 2</b> - Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	17, 42-48, 94-95, 107-108, 110-112, 120, 143-148
Trabajo	<b>Principio 3</b> - Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	17, 42-48, 94-95, 108, 146-148
	<b>Principio 4</b> - Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	17, 42-48, 119-120, 146-148
	<b>Principio 5</b> - Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	17, 42-48, 119-120, 146-148
	<b>Principio 6</b> - Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	17, 42-48, 90-94, 98, 102, 111, 143-144, 146-148
Medio ambiente	<b>Principio 7</b> - Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	17, 42-48, 74-88, 120-121, 124
	<b>Principio 8</b> - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	17, 42-48, 74-88, 120-121, 124
	<b>Principio 9</b> - Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	17, 42-48, 74-88
Anti-corrupción	<b>Principio 10</b> - Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	17, 38-39, 42-48, 141-149

## 7.5 Informe de revisión independiente



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

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

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

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 2015, correspondiente al período 1° de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2015, y a la auto declaración realizada por Gas Natural BAN S.A. acerca de que han 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 Sociedad 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 Informe adjunto, nuestra tarea consistió en:

- entrevistar a la dirección y al personal de la entidad responsable de la recopilación de la información y de la elaboración de los indicadores de desempeño seleccionados con el propósito de obtener una comprensión de las políticas de la Entidad en materia de 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 1° de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2015 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 dicho documento contenga elementos incorrectos significativos con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 21 de abril de 2016.

**DELOITTE & Co. S.A.**  
(Registro de Sociedades Comerciales  
C.P.C.E.C.A.B.A. - T° 1 - F° 3)

**Martín M. Carmuega (Socio)**  
Contador Público (UBA)  
C.P.C.E.C.A.B.A. T°264 - F°198

**Edición:**

Dirección de Comunicación  
y Relaciones Institucionales de Gas Natural Fenosa  
[www.gasnaturalfenosa.com.ar](http://www.gasnaturalfenosa.com.ar)

**Facilitadores externos:**

ReporteSocial  
[www.reportesocial.com](http://www.reportesocial.com)

**Diseño y publicación:**

Luk Estudio de Diseño  
[www.luknet.com.ar](http://www.luknet.com.ar)







[www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)