

Informe de
Responsabilidad
Corporativa
2016



gasNatural 
fenosa

Hecho y dicho

Hecho y dicho

Hay dos tipos de empresas.
Las que dicen, y luego hacen.
Y las que hacen, y luego dicen, que son esa minoría que va siempre por delante, liderando el cambio.

Estamos en un momento en el que ya no interesa lo que decís, una era donde el cumplir se basa en hechos. A nuestros públicos solo les interesa lo que hacés, y cómo lo hacés. Porque las promesas ya no son suficientes.

En Gas Natural Fenosa ponemos por delante los hechos a las palabras.
Del dicho y hecho al... "Hecho y dicho".

Una forma de comprometernos con la sociedad y con nuestros clientes.
Una forma de anticiparnos en aquello que realmente importa a las personas.
Porque la garantía de un buen servicio y una dedicación al cliente van por delante de cualquier promesa.

En Gas Natural Fenosa priorizamos el hacer, para luego decir:
"Hecho y dicho".

Sumario

1. Mensajes de los directivos de Gas Natural Fenosa **Pág. 4**
 - 1.1 Carta del Presidente **Pág. 4**
 - 1.2 Carta de la Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales **Pág. 6**
2. Proceso de elaboración del Informe **Pág. 8**
 - 2.1 Nuestro enfoque de materialidad **Pág. 10**
 - 2.2 Proceso de determinación de la materialidad **Pág. 10**
 - 2.3 Alcance de la información y cumplimiento con los estándares de referencia **Pág. 12**
 - 2.4 Consultas e información adicional **Pág. 15**
3. Gas Natural Fenosa **Pág. 16**
 - 3.1 Perfil de la organización **Pág. 18**
 - 3.2 Estrategia de Gas Natural Fenosa **Pág. 24**
 - 3.3 Marco regulatorio de la industria del gas **Pág. 26**
 - 3.4 Contribución al desarrollo **Pág. 29**
4. Gobierno en Gas Natural Fenosa **Pág. 30**
 - 4.1 Buen gobierno para una gestión eficaz y transparente **Pág. 32**
 - 4.2 La Gestión del Riesgo en Gas Natural Fenosa **Pág. 35**
 - 4.3 Auditoría Interna, *Compliance* y Control Interno **Pág. 37**
5. La responsabilidad corporativa y Gas Natural Fenosa **Pág. 38**
 - 5.1 La política de responsabilidad corporativa **Pág. 38**
 - 5.2 El gobierno de la responsabilidad corporativa **Pág. 42**
 - 5.3 Gestión y medición de la reputación corporativa **Pág. 44**
 - 5.4 Los grupos de interés **Pág. 45**
6. Compromisos de responsabilidad corporativa **Pág. 50**
 - 6.1. Excelencia en el servicio **Pág. 52**
 - 6.2. Compromiso con los resultados **Pág. 60**
 - 6.3. Gestión responsable del medio ambiente **Pág. 64**
 - 6.4. Interés por las personas **Pág. 78**
 - 6.5. Seguridad y salud **Pág. 90**
 - 6.6. Cadena de suministro responsable **Pág. 100**
 - 6.7 Compromiso Social **Pág. 106**
 - 6.8. Integridad y transparencia **Pág. 123**
7. Información adicional **Pág. 134**
 - 7.1. Premios y reconocimientos **Pág. 136**
 - 7.2. Índice de contenidos e indicadores GRI **Pág. 137**
 - 7.3. Cumplimiento con el Pacto Global de Naciones Unidas **Pág. 157**
 - 7.4. Informe de revisión independiente **Pág. 158**



Carta del Presidente

Estimados:

Con gran entusiasmo les presento la décimo tercera edición de nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa 2016. El mismo es un fiel reflejo de los esfuerzos realizados por nuestros colaboradores para alcanzar el pleno desarrollo sustentable de nuestra actividad. Junto al mismo presentamos la Comunicación para el Progreso (COP) del Pacto Global de las Naciones Unidas, que refleja nuestro compromiso con los 10 principios sobre derechos laborales, derechos humanos, medio ambiente y anti-corrupción. Es importante destacar que nuestro reporte se realiza alcanzando la opción de COP Avanzada.

El año 2016 fue sumamente desafiante para la compañía, donde se pudo avanzar con la Revisión Tarifaria Integral, iniciando un camino de normalización y recomposición del sector, que permitirá diseñar una senda de previsibilidad y sostenibilidad. Los nuevos cuadros tarifarios posibilitarán a las empresas de gas establecer un horizonte de inversiones que redundará en que más hogares e industrias argentinas accedan al servicio de gas natural por redes.

Es importante destacar que durante 2016 realizamos un análisis profundo de nuestra contribución a la agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, utilizando como herramienta el SDG Compass a partir de un cruce entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), sus metas, y los pilares y compromisos específicos expresados en nuestra política de Responsabilidad Corporativa. Así, entendimos que en 11 ODS y 30 metas nuestra compañía se encuentra avanzando en acciones concretas que contribuyen a su cumplimiento.

A nivel mundial, Gas Natural Fenosa comenzó la elaboración de un plan Director de Sostenibilidad 2016-2020, que busca concretar los programas de acción para llevar a cabo los 8 compromisos rectores y 45 compromisos específicos de la Política de Responsabilidad Corporativa.

En Gas Natural Fenosa además de brindar un servicio de gas natural por redes, también trabajamos a conciencia para brindar soluciones y crear las herramientas inclusivas que permitan que cada vez más familias puedan contar con gas natural en sus hogares.

Durante el presente año mantuvimos las certificaciones ISO 9.001 sobre Gestión de Calidad, ISO 14.001 sobre Gestión Ambiental y OHSAS 18.001 referida a la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. A su vez, hemos llevado adelante instancias de capacitación y formación a nuestros colaboradores sobre distintas temáticas relacionadas a la gestión y cuidado medioambiental, destacándose las iniciativas para el cuidado del agua, gestión de residuos y preservación de especies nativas.

En el último año hemos avanzado, y se verá reflejado en el presente informe, con el Plan Integral de Diversidad, el cual está basado en unas líneas de actuación referentes a género, edad y discapacidad. Este plan coordina e implementa un conjunto de medidas para la planificación de la plantilla, aunando estrategias de desarrollo de personas y nuevas fórmulas de inclusión y diversidad.

Sin dudas, lo anteriormente enumerado, que es solo parte de lo actuado por la compañía en 2016, solo puede ser llevado adelante con 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. En ese sentido, deseo hacer una especial mención al Comité de Reputación Corporativa y al Grupo Multifunción, 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.

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:

Desde el inicio de nuestra operación en el país hemos asumido un rol de ser un generador de cambio positivo para nuestra comunidad. Parte de ese compromiso es rendir cuentas sobre las acciones que llevamos adelante en materia económica, social y ambiental. Esto es lo que reflejamos en nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa. Esta edición, la décimo tercera, ha sido confeccionada 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.

Parte esencial del proceso de elaboración de las políticas de Gas Natural Fenosa en general, y de este informe en particular, proviene de conocer y dialogar con nuestros públicos de interés. Escucharnos y ser escuchados, para de esta forma conocer qué opinan sobre nuestras acciones, qué esperan de nosotros, cómo podemos aportarles valor, en definitiva, como podemos ser un actor de cambio en la sociedad.

Deseo hacer una mención especial para los integrantes del Grupo Multifunción, grupo conformado por colaboradores de distintas áreas de nuestra compañía, quienes han colaborado para la elaboración del presente informe. Vaya hacia ellos mi más sincero agradecimiento por su invaluable aporte.

En materia de Inversión Social, nuestros programas siguen los lineamientos del Grupo Gas Natural Fenosa comunes para toda Latinoamérica, basados en 3 pilares estratégicos: Consumo Responsable, en el que continuamos con proyectos que promueven el uso responsable, eficiente y seguro de la energía; Promoción del Talento, pilar sobre el que trabajamos en proyectos que promueven la inserción laboral y los estudios universitarios de los hijos de nuestros colaboradores, y Negocios Inclusivos, donde diseñamos actividades y programas para incluir a familias de grupos vulnerables.

También, durante 2016 continuamos llevando adelante los programas de la Fundación Gas Natural Fenosa: Emprendedores Sociales, Aula Fundación Gas Natural Fenosa y el Programa Primera Exportación. De este último deseo destacar que en el último año alcanzó los 15 años ininterrumpidos dándole herramientas a las

pequeñas y medianas empresas en materia de comercio exterior. Desde entonces más de 50.000 empresas han sido asesoradas y capacitadas; se han dictado más de 870 seminarios de primer nivel; así como también 172 empresas fueron becadas para realizar un curso de posgrado en la Barcelona School of Management de la Universidad PompeuFabra de Barcelona.

En ese sentido, deseo destacar que durante el último año, junto a Asociación Civil DE LA NADA, lanzamos el programa “Energía del Sabor”, el cual promueve la inclusión social de jóvenes en situación de vulnerabilidad a través de la capacitación en oficios vinculados a la gastronomía. Gracias a este taller los participantes adquirieron herramientas para desarrollarse a futuro.

Vamos por buen camino, eso nos da fortaleza, como también saber que aún podemos seguir aportándole valor a nuestra comunidad. Así, seguiremos incentivando a nuestros colaboradores para que sean promotores de cambio, que continúen aportando ideas y colaborando de manera que con su accionar se genere un impacto positivo en nuestra sociedad.

Todo lo mencionado con anterioridad, así como los demás logros que verán reflejados en el presente informe solo son posibles gracias a la tarea de nuestros colaboradores, 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

2

Proceso de elaboración del informe





- 2.1 Nuestro enfoque de materialidad
Pág. 10
- 2.2 Proceso de determinación de la materialidad
Pág. 10
- 2.3 Alcance de la información y cumplimiento con los estándares de referencia
Pág. 12
- 2.4 Consultas e información adicional
Pág. 15

[G4-18]

2.1 Nuestro enfoque de materialidad

La estructura del presente informe se fundamenta en la Política de Responsabilidad Corporativa de nuestra compañía, actualizada en 2015, y que observa las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV en materia de responsabilidad social corporativa, como la definición de roles y responsabilidades, la definición de objetivos, y la monitorización de los riesgos extra-financieros que permite a la propia compañía velar por su cumplimiento.

Este informe 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). Al igual que años anteriores, utilizamos la metodología *Materiality Disclosures service* propuesta por GRI, la 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.

Nuestro estudio de materialidad pone el foco en aquellos asuntos de naturaleza social, ambiental y/o económica, que son relevantes para el negocio de la compañía e influyen en la toma de decisiones de nuestros grupos de interés.

El contenido específico del informe viene determinado por los asuntos identificados en el análisis de materialidad, que es el punto de partida en el proceso de elaboración del informe. Asimismo, 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 permite 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. Desde dicho año, el análisis fue revisado con consultas a especialistas de energía y regulación, fuentes estadísticas oficiales, la nueva Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo, el Suplemento de Petróleo y Gas de GRI, y el análisis del Presidente de la empresa y otros miembros del Comité de Dirección.

Durante 2016, este ejercicio fue enriquecido con el análisis realizado para estudiar la contribución de la compañía con la Agenda 2030 de Sustentabilidad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), lanzados por Naciones Unidas a fines de 2015. A partir de este análisis, la compañía determinó tres ODS en los cuales tiene la capacidad, la influencia y la oportunidad de contribuir a alcanzar estos desafíos en alianza con otros actores de manera más significativa. Luego, al aplicar la herramienta SDG Compass (Brújula de los ODS) y su relacionamientos con los indicadores de la Guía G4 de GRI, se avanzó en incluir aquellos asuntos GRI materiales que quedaron afuera de nuestro análisis original, pero que estaban relacionados a estos tres ODS identificados como más estratégicos para nuestra gestión responsable. Como resultado, este año se incluyen como asuntos GRI materiales:



Asuntos GRI materiales

EC Presencia en el mercado

EC Consecuencias económicas indirectas

EC Prácticas de adquisición

EN General

Como resultado final de la priorización de los asuntos se obtiene un listado de 39 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 2016 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 regulatorio	SO	Sociedad	Integridad y transparencia
Biodiversidad	EN	Sociedad	Gestión responsable del medio ambiente
Agua	EN	Sociedad	Gestión responsable del medio ambiente
Mecanismos de reclamación en materia ambiental	EN	Sociedad	Gestión responsable del medio ambiente
Transporte	EN	Sociedad Clientes	Gestión responsable del medio ambiente
Evaluación ambiental de los proveedores	EN	Proveedores	Excelencia en el Servicio
Cumplimiento regulatorio	PR	Sociedad	Integridad y transparencia
Comunidades locales	SO	Sociedad	Compromiso Social
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	LA	Proveedores	Cadena de suministro responsable
Mecanismos de reclamación por impacto social	SO	Sociedad	Compromiso Social
Privacidad de los clientes	PR	Cliente	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 retribución entre mujeres y hombres	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

[G4-18, G4-19, G4-20, G4-21]

Aspectos GRI materiales		Impacto del aspecto dentro y/o fuera de la organización por grupo de interés	Capítulo del Informe de Responsabilidad Corporativa 2016 que trata el asunto
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 del impacto social de 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
Presencia en el mercado	EC	Empleados Sociedad	Interés por las personas
Consecuencias económicas indirectas	EC	Sociedad	Compromiso Social Excelencia en el servicio
Prácticas de adquisición	EC	Proveedores	Cadena de suministro responsable
General	EN	Sociedad	Gestión responsable del medio ambiente

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.

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

Este Informe de Responsabilidad Corporativa abarca todas las actividades llevadas a cabo por Gas Natural BAN S.A.¹ en Argentina durante 2016. Incluye información de años anteriores para facilitar la comparabilidad y ofrecer al lector la evolución temporal de los datos expuestos en el documento.

Nuestra Política de Responsabilidad Corporativa, 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. Consideramos 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, la cual verifica, en el momento de la publicación del Informe, 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.

¹ De aquí en adelante, se denomina Gas Natural Fenosa.



AA1000SES

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

Pacto Mundial de Naciones Unidas

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

La contribución de Gas Natural Fenosa a la nueva Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible

En 2015, la Asamblea General de Naciones Unidas adoptó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, y que tiene también la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia. Esta Agenda plantea 17 Objetivos con 169 metas que abarcan las esferas económica, social y ambiental, para los próximos 15 años.

En este marco, en Gas Natural Fenosa llevamos a cabo durante 2016 un análisis profundo de nuestra contribución a esta nueva agenda, utilizando como herramienta el SDG Compass (Brújula de los ODS). Así, realizamos un cruce entre los ODS, sus metas, y nuestros pilares y compromisos específicos expresados en la Política de Responsabilidad Corporativa de la compañía.

Como resultado, entendimos que en 11 ODS y 30 metas nuestra compañía se encuentra avanzando en acciones concretas que contribuyen a su cumplimiento. Además, para cada ODS y meta aplicable analizamos las iniciativas y programas existentes, y los desafíos que se nos presentan.

Vínculo entre los ODS aplicables a Gas Natural Fenosa y su Política de RC



Siguiendo las recomendaciones de la herramienta SDG Compass, también avanzamos en mapear a los ODS frente a nuestra cadena de valor, a partir de un taller realizado con los miembros del Grupo Multifunción de la compañía. Esto nos permitió identificar impactos positivos y negativos relacionados con asuntos que los ODS representan en los distintos eslabones de nuestra cadena de valor.

A su vez, dentro del universo de ODS aplicables a la compañía, priorizamos los siguientes objetivos, por entender que tenemos la capacidad, la influencia y la oportunidad de contribuir a alcanzar estos desafíos en alianza con otros actores de manera más significativa:



Para estos 3 ODS, durante el taller realizado con los miembros del Grupo Multifunción se avanzó en seleccionar indicadores cuantitativos, que serán utilizados como input para definir objetivos a futuro.

Este análisis fue revisado y aprobado por los miembros del Comité de Reputación Corporativa, quienes participaron en un taller donde fueron capacitados sobre estas nuevas tendencias.

Verificación

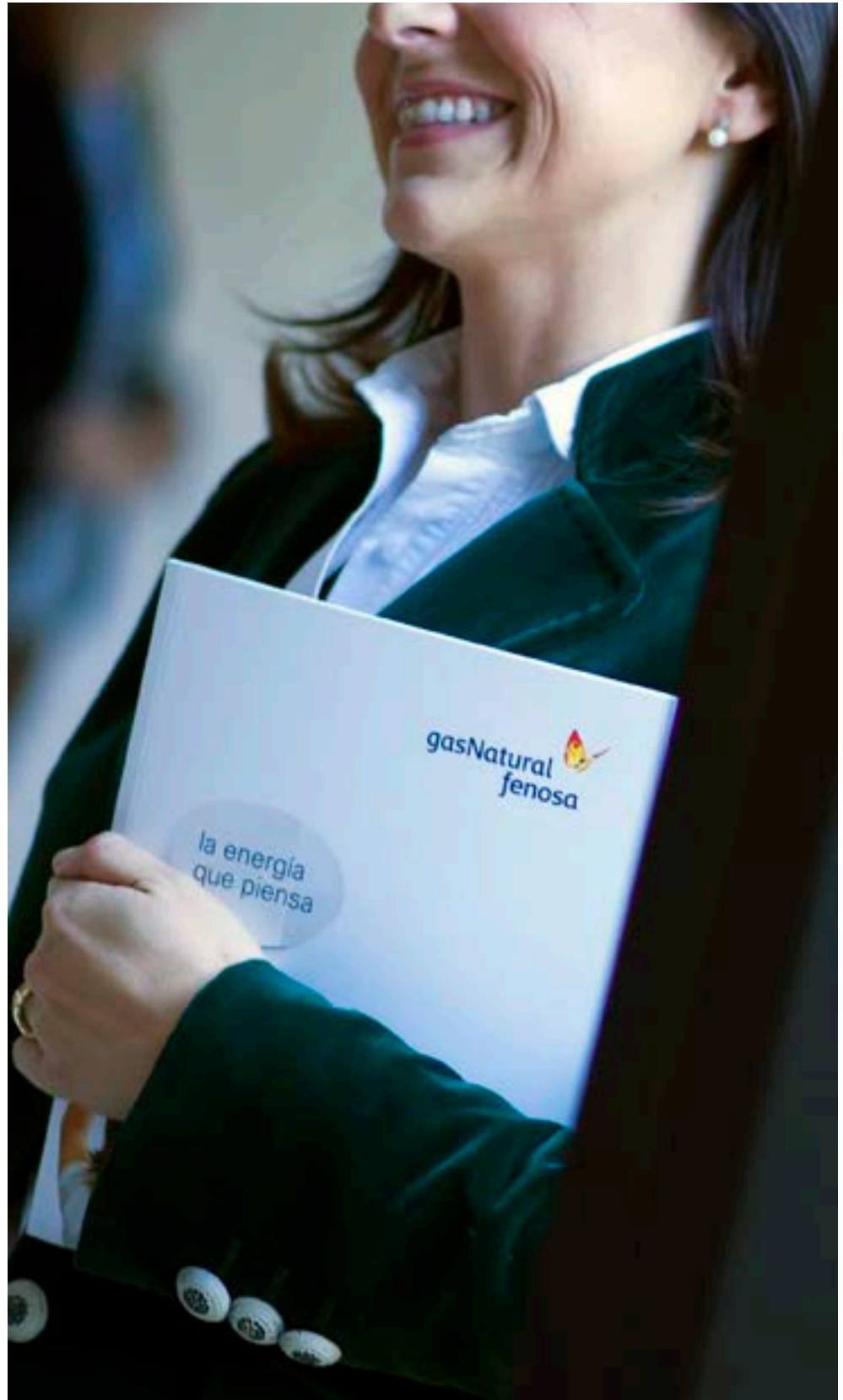
Aseguramos la integridad, robustez y veracidad de la información incluida en este Informe, a través de las políticas y procedimientos de nuestro sistema de control interno.

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 2016, nuestra compañía publica su Memoria y Balance de Estados Contables, ambos disponibles en nuestro sitio web www.gasnaturalfenosa.com.ar

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



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

3

Gas Natural Fenosa

gasNatural
fenosa
gaslv



- 3.1 Perfil de la organización
Pág. 18
- 3.2 Estrategia de Gas Natural Fenosa
Pág. 24
- 3.3 Marco regulatorio de la industria del gas
Pág. 26
- 3.4 Contribución al desarrollo
Pág. 29

Gas Natural Fenosa en el mundo

3.1 Perfil de la organización

3.1.1 Gas Natural Fenosa en el mundo

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

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

República Dominicana
Generación de electricidad.

México
Generación de electricidad y distribución de gas.

Costa Rica
Generación de electricidad.

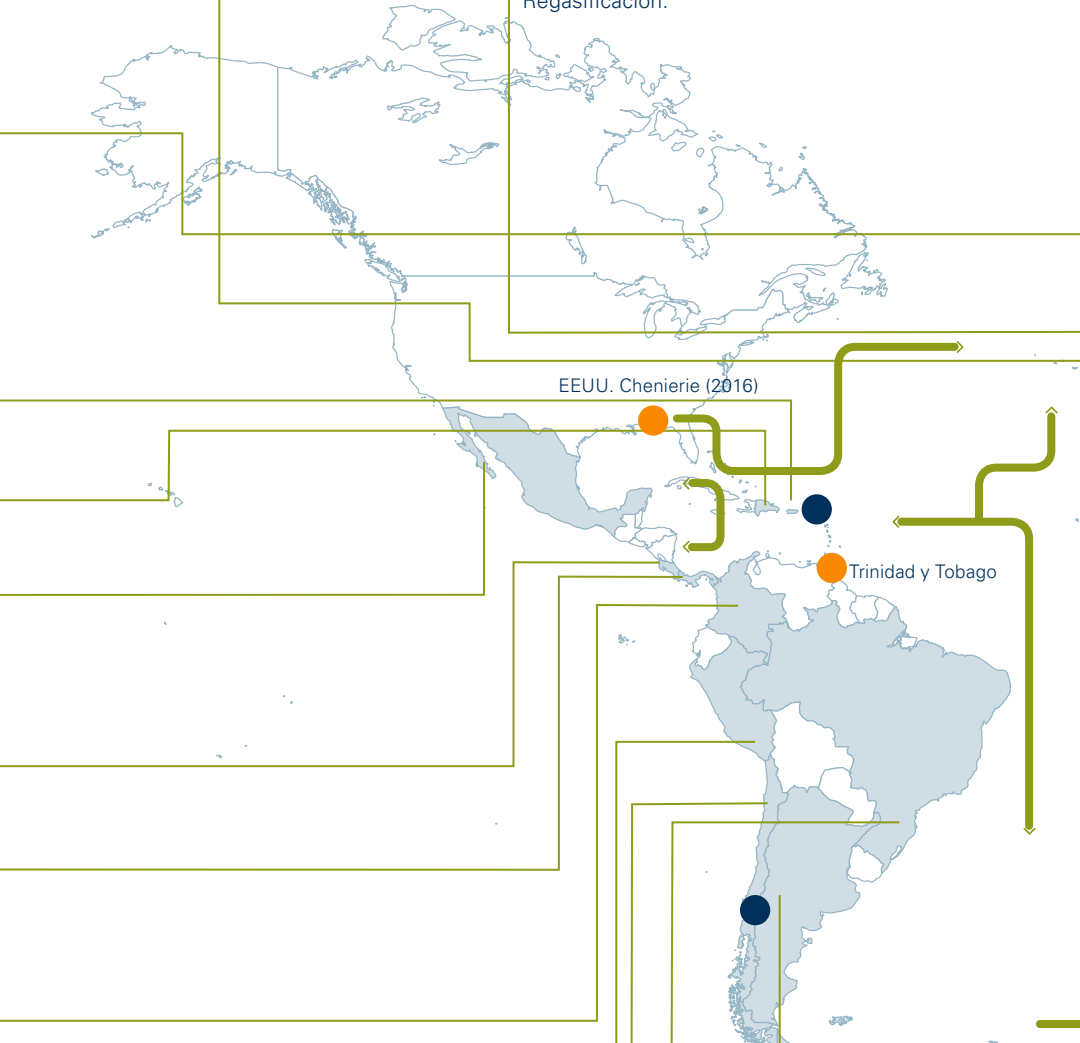
Panamá
Generación y distribución de electricidad.

Colombia
Distribución de gas.

Irlanda
Comercialización de GN/GNL.

Portugal
Comercialización de electricidad y de GN/GNL.

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



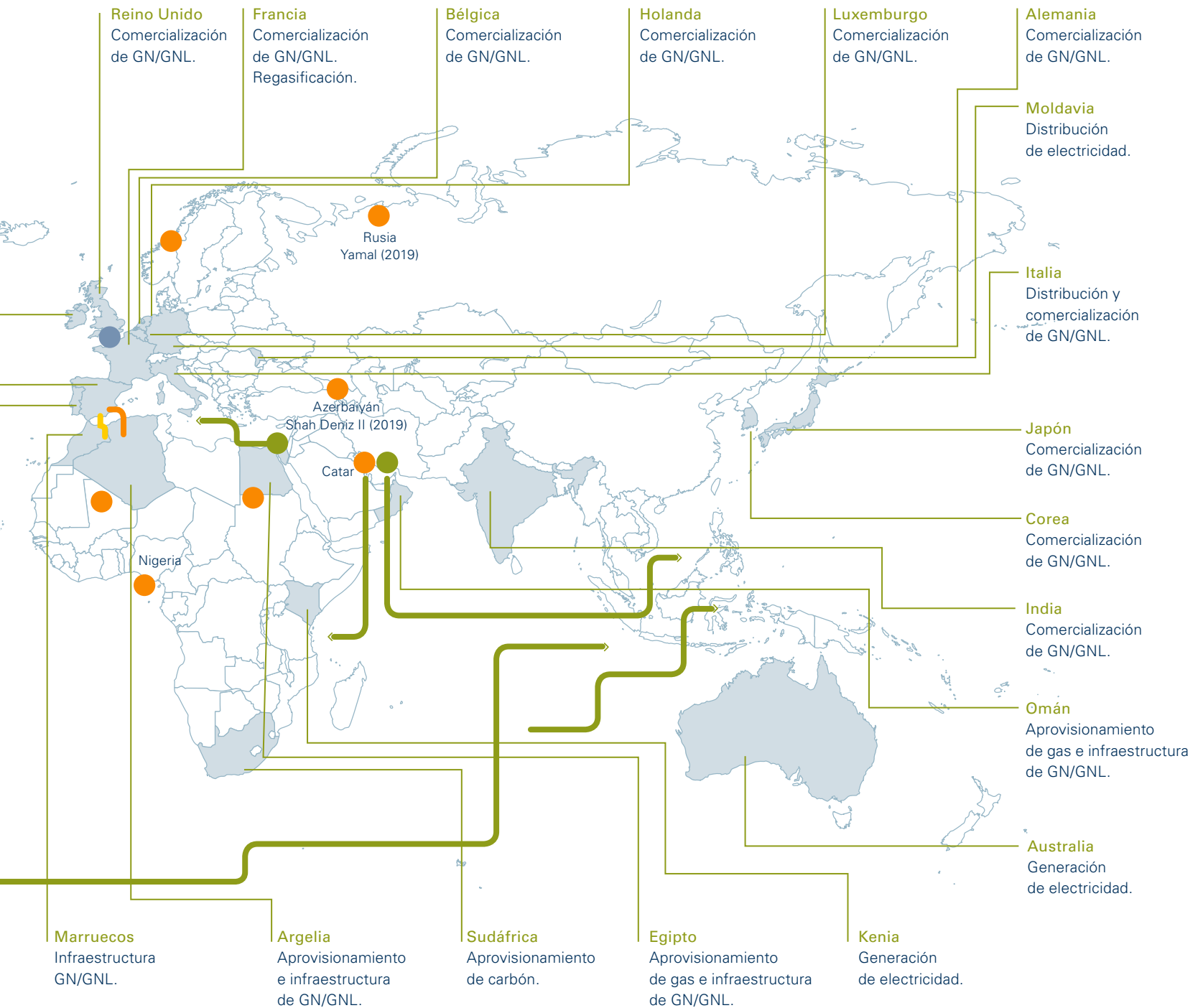
Perú
Distribución de gas.

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

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

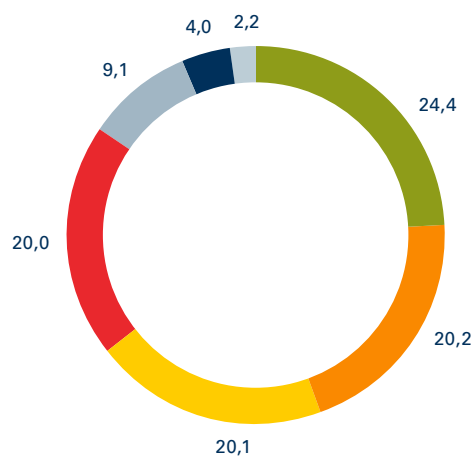
Argentina
Distribución de gas.
Comercialización de GN/GNL.
Distribución de electricidad.

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



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

Accionistas e inversores de Gas Natural Fenosa (%)



- Grupo "La Caixa".
- Inversores Institucionales internacionales.
- Grupo Repsol.
- Global Infraestructure Partners.
- Minoristas.
- Sonatrach.
- Inversores Institucionales Españoles.

Principales magnitudes del Grupo Gas Natural Fenosa

	2016	2015	2014
Operaciones			
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	458.265	473.831	427.462
Transporte de gas/EMPL (GWh)	11.720	112.861	120.558
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	13.546	13.172	12.816
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	8.202	10.622	10.415
Red de distribución de gas (km)	142.187	138.219	133.741
Longitud líneas distribución y transporte de electricidad (km)	250.886	302.723	228.808
Energía eléctrica producida (GWh)	46.552	49.548	48.282
Personal			
Número de empleados	17.229	19.939	21.962
Financiero (millones de euros)⁽¹⁾			
Importe neto de la cifra de negocios	23.184	26.015	24.697
Beneficio operativo bruto (EBITDA)	4.970	5.264	4.845
Inversiones totales	2.901	2.082	4.342
Beneficio neto	1.347	1.502	1.462
Dividendos	1.001	1.001	909
Evolución de la calificación en DJSI	91	89	86
Datos por acción (euros por acción)			
Cotización a 31 de diciembre	17,91	18,82	20,81
Beneficio	1,35	1,57	1,46

¹ Las cifras en 2014 y 2015 están re expresadas 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 expresar, a efectos comparativos, el balance a 1 de enero de 2013 y a 31 de diciembre de 2013 y la cuenta de pérdidas y ganancias de 2013, hecho que también afecta a determinados ratios financieros.



Un modelo de negocio competitivo e integrado

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

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

El modelo de negocio del Grupo cuenta con dos pilares: el gas y la electricidad, que contribuyen en más de un 97% a su EBITDA. Por un lado, Gas Natural Fenosa opera en toda la cadena de valor del gas, desde la exploración y aprovisionamiento hasta su distribución y comercialización. Por otro lado, opera en la generación, distribución y comercialización de la electricidad. A estas actividades, se unen otras áreas de negocio: el *trading* en los mercados de gas y electricidad, los servicios prestados de operación y mantenimiento de instalaciones, la provisión de servicios de ingeniería y construcción de instalaciones energéticas, la explotación de la mina de carbón Savmore y almacenamiento de gas mediante el proyecto Marismas.



3.1.2 Gas Natural Fenosa en la Argentina

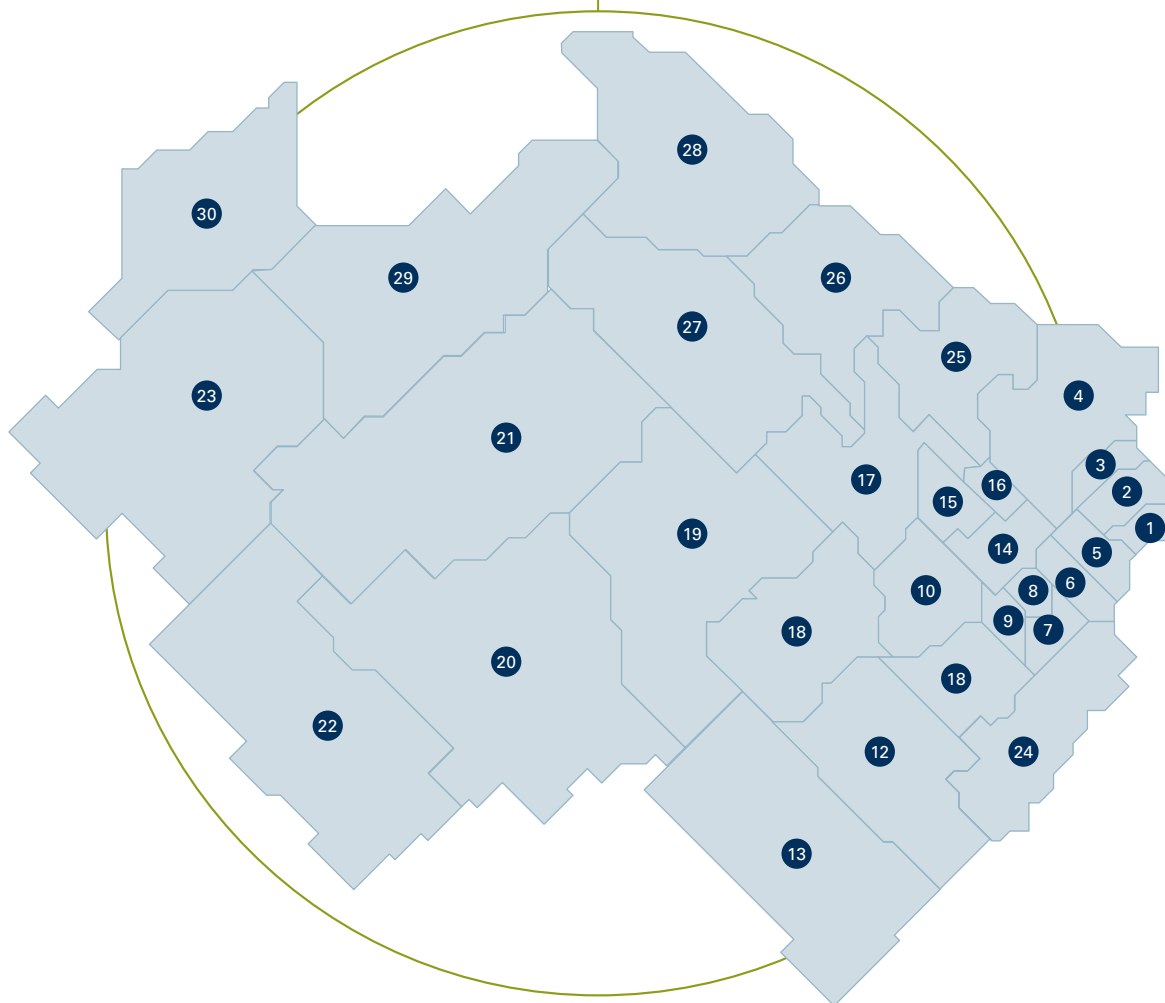
Desde hace 24 años, y a través de una licencia otorgada por el Estado Nacional de 35 años, Gas Natural BAN S.A. es licenciataria del servicio público de gas natural por redes de las zonas norte y oeste del Gran Buenos Aires.

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 15,5% de participación sobre el total de ventas del mercado residencial y comercial. Somos la segunda distribuidora más grande del país por cantidad de clientes y llegamos con nuestro servicio a 6,5 millones de personas, cubriendo 15.000 km² en 30 partidos de la provincia de Buenos Aires.



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



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

	2016	2015	2014
Empleados			
Cantidad de empleados	500	502	491
Inversión en personal (millones de pesos) ^(III)	317,37	244,4	206,8
Clientes			
Clientes	1.631.502	1.612.089	1.586.261
Variación anual neta	19.413	25.828	30.332
Incremento neto acumulado desde el inicio de las operaciones	719.489	700.076	674.248
Explotación			
Ventas de gas (millones de m ³)	2.470,8	1.980,4	1.950,7
Servicio de transporte y/o distribución (millones de m ³)	4.273,0	4.275,9	4.601,0
Total ventas (millones de m ³)	6.743,8	6.256,3	6.551,7
Extensión total de la red (miles de kilómetros)	25,67	24,82	24,55
<i>Operaciones realizadas desde la toma de posesión:</i>			
Nuevas cañerías (kilómetros)	10.414	9.575	9.299
Renovación de cañerías (kilómetros)	544	539	529
Capacidad promedio de transporte contratada en firme (millones de m ³ /día)	15,4	14,9	14,9
Financiero			
Ingresos por ventas y servicios (millones de pesos)	4.687,66	1.978,0	1.607,4
Ganancia/Pérdida del ejercicio (millones de pesos)	241,74	213,9	(56,5)
Inversión en bienes de uso (millones de pesos)	375,20	255,2	164,1
Inversión en bienes de uso acumulada desde el inicio de las operaciones (millones de dólares)	603,20	579,4	559,7
Solvencia (patrimonio neto/pasivo total)	0,2717	0,4681	0,5418
Total pasivo (millones de pesos)	4.052,74	1.836,20	1.191,66
Patrimonio neto (millones de pesos)	1.101,31	859,57	645,67
Dividendos (millones de pesos)	0	0	0
Monto total de impuestos a cargo de Gas Natural Fenosa (en millones de pesos)^(III)			
Impuestos pagados en moneda local	1.171,59	721,07	480,80
Impuestos a cuenta y cargos de terceros ^(IV)	716,39	378,67	275,43
Impuestos a cargo de Gas Natural Fenosa especificados por tipo:			
TSH (Tasa de Seguridad e Higiene)	3,13	1,87	0,71
Ingresos Brutos	118,34	75,19	56,39
Impuesto Ganancia Mínima Presunta / Impuesto a las ganancias	171,82	45,66	56,57

I Datos a diciembre de 2016, 2015 y 2014 respectivamente.

II Comprende sueldos, contribuciones sociales y otros beneficios al personal.

III Importes correspondientes a impuestos pagados, no devengados.

IV Incluye impuestos trasladables a clientes y retenciones a terceros.

3.2 Estrategia de Gas Natural Fenosa

El Grupo Gas Natural Fenosa presentó en 2016 la nueva visión estratégica de la compañía para el periodo 2016-2020, con una serie de compromisos de cumplimiento de objetivos para 2018, y aspiraciones al 2020. Esta revisión se realizó tras el cumplimiento de los objetivos en 2015 del Plan Estratégico 2013-2015 de la compañía.

La nueva visión tiene por objetivo proteger el exitoso modelo de negocio actual, que ha demostrado su capacidad para capturar el crecimiento durante los últimos años, y establecer las bases para continuar creciendo gracias a las inversiones que contempla el plan.

Inversiones

Durante el período 2016-2020, Gas Natural Fenosa invertirá 14.000 millones de euros, destinados principalmente a inversiones en redes de distribución, la construcción de nueva capacidad de generación, fundamentalmente renovable, y el desarrollo del negocio del gas natural licuado (GNL). Las inversiones permitirán a la compañía aumentar en 3,6 millones los puntos de suministro de gas y electricidad, e incrementar el parque de generación en 3,5 GW, de los que 2,5 GW serán en energía renovable y 1 GW en proyectos de ciclos combinados internacionales. En cuanto a las redes de distribución, el objetivo es continuar capturando el gran potencial que existe tanto en gas como en electricidad en España y en Latinoamérica, especialmente en los proyectos de gasificación de Chile, Colombia y México. En el negocio del gas, se realizarán inversiones para incrementar la flota, y así aumentar su flexibilidad y competitividad, y en plantas flotantes de regasificación de GNL.

Objetivos financieros

Gas Natural Fenosa prevé un escenario desafiante durante los años 2016 y 2017, debido a la actual volatilidad de las *commodities* y de los tipos de cambio. Las iniciativas de gestión puestas en marcha y las nuevas inversiones empezarán a mitigar los impactos de este escenario en la segunda mitad de 2017. De esta forma, el objetivo para 2018 es de 5.400 millones de euros de EBITDA y 1.600 millones de beneficio neto. Con las bases del crecimiento establecidas en el primer trienio del plan, la compañía espera un sólido incremento del EBITDA y del beneficio neto en el bienio 2019-2020. En concreto, al término de este periodo, el EBITDA aumentaría hasta los 6.000 millones de euros (+13% respecto de 2015) y el resultado neto alcanzaría los 1.800 millones de euros (+20% respecto de 2015). La disciplina financiera y el compromiso con el accionista siguen marcando la estrategia de la compañía. El grupo prevé mantener su estricta política financiera a pesar del entorno difícil de los próximos años, gracias a la fuerte capacidad de la compañía de generar caja, lo que le permitirá reducir los ratios de apalancamiento, mientras incrementa el dividendo y las inversiones.

Planes de eficiencia

La visión estratégica incluye un nuevo plan de eficiencias que sumará unos ahorros de 220 millones anuales en 2018, y el estudio de eficiencias adicionales para el período 2019-2020, que podrían acelerarse. Las iniciativas incluidas en el plan de productividad se centran principalmente en la reducción de costes discrecionales, la racionalización de costes comerciales y operativos, la optimización de costes en áreas corporativas, y la digitalización de procesos y gestión de sistemas de información.

Previsiones para el negocio e impacto regulatorio

Para definir el nuevo plan estratégico, la compañía ha tenido en cuenta tres tendencias principales del sector energético, que considera definirán su futuro:

- El crecimiento impulsado por los mercados emergentes.
- La evolución del mix de generación hacia renovables y gas natural.
- La aparición de nuevos modelos de negocio en el sector energético.

Las energías renovables y el gas natural serán los vectores clave para cubrir el incremento de la demanda, acentuado especialmente en los mercados emergentes. Asimismo, la innovación en el mercado energético será otro de los vectores que redefinirá el sector a nivel global, puesto que nuevos modelos de negocio, como la generación distribuida y las *Smartgrids*, son ya oportunidades de crecimiento, tanto en mercados maduros como en mercados emergentes a mediano plazo.

En este periodo hasta 2020, Gas Natural Fenosa realizará una gestión activa de la cartera de negocios en función del retorno, riesgo y creación de valor para los accionistas.



Prioridades estratégicas del Grupo Gas Natural Fenosa

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

3.3 Marco regulatorio de la industria del gas

El 28 de marzo de 2016, el Ministerio de Energía y Minería, mediante la Resolución N°28/2016, estableció nuevos precios para el gas natural en el punto de ingreso al sistema de transporte, con vigencia a partir del 1° de abril de 2016 y una "Tarifa Social" para aquellos usuarios que justifiquen una menor capacidad de pago y se vean imposibilitados de abonar los cuadros tarifarios finales, consistente en una bonificación del 100% del precio de gas natural incluido en la tarifa.

Con fecha 29 de marzo de 2016, el Ministerio de Energía y Minería dictó la Resolución N° 31/16 por la que estableció e instruyó al ENARGAS a llevar adelante el procedimiento de Revisión Tarifaria

Integral previsto en las Actas Acuerdo de Renegociación Contractual Integral en un plazo no mayor a un año desde la fecha de la Resolución. También instruyó al ENARGAS a que efectúe, sobre la base de la situación económico financiera de las empresas Licenciatarias y a cuenta de la Revisión Tarifaria Integral, una adecuación de las tarifas de transición, a exigir el cumplimiento de un Plan de Inversiones Obligatorias para las Licenciatarias y a establecer los Cuadros Tarifarios correspondientes a la Tarifa Social.

Adicionalmente, el Ministerio de Energía y Minería dictó la Resolución N° 34/16 que estableció que a partir del día 1° de mayo de 2016, las prestatarias de servicios de distribución de gas natural por redes deberán adquirir el gas natural destinado a estaciones de suministro de

GNC de su zona o áreas de distribución, dejando sin efecto el art. 9 de la citada Res. SE N°752/2005 por el que se definía el mecanismo mediante el cual las estaciones de carga de GNC compraban el gas en forma directa a los productores. El ENARGAS dictó en consecuencia la Resolución N° 3766 con los cuadros tarifarios para los servicios de venta GNC firme e interrumpible vigentes a partir del 1° de mayo de 2016.

En este contexto, nuestra compañía entabló negociaciones con todos los productores y alcanzó acuerdos de suministro cubriendo el 100% de las necesidades de abastecimiento del mercado GNC y del 21% de las necesidades del mercado prioritario. Se tomó la decisión de no avanzar más en la contractualización del mercado prioritario por la incertidumbre



generada a partir de los cambios producidos por el fallo de la Corte Suprema de Justicia respecto de las tarifas.

El 4 de abril de 2016 el ENARGAS dictó la Resolución N° 3725/2016 que aprobó los nuevos cuadros tarifarios para vigentes a partir del 1° de abril de 2016, que contemplan la ejecución de los Planes de Inversiones Obligatorias y la prohibición de distribuir dividendos sin la previa acreditación ante el ENARGAS del cumplimiento integral del Plan.

Las nuevas tarifas dispuestas a partir de las Resoluciones del MINEM N° 28/2016, 31/2016 y del ENARGAS N° 3725/2016 fueron objeto de distintos cuestionamientos y planteamientos judiciales en distintas jurisdicciones del país que determinaron inicialmente medidas cautelares particulares suspendiendo su aplicación.

A raíz de los referidos planteos, el Gobierno Nacional en conjunto con los Gobiernos Provinciales evaluaron la situación, considerando que como consecuencia del pronunciado retraso en los precios de gas en boca de pozo, en determinados casos las nuevas tarifas resultaron en un incremento significativo del monto de las facturas, especialmente en jurisdicciones en las que el precio del gas no se actualizaba desde el año 2008 debido a diversas medidas judiciales en distintas jurisdicciones que incidían en la aplicación de la normativa general.

En este contexto el Ministerio de Energía y Minería dictó la Resolución N° 99 de fecha 6 de junio del corriente en la que dispuso un límite al incremento tarifario de 400% para los usuarios residenciales y de 500% para los usuarios comerciales del servicio General P servicio completo, a ser aplicado como un descuento sobre los precios del gas. Mediante la Resolución N° 3843 el ENARGAS dispuso la metodología de cálculo de este límite, basada en comparar para el

periodo corriente de consumo, el monto de facturación resultante de aplicar el cuadro tarifario actual y el cuadro vigente al 31° de marzo de 2016. Los montos por encima del tope fijado integran una bonificación al usuario a consignar expresamente en las facturas y para las prestadoras del servicio de distribución será un descuento sobre los precios a ser facturados por los proveedores de gas. Según lo establecido en la citada resolución, esta bonificación no suponía una reducción en el margen para las Distribuidoras.

Posteriormente el Ministerio de Energía y Minería habida cuenta la profusión de medidas judiciales con resultados dispares y la afectación de la aplicabilidad del régimen de tarifa social para proteger a los sectores más vulnerables de la población, dictó nuevas medidas con el objetivo de mitigar el impacto del incremento de consumo registrado a partir del mes de abril del corriente y el camino de la normalización de precios y tarifas. En este sentido, el 12 de julio de 2016, el Ministerio de Energía y Minería a través de la Resolución N° 129/2016 modifica la Resolución N° 99/2016 e instruye al ENARGAS a fin de que disponga las medidas necesarias para que durante el año 2016, el monto total, impuestos incluidos, de las facturas que emitan las prestadoras del servicio público de distribución de gas por redes de todo el país, que los usuarios residenciales (categoría R y sus subcategorías) y categoría Servicio General P con servicio completo deban abonar por consumos realizados a partir del 1° de abril de 2016, no superen en más de un 400% y un 500%, respectivamente, el monto total de la factura emitida al mismo usuario con relación al mismo periodo de facturación correspondiente al año anterior. También se instruyó al ENARGAS a concluir antes del 31 de diciembre de 2016 el procedimiento de Revisión Tarifaria Integral y convocar a la audiencia pública antes del 31 de octubre de 2016.

El 4 de agosto, la Sala II de la Cámara Federal de La Plata resolvió conceder con efecto devolutivo el Recurso Extraordinario deducido por el Estado Nacional y elevar las actuaciones a la Corte Suprema de Justicia de la Nación, lo que significa que la sentencia de la Cámara Federal debió cumplirse impidiendo la facturación con los cuadros tarifarios resultantes de las Res. N° 28 y 31 del Ministerio de Energía y Minería de la Nación.

Cabe destacar, que si bien la compañía no fue parte en la causa judicial indicada, y basándose en el fallo "CEPIS" y las Resoluciones y Notas del ENARGAS citadas precedentemente, decidimos considerar en los Estados Financieros al 30 de junio de 2016 el efecto de dicha resolución judicial, tomando las tarifas vigentes al 31 de marzo de 2016 para la determinación de sus ventas y costos de gas y transporte.

El 18 de agosto de 2016 la Corte Suprema de Justicia de la Nación dictó sentencia en autos "Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad ("CEPIS") y Otros c/ Ministerio de Energía y Minería s/ Amparo Colectivo" en la que confirmó de manera parcial la sentencia de Cámara de La Plata que dispuso la nulidad de los incrementos tarifarios de los componentes gas, transporte y distribución, circunscribiendo el alcance a los usuarios residenciales. La sentencia también refirió a la vigencia de la tarifa social y a la necesidad de convocar audiencia pública para el tratamiento de las variaciones del precio del gas, hasta que el precio se determine sobre la base de la libre interacción de la oferta y la demanda, y las de transporte y distribución, aún en el contexto del régimen de transición tarifaria.

Mediante la Resolución N° 152 del 18 de agosto el Ministerio de Energía y Minería instruyó al ENARGAS a convocar a audiencia pública y ratificó para los



usuarios de servicio General P de servicio completo el límite de aumento del 500% respecto del mismo periodo de facturación del año anterior, dispuesta en la Resolución MINEM N° 129/16. En la citada resolución también se dispuso la posibilidad de pago de los montos no abonados o no facturados hasta en 4 cuotas mensuales, iguales y consecutivas y se instruyó al Ente a continuar con las acciones para llevar adelante el proceso de RTI.

En virtud de la sentencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación y la Resolución MINEM N° 152/16, el ENARGAS dictó la Resolución N° 3960 en la que instruyó a las prestadoras a aplicar para los usuarios residenciales los cuadros vigentes al 31 de marzo y a otorgar la posibilidad de pago de los montos adeudados en cuatro cuotas mensuales, iguales y consecutivas sin intereses ni recargos. Mediante Resolución N° 3961, el ENARGAS fijó el tope en la facturación de los usuarios del servicio

general P de servicio completo, previsto en la Resolución MINEM N° 129/16 y otorgó a dichos usuarios las mismas facilidades de pago que a los usuarios residenciales.

Mediante Resolución ENARGAS N° 4046 publicada en el Boletín Oficial el 7 de octubre del corriente, el ENARGAS dictó los nuevos cuadros tarifarios vigentes a partir del 7 de octubre de 2016 que incorporó los nuevos precios del gas natural y las tarifas de transporte y distribución. Dichos cuadros contienen un margen para la Distribuidora equivalente al que fuera aprobado por la impugnada Resolución ENARGAS N° 3725/16 y contemplan un tope máximo de incremento del monto total de las facturas respecto al de igual periodo de facturación del año anterior diferencial por categoría de usuarios: usuarios R1-R2.3, 300%, usuarios R3.1- R3.3, 350%, usuarios R3.4, 400% y usuarios SGP, 500%, aplicable siempre que el monto total de la factura supere \$250.

Se establece una tarifa plena para todos los usuarios, una tarifa con bonificación en el precio del gas natural para los usuarios residenciales que registren ahorro de consumo igual o superior al 15 % respecto a igual año anterior y una tarifa social con bonificación del 100% del precio del gas natural. Las bonificaciones serán aplicadas como un descuento sobre los precios de aprovisionamiento de gas.

Asimismo, la citada Resolución ENARGAS N° 4046 ratifica el plan de inversiones y mantiene la exigencia de instrumentar el cobro de la factura bimestral en dos cuotas mensuales.

En cuanto al proceso de Revisión Tarifaria Integral, la Licenciataria respondió oportunamente todos los requerimientos de información efectuados por el ENARGAS y dio cuenta permanentemente de la necesidad de normalizar la gestión luego de continuados años de limitación tarifaria, fuerte contracción de costos y endeudamiento para permitir la operación del servicio. El 7 de diciembre se realizó la audiencia pública en la cual se presentó la propuesta tarifaria, tendiente a simplificar la compleja estructura actual, la proyección de gastos y un importante plan de inversiones para el quinquenio 2017-2021, condicionado a la aprobación de un régimen tarifario que permita normalizar la prestación luego de un período de transición de más de diez años y retornar a un sendero de tarifas justas y razonables conforme lo previsto en el Marco Regulatorio de la actividad.

Esperamos que el resultado de este postergado proceso de revisión tarifaria sea positivo para todos los incumbentes de nuestra actividad (desde los clientes hasta el país en general), de modo de habilitar una prestación de calidad, con innovaciones tecnológicas, que propicie una mayor cobertura del servicio, a través de una mayor inversión y la mejor satisfacción de los intereses de la comunidad.

3.4 Contribución al desarrollo

La promoción de un desarrollo sustentable en las comunidades donde operamos y el abastecimiento de energía de manera segura, responsable y eficiente, son los principales desafíos que nos enfrentamos al ser una compañía del sector energético. El crecimiento demográfico y el acceso a mayores niveles de bienestar son factores globales que nos afectan, al anticipar un mayor incremento de la demanda futura en el desarrollo del negocio.

Por ello trabajamos para ser un gestor energético integral que apuesta por el consumo sostenible de sus clientes, basando nuestro modelo de negocios en el conocimiento, la innovación, la competencia tecnológica y la fidelización de nuestros clientes contribuyendo 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.

En este marco se encuentran los programas desarrollados hace varios años sobre difusión y promoción del consumo eficiente y responsable del gas a través de campañas de sensibilización. Además, 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. Nuestra contribución a la sociedad también se refleja en la creación de empleos y oportunidades de desarrollo en las comunidades donde estamos presente, el pago de salarios, impuestos e inversiones, y el apoyo a programas sociales. Asimismo,

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

Desarrollamos nuestra actividad en zonas en las que el suministro de energía no alcanza a toda la población. Para la compañía, es una prioridad atender a las personas que viven en estas áreas. Por ello, trabajamos activamente en el desarrollo de nuestras redes de distribución, para ofrecerles un servicio seguro. Nuestra compañía cuenta con una amplia experiencia en este sentido. Así, los proyectos de gasificación de barrios desfavorecidos, como el proyecto desarrollado en Cuartel V, partido de Moreno, han permitido facilitar el acceso a energías limpias y seguras a miles de personas.



4

Gobierno en Gas Natural Fenosa





4.1 Buen gobierno para una gestión eficaz y transparente

Pág. 32

4.2 La Gestión del Riesgo en Gas Natural Fenosa

Pág. 35

4.3 Auditoría Interna, *Compliance* y Control Interno

Pág. 37

4.1 Buen Gobierno para una gestión eficaz y transparente

El gobierno de nuestra compañía se rige según los principios de eficacia y transparencia establecidos de acuerdo con las principales recomendaciones y estándares existentes a nivel internacional. Por medio del buen gobierno se fomentan estos principios en la toma de decisiones, para contribuir a la rentabilidad y al crecimiento sostenible de la empresa.

Para ello, a través del Directorio, se realiza una actuación fundamental de buen gobierno, que es la de analizar y aprobar anualmente el perfil de riesgos de la compañía, incluyendo las cuestiones éticas, sociales y ambientales en la planificación de nuestras actividades, que junto con la búsqueda de la rentabilidad, garantiza proyectos y operaciones responsables con capacidad de generar valor a largo plazo.

Otro de los pilares básicos en nuestro modelo de buen gobierno es el control interno. Para ello, revisamos nuestras actividades periódicamente a través de procesos de *compliance* y auditoría interna, y recogemos en normas internas aquellas prácticas que deben redundar en un mejor conocimiento de nuestro modo de actuar.

Igualmente, el Directorio evalúa, periódicamente, la calidad y eficacia en los procesos, a través de los diferentes informes que emite. El éxito de la cultura empresarial de buen gobierno, cumplimiento y enfoque preventivo de riesgos, tiene su mejor reflejo en los más de 170 años de historia de crecimiento sostenido de nuestra organización.

Asimismo, la transparencia en la gestión, aporta confianza a los accionistas, a posibles inversores y a terceros que se relacionan con la compañía. Por ello, continuaremos desarrollando nuestras actividades y orientando los procesos de toma de decisiones de acuerdo a los estándares más elevados.

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 nuestra compañía y se encarga, entre otras cosas, de la administración de la organización como así también de aprobar las políticas y estrategias generales adecuadas a los diferentes momentos de existencia de la Sociedad. 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.

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 la intervención del Gerente General y la supervisión y aprobación del Directorio, y 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, nos regimos, en primera instancia, 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 deben facilitar en materia de conflictos de interés. Asimismo, nos guiamos por nuestro Código Ético el cual tiene como finalidad establecer las pautas que han de presidir el comportamiento de todos nuestros empleados en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos los 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 de su 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. Aplicamos 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, contamos 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.

Composición del Directorio (al 31.12.16)

Directores Titulares

Horacio Carlos Cristiani (Presidente)

Sergio Aranda Moreno (Vicepresidente)

Francesc Solbes Pons

Carlos Miravent Pi

Sergio Tarallo

Santiago Colombres Garmendia (FGS- Anses)

Adolfo Donati (FGS- Anses)

Julio Naveyra (independiente)

Francisco Lluch Rovira (independiente)

Directores Suplentes

Jorge Daniel Teich

María Bettina Llapur

Gerardo Nestor Gomez

Gustavo Adolfo Martínez

Martin Norberto Yañez

Laura Posadas (FGS- Anses)

Roberto Calvo (FGS- Anses)

Amadeo Vazquez (independiente)

Guillermo Ambrogi (independiente)

Secretario

Gabriel E. M. Wilkinson

4.1.2 Comisión Fiscalizadora

La Comisión Fiscalizadora, compuesta por tres síndicos y la misma cantidad de suplentes, es el órgano de control encargado de asegurar que las decisiones y gestiones del Directorio se mantengan dentro del marco de la ley y de los Estatutos Sociales.

A lo largo de 2016, esta comisión se reunió cuatro veces para tratar cuestiones relacionadas al examen de nuestros Estados Financieros, de los informes de revisión de la firma Price Waterhouse & Co. S.R.L. y el análisis de la situación del negocio y tarifaria de nuestro negocio.

Composición de la Comisión Fiscalizadora (al 31.12.16)

Síndicos Titulares

Miguel A. M. Tesón

Uriel O'Farrel

Raúl Alberto Garré

Síndicos Suplentes

Daniel Calatrava

Fernando Garcia Pulles

Gustavo Mazzone

4.1.3. Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría, órgano encargado de asegurar la integridad y transparencia de la información corporativa, está integrado en su mayoría por directores independientes. Entre las funciones que tiene a su cargo vinculadas al buen gobierno corporativo, 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 y Bolsa de Comercio de Buenos Aires. A lo largo de 2016, se

reunió cinco veces y los temas abordados fueron: análisis de la documentación contable de la Sociedad y de los informes emitidos por los auditores interno y externo (Price Waterhouse & Co.), emisión de opiniones e informes, y tratamiento de la situación del negocio y tarifaria de la Distribuidora.

Composición del Comité de Auditoría (al 31.12.16)

Titulares

Sergio Aranda Moreno (Presidente)

Julio P. Naveyra (independiente)

Francisco Lluch Rovira (independiente)

Suplentes

Jorge Daniel Teich

Amadeo Vazquez (independiente)

Guillermo Ambrogi (independiente)

4.1.4 Comité de Dirección

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

Durante 2016 se capacitó a los miembros del comité sobre distintas temáticas. Entre ellas se destaca la formación sobre la Agenda 2030 de sustentabilidad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y cómo la empresa puede contribuir a la consecución de cada una de las metas de estos objetivos. Los miembros del

comité, además de participar del taller, debieron trabajar en definir cuáles son los ODS más importantes para el negocio de la compañía en la Argentina. Otros temas incluidos dentro de las capacitaciones a este órgano incluyeron: simulacros de evacuación, charlas de seguridad vial, primeros auxilios, nuevo cuadro tarifario, comité mixto de salud y seguridad, coaching, política de salud, taller devolución feedback 360° y Modelo de Prevención Penal, Política Anticorrupción y actualización del Código Ético.

Asimismo, se realizó una actividad de sensibilización a los miembros de este comité sobre la importancia de incluir a personas con capacidades diferentes. Esto se llevó a cabo junto a la Fundación Baccigalupo, para sensibilizar sobre la temática.

Composición del Comité de Dirección (al 31.12.16)





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.

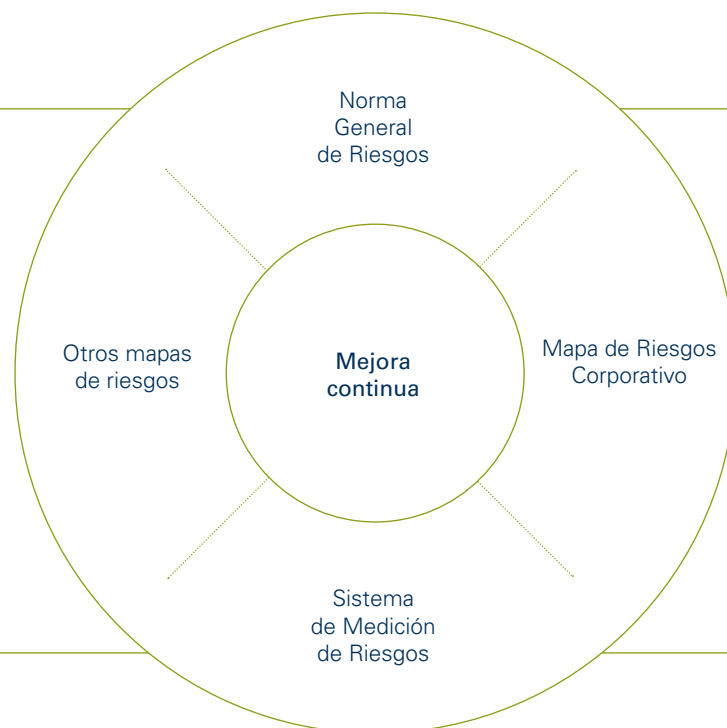
Órganos de la gestión del riesgo



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 permiten a la compañía 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 la compañía. Establece las bases para la definición de políticas, normativa, umbrales y métricas específicas que determinan el Perfil de Riesgo.

Mapa de Riesgos Corporativo

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 operaciones que realizamos en los países en los que estamos presentes 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. A partir de esta información, se toman decisiones con el objetivo de prevenir este tipo de riesgos. Además, 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 como de políticas y normativa orientadas a combatirlo. El análisis se fundamenta en los criterios y metodologías del sistema de gestión de riesgos, resultando en un Mapa de Riesgos de Cambio Climático.

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

Sistema de Medición de Riesgos

El Sistema de Medición de Riesgos tiene como objetivo 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 estas 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

4.3.1 Responsabilidades del Área de Auditoría Interna Compliance y Control Interno

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

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 del modelo de Código Ético de Gas Natural Fenosa, a través de su divulgación y velando por el cumplimiento de lo establecido en el mismo 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 Gas Natural Fenosa, especialmente los riesgos operacionales, legales, de corrupción y fraude a través de las tres funciones de aseguramiento (Auditoría interna, *Compliance* y Control Interno).

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.

4.3.2 Función de aseguramiento de 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.

El “Plan estratégico de auditoría de procesos”, con un horizonte temporal de cinco años, y los planes de auditoría interna anuales se elaboran considerando, principalmente, el “Plan estratégico corporativo”, las áreas de riesgo incluidas en el Mapa de Riesgos Corporativo, la matriz de alcance del Sistema de Control Interno para la Información Financiera (SCIIF), los mapas de riesgos operacionales, los resultados de las auditorías de años anteriores, y las propuestas de la Comisión de Auditoría y el primer nivel de dirección.

La metodología de valoración de los riesgos operacionales está alineada con las mejores prácticas de gobierno corporativo y basada en el marco conceptual del Informe del *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO), tomando como punto de partida la tipología de los riesgos definidos en el Mapa de Riesgos Corporativo de la compañía.

Los riesgos operacionales son priorizados valorando su incidencia, importancia relativa y grado de control y en función de los resultados obtenidos, la compañía diseña un plan de acción con medidas correctivas que permitan mitigar los riesgos residuales identificados, con un impacto potencial superior al riesgo tolerable o aceptado establecido.

Durante 2016, se han desarrollado 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 el 2016 no se han detectado riesgos relacionados con 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.

4.3.3 Función de aseguramiento de Compliance

Se responsabiliza del aseguramiento continuo del cumplimiento de la normativa externa y de las políticas y de los procedimientos implantados en el grupo para mitigar los principales riesgos legales, de corrupción y fraude. Asimismo, se encarga 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.

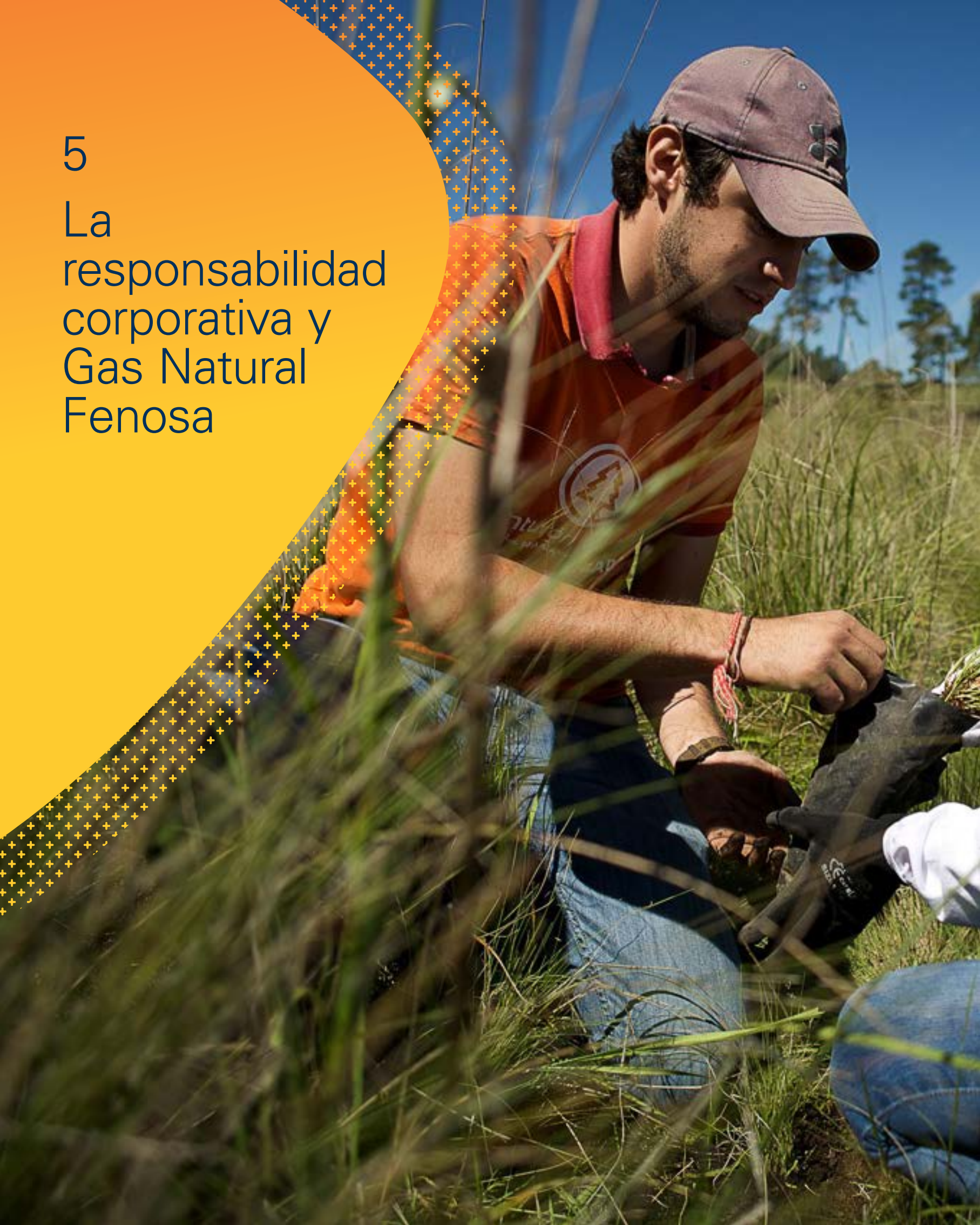
Ante la importancia de disponer de una herramienta que asegure el control adecuado de la gestión del Modelo de Prevención Penal, se administra y utiliza SAP GRC Process Control para la gestión integral de la documentación, evaluación y supervisión del modelo.

4.3.4 Función de aseguramiento de Control Interno

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

5

La
responsabilidad
corporativa y
Gas Natural
Fenosa





- 5.1 La política de responsabilidad corporativa
Pág. 38
- 5.2 El gobierno de la responsabilidad corporativa
Pág. 42
- 5.3 Gestión y medición de la reputación corporativa
Pág. 44
- 5.4 Los grupos de interés
Pág. 45

[G4-25]

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 nuestra 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 2016 se procedió de nuevo a su actualización, la cual fue aprobada por el Consejo de Administración en diciembre de 2016.

El objetivo principal de la política es establecer los principios de actuación y compromisos con nuestros 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 principios de actuación y 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.

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 la misma por aquellas personas o empresas que trabajan junto a nuestra compañía y que influyen en nuestra reputación.

En 2016, lanzamos en la Argentina una campaña de comunicación interna con el fin de difundir información relevante sobre cada uno de los principios de nuestra política. Esta campaña se llevó a cabo a través del envío de ocho mails a todo el personal, con cada uno de los compromisos asumidos y un link de

acceso a un video explicativo. La misma información fue proyectada en carteleras digitales para que aquellos empleados que no tienen acceso al email puedan conocer en detalle la política de RC. La campaña fue exitosa en la medida que se registraron 1.815 lecturas en un total de 4.768 envíos.



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

Plan director de Sostenibilidad (2016-2020)

Tras la aprobación de la nueva Política de Responsabilidad Corporativa y siguiendo las recomendaciones del nuevo código de buen gobierno de la CNMV en materia de responsabilidad corporativa, en 2016, comenzamos a nivel Grupo la elaboración de un Plan Director de Sostenibilidad 2016-2020, que está previsto a ser aprobado en 2017 por el Consejo de Administración.

El plan concreta los programas de acción para llevar a cabo los ocho compromisos rectores y 45 compromisos específicos de la Política de Responsabilidad Corporativa. Para la elaboración del plan se siguió el siguiente proceso:

Como resultado de dicho proceso se obtendrán las líneas de acción por cada compromiso y las acciones específicas a desarrollar dentro de cada una de ellas, con el objetivo de que cada área implicada las desarrolle. Así, se obtendrá una serie de indicadores de monitoreo y seguimiento que permitirá llevar un control del desempeño para cada una de las iniciativas, por parte de cada área responsable y en última instancia por parte del Consejo de Administración.



Plan director de Sostenibilidad

Análisis de materialidad

> Consideración de los compromisos de la política de RC	8 Principios 46 Compromisos
> Actualización del inventario riesgos reputacionales	115 Riesgos reputacionales
> Mapeo del Plan Estratégico de Negocio	Visión estratégica 2016-2010
> Análisis de tendencias regulatorias	13 impactos 8 áreas
> Análisis de requerimientos de <i>stakeholders</i>	Informes sectoriales, SAS8, Estudios previos, Encuestas, Análisis de prensa
> Análisis de requerimientos de inversores y analistas DJSI	115 Riesgos reputacionales

50 Temas relevantes para GNF y sus *stakeholders*

Contraste con la dirección

Reuniones de 40 directores (corporativas, de negocios y países)
Ver Anexo

> Valoración de temas relevantes	
> Posibles acciones a desarrollar	

Propuesta de acciones y líneas de acción

Aprobación de acciones

31 Reuniones con Direcciones y procesos de consulta adicionales.
Ver Anexo

> Aprobación de acciones propuestas	
> Desarrollo de las acciones (fichas)	

Plan de Sostenibilidad (2016-2020)

Modelo de seguimiento del Plan de Sostenibilidad 2016-2020

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

5.2 El gobierno de la responsabilidad corporativa

5.2.1 Órganos de gobierno

La aprobación y supervisión de nuestra Política de Responsabilidad Corporativa corresponde, de acuerdo con su reglamento, al Consejo de Administración del Grupo, quien además recibe, al menos anualmente, información sobre la implementación y seguimiento general de dicha política. Asimismo, este consejo es el encargado de liderar la integración efectiva de la Responsabilidad Corporativa en la estrategia de nuestra compañía y en nuestra gestión diaria, logrando así afianzar una cultura de la responsabilidad corporativa sólida.

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

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

5.2.2 Comité de Reputación Corporativa

En nuestra país, este organismo 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.

5.2.3 Comisión del Código Ético

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, presidida por el Área de Personas, Organización y Cultura, está formada por representantes de algunas de las unidades más directamente involucradas en los asuntos contemplados en el código. Esta comisión reporta sus actuaciones al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control.



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).

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

Composición de la Comisión local del Código Ético

- > Auditoría Interna, *Compliance* y Control Interno
- > Comunicación y Relaciones Institucionales
- > Personas, Organización y Cultura
- > Servicios Jurídicos

5.2.4 Grupo Multifunción de RC

El Grupo Multifunción, conformado por representantes de diversas áreas de nuestra empresa, actúan como principales referentes en temas de responsabilidad corporativa. La principal responsabilidad de este grupo es la sistematización de nuestro desempeño económico, social y ambiental, y el acompañamiento en el proceso de auditoría de dicha información, en el marco de la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa. Asimismo, sus miembros son capacitados en últimas tendencias y lineamientos de sustentabilidad, para fomentar que se conviertan en promotores de la gestión responsable del negocio en cada una de sus áreas.

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

[G4-26, G4-27]

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 2016 obtuvimos una reputación media, con una puntuación de 62,8 puntos en el indicador de reputación emocional *Pulse*, situándonos por delante de nuestros competidores.

La dimensión Finanzas aparece como nuestra principal fortaleza y presentamos fuertes ventajas en relación a nuestros competidores en todas las dimensiones, especialmente en Oferta y Gobierno.



Modelo *RepTrak*® para Gas Natural Fenosa



5.4 Los grupos de interés

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

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



[G4-26, G4-27]

5.4.1 Diálogo con grupos de interés

Como todos los años, volvimos a realizar un diálogo con diversos grupos de interés para relevar sus expectativas y sugerencias constructivas para mejorar nuestros Informes de Responsabilidad Corporativa Fenosa y conocer las opiniones de los mismos sobre las actividades de la empresa. Así, las opiniones y expectativas de 33 participantes de grupos de interés como empleados, clientes, proveedores y representantes de las comunidades donde proveemos nuestros servicios, fueron registradas para su análisis. Para llevar a cabo este diálogo nos guiamos por el estándar de relacionamiento y diálogo con los grupos de interés AA1000SES (AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard).

A continuación presentamos las conclusiones del encuentro, en donde se detallan las mejoras propuestas por los grupos de interés para el Informe de Reputación Corporativa 2016:

Tema	Oportunidades de mejora identificadas	Sugerencias concretas para el informe de rc 2016
Gas Natural Fenosa	Actualizar la información tarifaria referida al marco regulatorio del gas.	Se incluirá información actualizada y de fácil comprensión sobre el marco regulatorio del gas.
Excelencia en el Servicio	Contextualizar los cuadros para su mejor comprensión. Revisar el lenguaje utilizado para que sea de fácil comprensión para todos los públicos. Revisar las unidades de medida de indicadores sobre atención a clientes. Detallar en mayor profundidad la oferta de productos adaptados a las necesidades del cliente. Incluir fotos más representativas de las acciones descriptas a lo largo del capítulo.	Se incluirá mayor descripción y contexto de los cuadros presentados, y se revisarán las unidades de medida utilizadas. Se utilizará un lenguaje más simple y de fácil comprensión. Se detallará en mayor profundidad la oferta de productos adaptados a las necesidades del cliente. Se seleccionarán fotos más representativas de las acciones descriptas a lo largo del capítulo.
Compromiso con los resultados	Describir en mayor profundidad el alcance de este capítulo. Incluir información más completa y transversal.	Se incluirá una descripción más profunda del alcance de la información de este capítulo. Se buscará incluir información más completa y transversal, en base al alcance definido para este capítulo.
Gestión responsable del medio ambiente	Utilizar vocabulario y referencias destinadas al público en general, para facilitar el entendimiento.	Se utilizará un lenguaje más simple y de fácil comprensión.
Interés por las personas	Incluir definiciones y criterios de los términos más relevantes (por ejemplo nacionalidad, edad). Ampliación de la información sobre el alcance de las certificaciones sobre inclusión. Incluir información sobre las iniciativas y acciones realizadas para el personal próximo a jubilarse.	Se incluirán definiciones y criterios más específicos de los términos más relevantes considerados en este capítulo. Se ampliará la información sobre el alcance de las certificaciones sobre inclusión. Si bien actualmente no contamos con avances concretos para informar acciones relacionadas al personal próximo a jubilarse, estamos diseñando iniciativas para dichas personas, que serán informadas en los próximos informes.

Tema	Oportunidades de mejora identificadas	Sugerencias concretas para el informe de rc 2016
Cadena de Suministro responsable	<p>Incluir más comparaciones métricas y gráficos medir las mejoras año a año.</p> <p>Justificar los cambios significativos anuales en los indicadores de pagos a proveedores.</p> <p>Utilizar vocabulario y referencias destinadas al público en general, para facilitar el entendimiento.</p>	<p>Se incluirán más comparaciones métricas y gráficos para medir las mejoras año a año.</p> <p>Se justificarán los cambios significativos anuales en los indicadores de pagos a proveedores.</p> <p>Se utilizará un vocabulario y referencias destinadas al público en general, para facilitar el entendimiento de la información presentada.</p>
Compromiso social	<p>Reportar cantidad de proyectos financiados y su impacto.</p> <p>Incluir más fotos del trabajo realizado con ONG's y que vaya acompañada de un pequeño testimonio.</p> <p>Implementar el código QR que contenga un pequeño video con lo realizado.</p> <p>Poner en el listado de ONG's los logos y sitio web de cada una de ellas y a su padrino.</p> <p>Brindar el capítulo al principio del Informe.</p> <p>Utilizar más información cualitativa.</p> <p>Incluir más infografías para presentar de manera gráfica la información.</p>	<p>Se reportará la cantidad de proyectos financiados y su impacto en la sociedad.</p> <p>Se seleccionarán más fotos del trabajo realizado con ONG's y se incluirán testimonios.</p> <p>Se evaluarán otras opciones de comunicación y difusión del Informe de RC.</p> <p>Se incluirán en el listado de ONG's el detalle de los sitios web de cada una de ellas, donde se puede acceder para conocer sus logos y las acciones específicas realizadas.</p> <p>Se revisará la estructura del Informe de RC, para adaptarla a nuevos lineamientos de casa matriz.</p> <p>El orden de los capítulos está dado por la Política de RC de la compañía.</p> <p>Se evaluará la extensión del capítulo, en relación al resto del Informe.</p> <p>Se presentará la información con más infografías.</p>
Integridad y transparencia	<p>Detallar en mayor profundidad la sección de Código de Ética, ya que no queda del todo claro el nivel de apropiación del código por parte del público. Sería interesante ver en el Código de Ética un sesgo de la industria, relacionado con el uso y costumbre de la empresa.</p> <p>Incluir más información sobre la política relacionada con grupos vulnerables.</p> <p>Incluir más información sobre las responsabilidades y exigencias extendidas en la cadena de valor.</p> <p>Incluir un párrafo más específico con estadísticas relacionadas con las denuncias sobre violaciones a los derechos humanos.</p> <p>Hacer más atractiva la información ya que los textos resultan demasiado largos.</p>	<p>Se detallará en mayor profundidad la sección de Código de Ética.</p> <p>Se incluirá más información sobre la política relacionada con grupos vulnerables.</p> <p>Se incluirá más información sobre las responsabilidades y exigencias extendidas en la cadena de valor.</p> <p>Se incluirá un párrafo más específico con estadísticas relacionadas con las denuncias sobre violaciones a los derechos humanos, en el caso de su existencia.</p> <p>Se evaluará el lenguaje y la extensión del capítulo, para hacerlo más amigable a los grupos de interés.</p>

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 2016, las acciones de comunicación realizadas con este fin abarcaron:

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



Proveedores

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

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

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

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

Casilla canalproveedorargentina@gasnaturalfenosa.com: se encuentra publicada en el pliego, en el pedido y en nuestra página web.

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

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

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: utilizamos los canales de comunicación *on-line* y redes sociales (Facebook y Twitter) para transmitir a personas consejos acerca del uso responsable del gas natural e información para prevenir accidentes.

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

Difusión de otros programas sociales tanto de la empresa como de la Fundación Gas Natural. Cada vez que hay resultados o lanzamientos de los principales programas y actividades, enviamos gacetillas de prensa para la publicación de notas en medios del sector, nacionales y locales.

Ambiente

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

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

6

Compromisos de responsabilidad corporativa





- 6.1 Excelencia en el servicio
Pág. 52
- 6.2 Compromiso con los resultados
Pág. 60
- 6.3 Gestión responsable del medio ambiente
Pág. 64
- 6.4 Interés por las personas
Pág. 78
- 6.5 Seguridad y salud
Pág. 90
- 6.6 Cadena de suministro responsable
Pág. 100
- 6.7 Compromiso Social
Pág. 106
- 6.8 Integridad y transparencia
Pág. 123

6.1 Excelencia en el servicio

El cliente es el centro de las operaciones de Gas Natural Fenosa. A través de un diálogo activo, queremos ser capaces de darle una respuesta rápida y eficiente, proporcionando un servicio y una experiencia de clientes excelentes que, además de cumplir con los requisitos legales, esté acorde con sus necesidades y cumpla los compromisos que voluntariamente asumimos.



Compromisos y principios de actuación responsable con los clientes

- Trabajar para la mejora continua de la seguridad, fiabilidad y competitividad de todos los productos y servicios, ofreciendo el mayor nivel de calidad posible en función de las mejores técnicas disponibles.
- Promover una comunicación activa y bidireccional que permita entender las expectativas y opiniones de los clientes y adaptar 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 El cliente en el centro

Buscamos diferenciarnos mediante el desarrollo de servicios adaptados a las necesidades de nuestros clientes. Con el fin de proporcionar un servicio excelente y ofrecer una respuesta efectiva, adoptamos un enfoque proactivo para mejorar la calidad del servicio que ofrecemos y la eficiencia operacional de nuestros procesos.



Acciones de valor propuestas para 2016

Acciones de valor propuestas para 2016		Grado de cumplimiento
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.	+	Se desarrolló la posibilidad de que nuestros clientes puedan realizar el trámite de cambio de titularidad desde la Oficina Virtual, así como también solicitar el envío de su factura por mail.
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.	+	Se logró implementar un producto conocido como realidad aumentada, herramienta que le permite al cliente desde su celular, la visión de un entorno físico del mundo real convirtiendo la información en interactiva y virtual. Permite conocer la factura y además la posibilidad de hacer el pago de la misma a través de dicha plataforma.
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.	+	En un contexto económico de alta inflación y caída de actividad, se mantuvo la línea de créditos vigente para la financiación de internas, avanzando en acuerdos con organismos gubernamentales para el lanzamiento en 2017 de un plan de microcréditos destinado a los sectores de menores recursos para su conexión a la red de gas natural.

Grado de cumplimiento: + Alto + Medio + Bajo



Metas para 2017

- > Continuar con el desarrollo de la Oficina Virtual, incorporando nuevas funcionalidades.
- > Lanzar un plan de microcréditos destinado a los sectores de menores recursos para su conexión a la red de gas natural.
- > Mejorar el proceso de captación puesta en servicio de nuevos clientes para reducir los tiempos de acceso al servicio en un 20%.
- > Mejorar la funcionalidad del Portal del Matriculado con el objeto de reducir los tiempos de presentación de trámites de nuevo.

[G4-26]

Tabla de indicadores de Clientes

	2016	2015	2014
Ventas de gas			
Clientes residenciales	1.577.229	1.557.904	1.532.055
Clientes comerciales	52.565	52.476	52.497
Clientes industriales (PyMEs)	724	723	726
Subdistribuidoras	4	4	4
Clientes Gas Natural Comprimido (GNC) ⁽¹⁾	400	0	0
Subtotal	1.630.922	1.611.107	1.585.282
Servicios de transporte y/o distribución			
Clientes Industriales (PyMEs + Grandes Usuarios)	573	575	574
Clientes Gas Natural Comprimido (GNC) ⁷	0	400	398
Otros servicios de transporte y/o distribución	7	7	7
Subtotal	580	982	979
Total de clientes	1.631.502	1.612.089	1.586.261

¹ A partir de mayo 2016, el ENARGAS dispuso que las licenciatarias del Servicio de Distribución de Gas por Redes den Servicio Completo a sus clientes GNC. Hasta ese momento, las estaciones de servicio eran clientes T+D.

6.1.2 Calidad y fiabilidad del servicio

Contamos con un modelo de medición de la satisfacción de clientes que 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.

Durante 2016 mantuvimos la Certificación ISO 9001 del Sistema Integrado de Gestión, por la cual mejoramos continuamente este sistema para proporcionar un servicio que satisfaga los requisitos del cliente además de los legales y reglamentarios.

En 2016 se avanzó en la modificación parcial de los cuestionarios del modelo de medición de la satisfacción de clientes,

+

Medios de atención al cliente de Gas Natural Fenosa

☎

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 ellos y las entidades que los representan.

🖥

Oficina Virtual: facilita de manera accesible, ágil e intuitiva las operaciones más habituales de los clientes. En 2016 se agregaron funcionalidades en esta plataforma, permitiendo a los clientes, entre otras acciones, realizar cambios de titularidad y realizar planes de pagos.

🗣

Centros de Atención: brindan variedad de prestaciones y servicios a los 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.

con el fin de homogeneizar aún más estos datos a nivel Grupo y mejorar la consulta a los mismos para obtener la información lo más detalladamente posible. Cada año, actualizamos el plan muestral en función de los nuevos universos de clientes, logrando que las cifras representen de manera veraz a la población sujeta a estudio.

Periódicamente, los índices, junto con su análisis resultante, son elevados al Comité de Dirección y a las correspondientes áreas a fin de evaluar las posibles correcciones que hicieran falta al proceso en cuestión de modo de lograr la mejora deseada en el servicio.

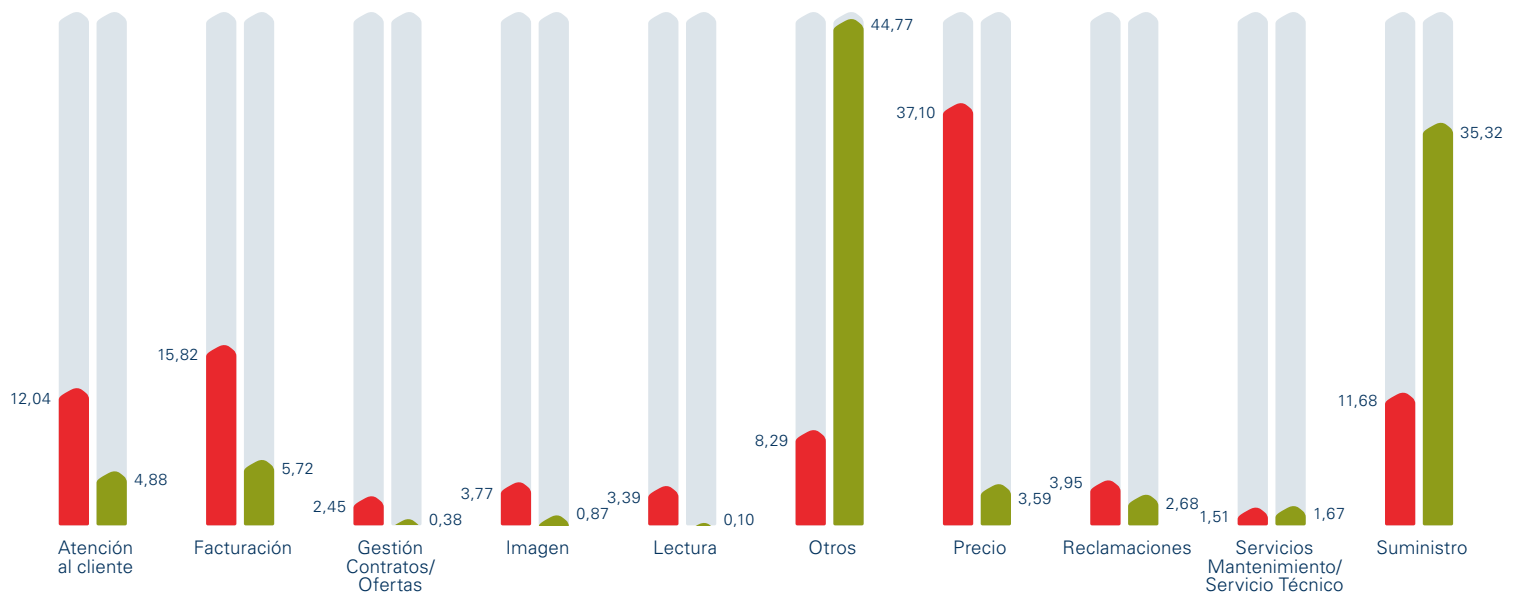
En 2016, el índice de satisfacción global de Gas Natural Fenosa en la Argentina se posicionó en 7,95, teniendo en cuenta una escala de 10, experimentando un descenso respecto al valor alcanzado en los dos años previos. El mismo coincide con un nuevo cambio del cuadro tarifario el cual fue a su vez reformulado en dicho periodo.

Índice de satisfacción

	2016	2015	2014
Índice de satisfacción (escala 0 a 10)			
Índice de calidad del servicio	7,95	8,12	8,12
Índice de satisfacción de los principales procesos (escala 0 a 10)			
Continuidad del suministro ^(I)	8,84	8,87	8,89
Facturación y cobro ^(II)	8,05	8,30	8,37
Atención telefónica ^(III)	8,25	8,22	8,17
Centros ^(IV)	7,99	7,80	7,7
Urgencias ^(V)	8,55	8,51	8,66

- 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.

Índice de satisfacción (en %)



● Motivos de insatisfacción.

● Motivos de satisfacción.

[G4-27]

Servicio Comercial

	Parámetros ENARGAS	2016	2015	2014
Reclamos por gestión de facturación cada mil clientes	11,834	12,3942	9,9245	8,9217
Reclamos por inconvenientes en el suministro cada mil clientes	15,328	16,9766	18,3854	19,4482
Reclamos por gestión de prestaciones cada mil clientes	0,758	1,0199	1,3398	0,9324
% de demora en atención telefónica ≥ 40"	10	7,44	8,86	16,75
% de demora en atención telefónica < 40"	90	92,56	91,14	83,25

A través del modelo de mantenimiento correctivo y la atención de urgencias, ponemos en situación segura las instalaciones y reponemos el servicio en el plazo más breve posible.

Servicio Urgencias y Servicio Técnico

	2016	2015	2014
Servicio Urgencias			
Tiempo de respuesta ante emergencia (%)	99,96	99,95	99,95
Servicio Urgencias			
% 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

	2016	2015	2014
Kilómetros de red reseguída (total)	14.560,82	14.503,09	13.328,56
Red reseguída de alta presión (km)	1.750,34	1.713,80	1.635,90
Red reseguída de media presión (km)	12.762,05	12.725,91	11.623,39
Red reseguída de baja presión (km)	48,43	63,38	69,27
Kilómetros de renovación de red	5,27	9,32	6,52
Total de inspecciones Reglamentarias	63.454	58.974	75.148

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

Trabajamos para poner a disposición de nuestros clientes mecanismos de financiación para el acceso al servicio de distribución de gas por redes, en conjunto con entidades financieras. Además, continuamos realizando acciones específicas de marketing para promover la campaña, a través de eventos y presencia en redes sociales. Esta herramienta también se impulsa a través de nuestra red de matriculados, incorporando este año más de 20 nuevos matriculados a la campaña.

Durante 2016 se intensificó el uso de las redes sociales para la captación de clientes, la promoción de la adhesión a la factura por mail y la interpretación de los incrementos tarifarios, incorporando videos, tutoriales y gift animados en nuestros posteos.

Por otra parte, como todos los años, capacitamos a nuestros matriculados para brindar un servicio seguro y de calidad, a la vez que difundimos las herramientas comerciales disponibles.

Otorgamos 824 préstamos en conjunto con entidades financieras para el acceso al servicio de distribución de gas por redes por un total aproximado de nueve millones de pesos.



Acceso a la energía Modelo Inclusivo de Gasificación Integral

Trabajamos activamente en el desarrollo de redes de distribución en comunidades desfavorecidas, para ofrecer un servicio seguro a las personas que viven en estas áreas. El acceso a la energía impulsa a las comunidades a prosperar y alcanzar niveles de desarrollo que de otra manera no serían posibles, y constituye una fuente de diferenciación competitiva para la compañía.

Bajo esta premisa se enmarcan los programas de negocios inclusivos en barrios, destacándose el Modelo Inclusivo de Gasificación Integral, desarrollado junto a la Fundación Pro-Vivienda Social, por el cual se extendió la red de gas a más de una decena de barrios en Cuartel V, Partido de Moreno.

En 2016, la red de gas llegó a 550 nuevas viviendas mediante la construcción de 7.500 metros en el barrio 25 de Mayo del Partido de Moreno.

En términos globales, desde sus inicios, más de 28.000 personas se han beneficiado de este programa y han logrado el acceso a una energía más limpia aumentando el valor de las viviendas gracias a la construcción total de 134.500 metros de red de gas en esta zona.

Asimismo, en junio de 2016, fueron inauguradas las obras del Fideicomiso Barrios de Unión y Futuro, las cuales prevén ampliar la red de distribución en más de 60 kilómetros, con un potencial de gasificación de más de 3.500 viviendas.

Para el éxito del modelo, trabajamos en cuestiones específicas como la gestión de los proyectos y la puesta en servicio de los clientes, involucrando a varias áreas en todo el proceso y realizando un acompañamiento sostenido en el tiempo, a través del área de Servicio al Cliente, desde que los nuevos usuarios se incorporan a la compañía.



Avances en otros proyectos de gasificación de barrios

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.

- > **Proyecto El Tambo:** 13.000 metros de gas construidos y 900 viviendas beneficiadas.
- > **Proyecto Mi Esperanza:** 18.000 metros de gas construidos y 1.100 viviendas beneficiadas.

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.

Partido de Moreno

- > Proyecto La Reja Grande: 20.000 metros de gas construidos y 1.300 viviendas beneficiadas.
- > Proyecto Lomas de Mariló: 35.000 metros de gas construidos y 1.500 viviendas beneficiadas.

Acuerdos junto a municipios, autoridades provinciales y desarrolladores inmobiliarios y de redes para impulsar varios proyectos, destacando los más importantes:

Proyectos PROCREAR

Consolidamos las relaciones con los responsables del Programa PROCREAR y el Banco Hipotecario, 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 todos los procesos de gasificación, destacándose los siguientes barrios, cuyas viviendas se encuentran en construcción con diferentes grados de avance:

- > Rincón de Milberg (Tigre), de 442 viviendas, con 200 clientes captados.
- > Ciudad Evita (La Matanza) de 288 viviendas concluida la segunda etapa del tendido de red y llegando a 140 clientes habilitados.
- > Castelar (Morón), de 600 viviendas, con 60 clientes captados.
- > Villa Ballester (San Martín), de 488 viviendas, con la totalidad de las redes construidas en proceso de habilitación.
- > Ituzaingó, de 600 viviendas, con todas las viviendas construidas, y la ejecución completa de las redes de Alta Presión y muy avanzada las de Media Presión.

- > Bella Vista (San Miguel), de 280 viviendas, con la totalidad de las redes construidas en proceso de habilitación.
- > Haedo (Morón), de 129 viviendas.

Partido de Malvinas Argentinas

Proyecto Barrio Parque Alvear: 55.000 metros de gas adicionales y un potencial de 3.500 clientes.

Ciudad San Antonio de Areco

Gasificación del Barrio La Manuela, con un potencial de 33 viviendas.

Ciudad Mercedes

Gasificación de Barrio René Favaloro en Mercedes, con un potencial de 110 viviendas.

Partido de Escobar

Gasificación de los Barrios Puerto del Lago, El Cantón y San Matías, con un potencial de 7.000 viviendas, incluyendo el tendido de 142.275 metros de redes de Media Presión y 7.690 metros de redes de Alta Presión, además de dos plantas reguladoras de presión, en una primera etapa.

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 este grupo de interés a través del uso de las nuevas tecnologías, favoreciendo un contacto permanente con los mismos.

Durante 2016, se trabajó en forma conjunta entre distintas áreas de la compañía a fin de homogeneizar los mensajes y los formatos de nuestras comunicaciones digitales con los clientes, a través de las diversas plataformas existentes. Además, lanzamos una campaña de acciones comerciales dirigida a captar clientes sobre red con trámite iniciado incluyendo inspecciones parciales, con antigüedad anterior a diciembre 2015 (base total de 10.000 pedidos), gestionando 3.780 contactos y generando la incorporación de 545 clientes, más 225 trámites en curso de puesta en gas.

Asimismo, se comenzaron a utilizar videos para la comunicación con clientes, tanto en nuestro canal de *Youtube*, a través de posteos en *Facebook* y mediante su exhibición en los televisores instalados en los Centros del Gas. Los mismos estuvieron dirigidos principalmente a interpretación de facturas de gas, explicación del incremento tarifario y promoción de la adhesión a la factura por mail.

Otros canales de comunicación con clientes son:

- > **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 sobre 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⁽¹⁾

	2016	2015	2014
Llamados atendidos por operador	609.423	639.066	665.076
Llamados por sistema automático (IVR)	1.650.923	1.821.830	1.821.830
Total llamadas	2.260.346	2.460.896	2.582.686

¹ Se contemplan los llamados 24 horas / 365 días.

6.2 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.



Compromisos y principios de actuación responsable con los accionistas e inversores

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



6.2.1 Enfoque a una rentabilidad creciente y sostenida

Este ejercicio presentó características similares respecto a los últimos años. El deterioro general de la situación económica financiera de las empresas de servicios públicos y la situación del sector energético argentino hicieron que el sector financiero continuara sin otorgar créditos a mediano plazo a este tipo de empresas.

Ante la importante afectación económica derivada de la postergación del 1 de Abril al 7 de Octubre del corriente año, de la adecuación tarifaria, la compañía

presentó distintas notas al Ministerio de Energía y Minería con el pedido de una nueva asistencia económica transitoria para el presente año con el objeto de afrontar los gastos asociados al normal funcionamiento de la prestación del servicio público y a continuar haciendo frente al Plan de Inversiones comprometido para el mismo período.

Mediante la Resolución N° 312 de fecha 28 de diciembre de 2016 el Ministerio de Energía y Minería aprobó una asistencia económica transitoria a las Licenciatarias del Servicio de Distribución de Gas Natural a efectos de solventar las inversiones obligatorias oportunamente

establecidas y el pago a los productores. El importe asignado a Gas Natural BAN, S.A fue de \$594.400.000, monto inferior al requerido y que no permite cubrir el déficit generado por la no aplicación de las tarifas de abril del corriente, habiéndose solicitado al ENARGAS el complemento.

Asimismo ante la imposibilidad de aplicar las tarifas oportunamente aprobadas por la Autoridad Regulatoria en virtud de las medidas judiciales dispuestas, y el limitado acceso al mercado financiero, mantuvimos una deuda diferida con los productores de gas.



Acciones de valor propuestas para 2016

Acciones de valor propuestas para 2016		Grado de cumplimiento
Actualización, relevamiento, descripción y análisis de los procesos vigentes más significativos de la Dirección Económico Financiera con el fin de ampliar los conocimientos técnicos, difundir la información y permitir una mejora continua en la gestión de las diferentes áreas.	+	Se cumplió con la actualización de los procedimientos significativos de la Dirección.
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.	+	El proyecto se adaptó a las necesidades de la plantilla, completando el desafío en su totalidad.

Grado de cumplimiento: + Alto + Medio + Bajo



Metas para 2017

- > Actualizar los formularios de impresión automática de cheques en SAP tanto para el cheque común como para el cheque de pago diferido, reemplazando la impresión de formularios continuos en impresora de matriz de puntos a formularios de formato A4 para impresoras láser.

[G4-26]

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

Entendemos a la transparencia informativa como factor clave en el desarrollo de nuestro compromiso con mercados, accionistas e inversores. Con este fin, la compañía cuenta con canales de comunicación propios que le permiten ofrecer el mejor servicio.

- > **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 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 de Sociedades Comerciales, 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 incorpora en sus decisiones de selección de cartera criterios de carácter social, ambiental, ético y de buen gobierno, junto a los aspectos financieros tradicionales.

Desde hace once años, nuestro Grupo ha formado parte, de manera ininterrumpida, del Dow Jones Sustainability Index (DJSI). En 2016, la compañía mejoró su puntuación global respecto a 2015, pasando de 89 puntos a 91 puntos, mejorando la puntuación global en la dimensión económica y ambiental, y manteniendo la puntuación de la dimensión social.

La compañía obtuvo las mejores puntuaciones del sector Gas Utilities en aspectos como Riesgos y gestión de crisis, Código de conducta, Materialidad, Gestión de relación con el cliente, Estrategia de seguridad de la información y ciberseguridad, Oportunidades de mercado, Reporte ambiental, Reporte social, Indicadores de prácticas laborales y Derechos Humanos, y Ciudadanía corporativa y filantropía.



Índices en los que está presente el Grupo Gas Natural Fenosa en 2016



Del mismo modo, el Grupo mantuvo, por decimoquinto año consecutivo, su presencia en FTSE4Good, al que pertenece desde sus inicios, en 2001.

En 2016, Gas Natural Fenosa ha mantenido su presencia en otros índices de sostenibilidad como son los índices 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.

Asimismo, el Grupo 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. Gas Natural Fenosa también ha sido incluida en la banda de liderazgo A de Carbon Disclosure Project (CDP).

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.

Evaluación de Gas Natural Fenosa en DJSI²

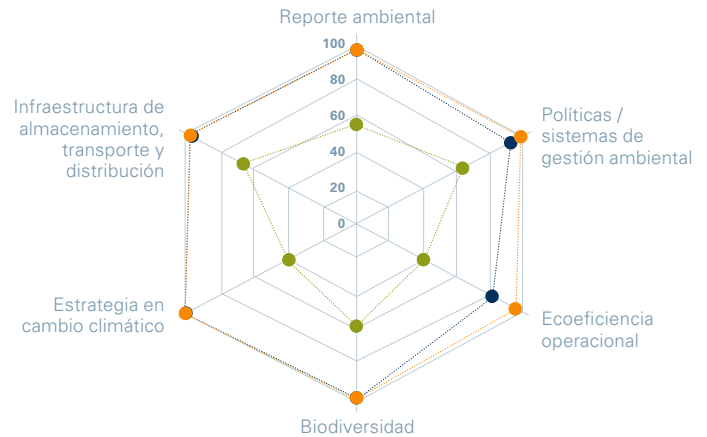
Económica

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



Ambiental

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



Social

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



² Estos gráficos ilustran la comparativa de Gas Natural Fenosa con respecto a la media y a la nota máxima.

6.3 Gestión responsable del medio ambiente

Somos conscientes de los impactos ambientales de nuestras actividades en el entorno donde se desarrollan, por lo que prestamos 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, no solo actuamos más allá del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos ambientales que voluntariamente adoptamos, sino que también involucramos a los proveedores, trabajamos con distintos grupos de interés y fomentamos el uso responsable de la energía.



Compromisos y principios de actuación responsable con el medio ambiente

- 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 con el medio ambiente

Trabajamos día a día para garantizar el cumplimiento de la legislación ambiental, reducir el impacto ambiental, mitigar el cambio climático, preservar la biodiversidad del entorno, optimizar el consumo de los recursos naturales, prevenir la contaminación e impulsar la mejora continua, yendo más allá de lo establecido por los requisitos legales.



Acciones de valor propuestas para 2016

Acciones de valor propuestas para 2016		Grado de cumplimiento
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.	+	Se continuó con el reemplazo de los dispensadores de agua provistos con bidón pero no se logró alcanzar lo planificado en el objetivo, debido a que en el Centro Operativo San Martín se detectaron cañerías en mal estado que por su deterioro ocasionaban el mal funcionamiento de los mismos.
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.	+	Implementamos este seguimiento con el objeto de optimizar la gestión de los indicadores ambientales asociados a los procesos y centros de trabajo de nuestra compañía. Así, las áreas comenzaron a reportar información para los mismos de manera trimestral, en lugar de anual. Esta iniciativa permitió realizar un análisis más exhaustivo de la información remitida y corregir los desvíos que se presentaron.
Renovación de 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.	+	Se renovaron 2.295 metros de cañería de H°F° en baja presión por 3.274,20 metros de polietileno en media presión. Además, se renovaron 150 servicios domiciliarios de H°F° en baja presión por 150 servicios domiciliarios de polietileno en media presión.

Grado de cumplimiento: + Alto + Medio + Bajo



Metas para 2017

- > Renovar las redes de distribución por otras con menores coeficientes de fuga de metano. Esto consiste en dar de baja redes existentes construidas en hierro fundido y reemplazarlas por redes de polietileno.
- > Consolidar de manera conjunta y georreferenciada, los poligonales que surgen de las áreas protegidas que se encuentran localizadas dentro de la zona de distribución de la compañía con las instalaciones que componen nuestro sistema de distribución materializado en el ICARO.
- > Instalar medidores de agua en los establecimientos de la empresa con el objeto de poder determinar consumos reales.
- > Llevar a cabo una campaña de comunicación interna promoviendo el uso responsable de los recursos naturales entre los empleados de la compañía.

6.3.2 .Gestión ambiental

Sistema Integrado de Gestión (SIG)

Nuestro modelo de gestión ambiental, basado en la norma internacional ISO 14001, forma parte fundamental del 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.

A lo largo de 2016 se realizó la evaluación de 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. Además, AENOR realizó la verificación de la herramienta de requisitos legales THEMIS Negocio Argentina.

Por otra parte, se realizó la actualización de la Matriz de Aspectos Ambientales asociada a los procesos contemplados en el SIG, incorporando el transporte de combustible al aspecto ambiental asociado al consumo de recursos no renovables y los requerimientos legales asociados a cada aspecto ambiental y los nombres de los responsables de los sectores.

Estudios de Impactos Ambientales

Se elaboraron Estudios de Impactos Ambientales y se realizó la evaluación de un Estudio Ambiental Previo para Redes (EAPr) que presentará Buenos Aires Gas SA (BAGSA) a nuestra compañía para su revisión y aprobación, previa entrega en el ENARGAS.



Resumen de acciones llevadas a cabo en 2016

- > Cumplimiento con la realización de la auditoría interna y externa del SIG según las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.
- > Realización por IRAM de formaciones de actualización normativa destinadas a los representantes de los procesos que integran el SIG, respecto de los cambios normativos que establecen las Normas ISO 9001:2015 y Normas ISO 14001:2015. Se realizó además, una actividad de sensibilización destinada a los representantes de los procesos que integran el SIG en relación al Módulo de Tratamiento de Hallazgos (Prosafety).
- > Migración al navegador del 68% de los documentos normativos que fueran establecidos en el Plan de migración.
- > Análisis de los hallazgos surgidos como consecuencia de la Auditoría Externa desarrollada durante el período 2015.
- > Actualización de las consideraciones ambientales del plan de emergencias internas correspondiente al Centro Operativo San Martín e Isabel La Católica.
- > Actualización de los indicadores correspondientes a las fichas de los procesos que fueron observadas en las diferentes auditorías.

Estudios de Impactos Ambientales realizados:

1. Remoción gasoducto Ø 610 mm (Ø 24") en calle A. Gilardoni e/ Ruta 202 y J. Ingenieros (Virreyes - San Fernando).
2. Remoción de red de media presión (cruce Arroyo Patagonia) en acceso secundario del Barrio Cerrado Barrancas de Santa María (Pacheco - Tigre).
3. Refuerzo de red de MP en calles Avda. Del Libertador San Martín e/ Nicolás Repetto y Luján (Ing. Adolfo Sourdeaux - Malvinas Argentinas).

Para estos estudios realizados en 2016, no surgen 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.

6.3.3. Inversiones ambientales

Realizamos un esfuerzo significativo en materia de protección ambiental, dotando a las instalaciones de los recursos necesarios para garantizar el cumplimiento de la legislación ambiental, reducir el impacto ambiental de las actividades, prevenir la contaminación y el cambio climático, controlar y minimizar las emisiones, vertidos y residuos, obtener nuevos certificados ambientales para las instalaciones, mejorar los sistemas de gestión e información ambiental e incrementar la formación y sensibilización ambiental de los empleados y clientes.

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:

- > Reemplazo de la totalidad de las lámparas de bajo consumo de 45 watts por lámparas LED de 18 watts correspondientes al sector de vestuarios ubicado en Centro San Martín, iluminado durante las 24 hs. A partir de esta iniciativa se estima un ahorro anual en el consumo energético de 2.838 watts y por ende, una reducción de emisiones de gases de efecto invernadero de 1.509,8 kg CO₂ (eq.).
- > 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 la compañía.

- > Apagado de equipos de aire acondicionado en el laboratorio de instrumentación de medidores durante los fines de semana y feriados prolongados.
- > Apagado de equipos (PC, monitores, impresoras, etc.) por parte de los empleados al finalizar la jornada laboral. 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 los recursos materiales, en 2016 continuamos realizando la recuperación de medidores en desuso o con problemas de funcionamiento y la reutilización de productos o materiales en desuso (cañería, bulonería, válvulas, herramientas y equipos). Además, se realizó un simulacro ambiental con una hipótesis de derrame de odorante en las instalaciones de la Planta Solís. Por otra parte, continuamos implementado la campaña "Impresión 0" orientada a disminuir el consumo de papel impreso.

Gastos e inversiones ambientales

	Pesos argentinos
Protección de Atmósfera	48.000
Gestión del Agua	35.360
Gestión de Residuos	311.419,27
Sistema de Gestión Medioambiental	51.250
Estudios ambientales / Vigilancia ambiental	594.388
Ruidos y vibraciones	20.000
Impuestos, tasa, cánones	68.155,47
Total	1.128.572,74

Materiales (en toneladas métricas)

	2016	2015
Proceso		
Odorante	61,054	67,687
Aceite lubricante / hidráulico	3,073	4,264
Desinfectantes	0,018	-
Pinturas y solventes	0,135	0,121
Detergente	0,761	0,603
Nitrógeno (N ₂)	186,77	239,999
Carbón calcinado	37,879	60
Pilas	0,254	0,392
Grasa	0,094	0,086
Butano	5,196	0
Helio	0,022	0
Hidrógeno	0,004	0
Inhibidor de mercaptanos	0,031	0
Gas mezcla propano / butano	0,135	0
Monoetanolamina (MEA)	0,25	0
Termolene	0,205	0
Acetileno	0,004	0
Total proceso	295,885	373,152
Centros de trabajo		
Papel	22,071	21,088
Tóner y cartuchos de tinta	14,730	15,028
Pinturas y solventes	0,837	0,620
Detergente	0,115	0
Freones	0,090	0,065
Tubos fluorescentes y lámparas de bajo consumo	0,226	0,108
Total centros de trabajo	38,069	36,909
Total consumo materiales	333,954	410,061

3.740.436.595 m³
de gas natural distribuido.

Consumo de energía

	Unidad de medida	2016	2015	2014
Consumo de gas natural^(I)				
Proceso	GJ	106.181,95	166.694,54	179.483,00
Centros de trabajo en flota propia	GJ	951,06	(II)	(II)
Centros de trabajo	GJ	1.201,07	981,12	2.086,32
Consumo de electricidad^(III)				
Proceso	kWh (eq.)	4.572.647,54	5.009.831,07	4.906.636,11
Centros de trabajo	kWh (eq.)	2.451.768	2.352.466	2.455.325
Consumo de propano	litros	15.807,69	20.280,77	(II)
Consumo de diesel				
Proceso	GJ	155,59	(II)	(II)
Centros de trabajo - gasóleo en flota propia	GJ	4.024,51	(II)	(II)
Centros de trabajo - gasóleo resto ^(IV)	GJ	4,24	(II)	(II)
Consumo de gasolina en flota propia	GJ	2.896,79	(II)	(II)

I No se incluyen los consumos del Centro Operativo San Martín ni de los Centros del Gas Norte, San Justo y Zárate.

II Indicador que se comenzó a sistematizar en 2015.

III Datos estimados.

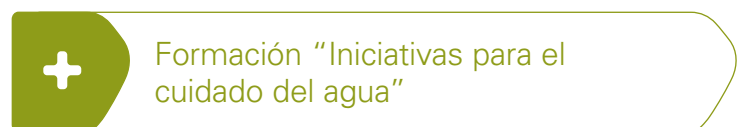
IV Consumo asociado a la alimentación de un grupo electrógeno localizado en ICA. Indicador que se comenzó a sistematizar y publicar en 2015.

Gestión del agua

El consumo de agua que generan nuestros establecimientos proviene del sistema de red de distribución pública, salvo el de la Planta Peak Shaving que por inexistencia de este servicio capta agua subterránea a través de dos pozos semisurgentes. El área de Protección anticorrosiva capta agua subterránea renovable que recircula para la perforación de los pozos y el asentamiento del carbón calcinado empleado durante la instalación de los ánodos.

El decremento observado en el consumo de este año se encuentra fundado en la menor cantidad de días de operación (licuación y vaporización) de la Planta Peak Shaving.

Las actividades desarrolladas en los centros de trabajo y aquellas que surgen como consecuencia de los procesos operativos que llevamos a cabo no afectan significativamente la captación de ninguna fuente de agua subterránea renovable, no renovable ni la red de abastecimiento de agua. Priorizamos la utilización de cuerpos de agua que no representen riesgo para los ecosistemas o hábitats cercanos.



Impartimos esta iniciativa de capacitación sobre el uso racional del agua, destinada al personal operativo de Servicios Generales. En la misma, se propusieron diferentes opciones para mejorar las instalaciones de los centros de trabajo que redundarían en el ahorro del consumo de agua. A través de la formación, se hizo también referencia a los beneficios económicos que se consiguen con las iniciativas detalladas.

Captación de agua (en m³)

	2016 ⁽¹⁾	2015	2014
Proceso	20.177,490	29.882,47	31.320,000
Centros de trabajo	18.912,460	21.846,800	20.936,72
Total de agua captada	39.089,95	51.729,27	52.256,72

¹ Se han incorporado caudalímetros para la medición del consumo de agua en PPS.

Emisiones

Entre las iniciativas desarrolladas en 2016 para mitigar los impactos ambientales de las emisiones, se destacan las siguientes:

- Mantenimiento periódico de las instalaciones del sistema operativo, incluyendo ERM, instalaciones de odorización, de medición e instrumentación del sistema SCADA, de las instalaciones de protección catódica, entre otros.
- Realización del plan anual de integridad en la totalidad de las líneas de transmisión, con el objetivo de realizar ensayos no destructivos de "onda guiada" por ultrasonido e "indentación" para la detección de corrosión. A través de estas metodologías se recopila información exhaustiva de cada tramo de red, se identifican las amenazas y se calculan los riesgos. Desde el comienzo del proyecto hasta el momento se inspeccionaron 31 líneas de transmisión de 443,76 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 67 ensayos de indentación de distintos aceros y 42 ensayos de onda guiada que representan 8,4 km de cañería inspeccionada. La información integrada y el análisis exhaustivo de cada tramo de red proporcionan

Captación de agua desglosado por fuente (en m³)

	2016
Proceso	
Captación de agua subterránea renovable	19.949,000
Captación de agua de la red de abastecimiento	228,490
Total	20.177,490
Centros de trabajo	
Captación de agua de la red de abastecimiento	18.912,460
Total de agua captada	39.089,95

- herramientas para realizar acciones de mitigación y prevención, a fin de poder reducir los riesgos ocasionados por fugas y roturas en los gasoductos que operan a alta presión. Concretamente en 2016, las inspecciones de líneas de transmisión alcanzaron 49,12 kilómetros, y se realizaron 61 ensayos de indentación y 18 ensayos de onda guiada.
- Localización de fugas a través de las tareas de reseguimiento de red y reparación de las mismas. Se realizó el reseguimiento en la zona comercial de 9.763,23 kilómetros de cañería de media y baja presión y en zona no comercial de 3.047,25 kilómetros de cañería de baja y media presión y de 1.750,34 kilómetros de cañería de alta presión. Se eliminaron 13.139 fugas. Esto originó la renovación de 327 metros de cañería de red de media presión y 11.716 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.
- Renovación de las redes de distribución con materiales que poseen menores factores de emisión de CH₄. Se renovaron 2.295 metros de cañería de H^ºF^º de baja presión por 3.274,20 metros de cañería de polietileno en media presión y 150 acometidas de H^ºF^º por la misma cantidad en polietileno.
- Empleo de dispositivos mecánicos diseñados para la obturación de las Tees de servicio y así poder

evitar el venteo de gases durante la habilitación de los mismos. Durante 2016 se redujeron las emisiones de metano en 19.019,43 m³, a través del reemplazo de 9.372 servicios que poseían Tees sin obturador.

- Acción de conversión vehicular consistente en adaptar los sistemas de alimentación de nafta a una modalidad dual (Nafta/GNC); la misma, como la adquisición de equipos de GNC con tecnología de última generación para los vehículos nuevos, permite lograr la reducción de las emisiones de GEI, además de obtener una consumos de combustibles empleados más eficientes. Durante este año se

dualizaron 51 Fiat Palio Fire MY14 constituidos con motores nafteros de 1398 cm³, con equipos de GNC de quinta generación. A fines de 2016, se reporta un total de 170 vehículos con motor dualizado (GNC/Gasolina). A su vez, se le realizó la Verificación Técnica Vehicular a 13 unidades, que entre otros aspectos, tiene por objeto determinar que los valores de emisión gaseosa se encuentren dentro de los parámetros considerados aceptables. Además, se fomenta entre el personal usuario de vehículos dualizados (Nafta/GNC) priorizar el consumo de GNC respecto del uso de combustibles líquidos.

- Todos los equipos de climatización individual que fueron instalados en los establecimientos emplean gases refrigerantes considerados ecológicos (R-410). Se instalaron en total 9 equipos de climatización.

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 2016 se realizaron 193 videoconferencias y 29 telepresencias, mientras que los viajes en avión fueron 68, 2 de trayectos medios y 66 de trayectos largos. Las emisiones totales de CO₂ por viaje en avión alcanzaron 32.515,48 kg CO₂.

Emisiones directas GEI (Alcance 1)^(II)

	2016	2015	2014
Emisiones de CO₂ - Fuentes fijas			
Por consumo de gas natural en proceso (Kg CO ₂ diesel)	5.361.047,76	8.401.281,381	9.061.963,724
Emisiones CO ₂ por consumo de propano en procesos (Kg CO ₂)	23.713,85	30.336,351	(I)
Emisiones CO ₂ por consumo de diesel(Kg CO ₂ diesel)	11.056,48	(I)	(I)
Emisiones de metano - Fuentes fijas			
Por consumo de gas natural en proceso (kg CH ₄)	477,81	750,114	807,662
Por consumo de combustible (kg CH ₄)	481,23	752,499	808,698
Por consumo de diesel (kg CH ₄)	1,56	(I)	(I)
Emisión Total CH ₄ (Kg CH ₄)	11.749.556,87	13.273.128,43	13.175.670,068
Emisión Total CH ₄ (Kg CO ₂ eq)	293.738.921,71	331.828.210,744	329.391.751,688
Emisiones CO ₂ equivalentes en fuentes fijas por CH ₄ (Kg CO ₂ eq)	293.750.907,86	331.847.023,227	329.411.969,142
Emisión CH ₄ por consumo de propano en proceso (kg CO ₂)	1,86	2,385	(I)
Emisiones N₂O - Fuentes fijas			
Por consumo de gas natural en proceso (Kg N ₂ O)	9,56	15,002	16,153
Por consumo de combustible (Kg N ₂ O)	9,65	15,05	16,215
Por consumo de diesel (kg N ₂ O)	0,09	(I)	(I)
Emisiones CO ₂ equivalentes en fuentes fijas por N ₂ O (Kg CO ₂ eq)	2.875,44	4.484,896	4.832,196
Emisión N ₂ O por consumo de propano en proceso (kg CO ₂)	0,04	0,048	(I)

I Indicadores que se comenzaron a sistematizar en períodos posteriores.

II Solo se informan las emisiones directas de GEI de las operaciones relacionadas a procesos. Debido a que los valores de emisiones de Centro de Trabajo son significativamente menores a los de Proceso y que están basadas en la emisión de sólo 0,01 toneladas de HFC, no se consideran relevantes para informales.

Emisiones directas GEI (Alcance 1) Centro de trabajo

	2016
Por consumo de gas natural en flota propia (kg CO ₂ (diésel / gasóleo))	47.932,53
por consumo de gasolina en flota propia (kg CO ₂ (diésel / gasóleo))	192.925,91
por consumo de diésel / gasóleo en flota propia (kg CO ₂ (diésel / gasóleo))	285.981,95
Emisiones de metano - Fuentes móviles	
Por consumo de gas natural en flota propia (kg CH ₂)	78,75
Por consumo de gasolina en flota propia (kg CH ₂)	72,42
Por consumo de diésel / gasóleo en flota propia (kg CH ₂)	28,17
Emisiones N₂O - Fuentes móviles	
Por consumo de gas natural en flota propia (kg N ₂ O)	2,57
Por consumo de gasolina en flota propia (kg N ₂ O)	23,17
Por consumo de diésel / gasóleo en flota propia (kg N ₂ O)	8,05

Emisiones directas GEI totales (Alcance 1)

	2016
Emisiones totales CO ₂ (eq.) en fuentes móviles (kg CO ₂ (eq.))	541.393,21
Emisiones totales CO ₂ (eq.) en fuentes fijas (kg CO ₂ (eq.))	208.774,11
Emisiones totales directas de CO ₂ (eq.) (kg CO ₂ (eq.))	750.167,31

Emisiones indirectas de CO₂ (Alcance 2) en kg CO₂ (indirecto)^(I)

	2016	2015	2014
Proceso	2.432.648,491	1.858.647,33	2.625.049,72
Centros de trabajo	1.304.669,884	872.764,89	1.315.166,42

I Se empleó el factor de emisión de CO₂ de la Red de Argentina de Energía Eléctrica (0,532 tCO₂/MWh) que proporciona la Secretaría de Energía y la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable. Dicho coeficiente corresponde a la última publicación (2/11/2016) de esas Autoridades para el anual 2015.

Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3) en kg CO₂ (avión)

	2016	2015 (I)	2014
Viajes en avión	32.515,480	24.328,600	42.342,610

I Se modificaron los coeficientes utilizados para su cálculo.

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

	2016	2015	2014
Proceso			
Emisiones de NOx	3,610	1,250	3,180
Emisiones de CO	4,690	7,060	6,700
Centros de trabajo			
Emisiones de NOx	0,039	0,032	0,068
Emisiones de CO	0,080	0,065	0,139

Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los residuos

- > Reciclado de aceites usados y chatarra: se recuperaron 210 kg. de aceite usado en Centro San Martín y Planta PeakShaving. Además, se reciclaron 9160 kg. de chatarra generada en Centro San Martín.
- > Fomento al personal de oficina para que use su taza a los efectos de lograr que los vasos descartables sean utilizados únicamente por empleados que desarrollan tareas en áreas operativas fuera de la oficina y para las visitas que concurren a las dependencias de la compañía.
- > Campaña de recolección de tapas plásticas provenientes de gaseosas y agua mineral para colaborar con la Fundación Garrahan. Se juntaron aproximadamente 322.000 tapitas plásticas que representaron 805 kilogramos que fueron finalmente reciclados y transformados en nuevos insumos.
- > Campañas de reciclado de papel para la Cooperativa "El Trebol" y la Fundación Baccigalupo.
- > Dictado de dos capacitaciones, una en Centro Operativo San Justo y otra en Centro Administrativo Isabel La Católica, referidas a los residuos generados en cada centro y su forma de clasificarlos. Estas formaciones fueron brindadas al personal de limpieza y mantenimiento de dichos centros, participando 8 personas de Centro ICA y 3 personas de CSJ.



Programa Ambiente Natural

Este programa busca fomentar entre nuestros empleados valores vinculados al respeto del medioambiente y a la creación de un entorno que permita encontrar soluciones que contribuyan a la reducción y gestión de residuos.

Este año, a partir de la Ley de Reciclado que recae sobre Capital Federal, se realizó el retiro de papel con la Cooperativa "El Trébol", quien fue la encargada de reciclar todo el papel del edificio de Isabel la Católica. El total reciclado este año fue de 10.905 kg. Con respecto a la alianza con Fundación Baccigalupo, continuamos con la donación de papel del Centro San Martín, ya que en la Provincia de Buenos Aires aún no rige ninguna Ley de reciclado que obligue a las empresas a trabajar con cooperativas. Por otra parte, donamos 805 kg de tapitas plásticas a la Fundación Garrahan.

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

	2016	2015
Proceso		
Agua vertida a la red pública de saneamiento	41,890	462,47
Agua vertida para recarga de un acuífero	20.135,600	29.420
Volumen total vertido	20.177,490	29.882,47
Centros de trabajo		
Agua vertida a la red pública de saneamiento	18.912,460	20.045,000

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

	2016	2015
Proceso		
Chatarra	9,16	127,00
Residuos asimilables a urbanos ⁽¹⁾	79,59	83,00
Cantidad total de residuos no especiales gestionados y tratados	88,75	210,00
Centros de trabajo		
Neumáticos	0	2,82
Papel y cartón generado	10,88	8,43
Plásticos	1,71	0,53
Residuos asimilables a urbanos ⁽¹⁾	13,74	15,85
Cantidad total de residuos no especiales gestionados y tratados	26,32	27,63

¹ Por el momento no se realiza 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. La información suministrada respecto de los residuos asimilables a urbanos es aproximada y se encuentra calculada considerando una generación diaria de 0,419 kg de residuos por trabajador.

Peso total de residuos especiales gestionados (en toneladas métricas)

	2016	2015
Proceso		
Aceite usado	0,430	9,310
Amianto	0	0,100
Hidrocarburos más agua	16,959	26,690
Lodos de aceite y combustible	0	0,500
Pilas, baterías y acumuladores	0,380	1,550
Pinturas y barnices	0,064	0,006
Residuos eléctricos y electrónicos	0,360	0
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos	1,408	3,170
Tierras contaminados con hidrocarburos	0	9,790
Mezcla de sales	0	0,600
Otros - Proceso ^(I)	2,976	0
Otros - Centro de trabajo ^(II)	0,003	0
Cantidad total de residuos no especiales gestionados y tratados	22,580	51,716
Centros de trabajo		
Pilas, baterías y acumuladores	0,280	0,100
Residuos biosanitarios	0,069	0,065
Residuos de laboratorio	0	0,007
Residuos eléctricos y electrónicos	0,200	0,050
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos	0,090	0,500
Tubos fluorescentes y lámparas de bajo consumo	1,080	0,140
Toner y cartuchos de tinta	0	0,023
Lana de vidrio	0	0,010
Cantidad total de residuos no especiales gestionados y tratados	1,719	0,895

I Corresponde a Tamiz molecular, alúmina activada y carbón activado utilizados en Planta Peak Shaving. Residuo sometido a tratamiento de incineración.

II Corresponde a Soluciones ácidas usadas por el área de Medición en Centro San Martín. Residuo sometido a tratamiento de incineración.

Método de tratamiento de residuos en 2016 (toneladas)

	Reciclados	Incineración	Vertedero
Residuos especiales			
Proceso	0,79	21,41	0,38
Centro de trabajo	0,20	0,11	1,41
Residuos no especiales			
Proceso	9,16	0	79,59
Centro de trabajo	12,58	0	13,74

6.3.5 Cambio Climático

La producción y el uso de la energía son responsables de la emisión de las dos terceras partes de gases de efecto invernadero a nivel global. El compromiso internacional, alcanzando en la COP21 de París, de mantener el aumento de la temperatura media global muy por debajo de 2°C con respecto a los niveles preindustriales e iniciar la transición hacia un nuevo modelo energético, requerirá significativas reducciones de emisiones al tiempo que se asegura el crecimiento de la economía mundial, la seguridad energética y el acceso universal a una energía moderna.

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

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

**Biodiversidad**

Durante 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 surgió para nuestro país en el período anterior (anual 2015), que las reservas Otamendi y Ribera Norte identifiquen instalaciones de gas natural que se encuentran a menos de 500 metros de los espacios protegidos mencionados. Durante 2016 se terminó de actualizar y elaborar la información inherente a la Caracterización Ambiental de nuestra área de distribución, del estudio realizado surge entre otras consideraciones la identificación de 17 Áreas Naturales Protegidas.



Promoción de la forestación de especies nativas



En 2016 llevamos a cabo dos charlas para nuestro personal dictadas por la Fundación Banco de Bosques y Chicos Naturalistas, para concientizar sobre la temática del cuidado de los árboles a los empleados, incluyendo la temática de preservación de especies nativas y el combate de la tala de bosques. Asimismo, se llevó a cabo una campaña de comunicación interna que incluyó la entrega de semillas y material informativo a todos los empleados, como así también la difusión por redes sociales. A partir de esta iniciativa, que combina el voluntariado y el aprendizaje, se realizó una plantación reducida de árboles nativos en la Planta Peak Shaving ubicada en Gral. Rodríguez junto con las dos fundaciones. Durante la jornada, en la cual participaron 13 empleados, se sembraron 15 árboles nativos, los que permitirán contribuir al cuidado ambiental compensando las emisiones de dióxido de carbono que generamos.



6.4. Interés por las personas

Promovemos un entorno de trabajo de calidad, basado en el respeto, la diversidad, y el desarrollo personal y profesional. A través de nuestro Código Ético establecemos las pautas que deben presidir el comportamiento ético de todos nuestros empleados en su desempeño diario y, específicamente, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantenemos con todos nuestros grupos de interés.



Compromisos y principios de actuación responsable con los empleados

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



Acciones de valor propuestas para 2016

Acciones de valor propuestas para 2016		Grado de cumplimiento
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.	+	Se presentaron los Resultados al Comité, así como se dieron las devoluciones por Equipo de Trabajo. Se avanzó en la elaboración e implementación de los Planes de Acción.
Consolidar la Universidad Extendida a proveedores y contratistas.	+	Se consolidó la implementación de actividades de formación 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.	+	Se trabajó en el catálogo de formación, así como en la gestión de la documentación y relevamientos necesarios para la implementación del mismo, de acuerdo al cronograma de la Universidad Corporativa.

Grado de cumplimiento: + Alto + Medio + Bajo



Metas para 2017

- > Implementación de la Encuesta de Clima Organizacional 2017.
- > Enfocar en la Universidad Extendida e impulsar el Canal Atenea, una plataforma desde la cual proveedores y contratistas acceden a videos cortos de formación normativa y operativa.
- > Lanzar el Success Factor como único y nuevo Modelo de Formación.

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

El comportamiento ético, la promoción y respeto de la igualdad, la prevención y seguridad en el trabajo, son parte fundamental del compromiso que asumimos en Gas Natural Fenosa con nuestros empleados. Estos principios se reflejan en la gestión diaria de nuestra compañía a través del Código Ético, la Política de Igualdad de Género, el Protocolo de Prevención del Acoso laboral, sexual y por razón de sexo y adicionalmente y el Plan Integral de Diversidad.

Empleados en números

	2016			2015			2014
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Total
Cantidad total de empleados ⁽¹⁾	372	128	500	373	129	502	490
Por categoría profesional							
Administrativo	33	63	96	31	64	95	98
Operario	115	2	117	118	2	120	104
Directivo	22	5	27	23	5	28	28
Técnico	202	58	260	201	58	259	260
Por grupo de edad							
0-35	59	29	88	54	31	85	79
36-50	108	50	158	110	56	166	168
>50	205	49	254	209	42	251	243
Por tipo de contrato							
Contratos fijos (efectivos)	372	128	500	373	129	502	490
Pasantías	21	10	31	24	17	41	29

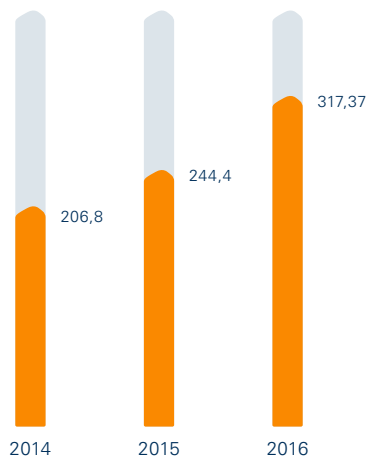
¹ Corresponde a personal contratado. No consideramos relevante desglosar a la plantilla por región debido a que todos se encuentran en Buenos Aires, Argentina.

Tasa de contratación

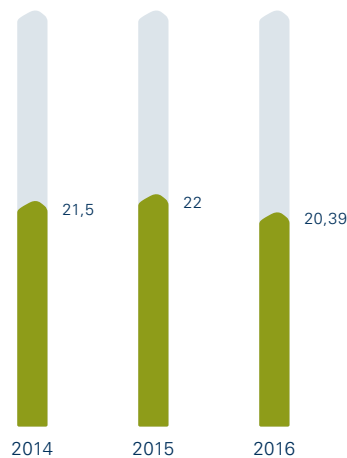
Edades	2016			2015		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
>50	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,61%	1,61%
0-35	0,60%	3,00%	3,60%	0,80%	2,41%	3,21%
36-50	0,00%	1,20%	1,20%	0,00%	1,20%	1,20%
Total	0,60%	4,20%	4,80%	0,80%	5,22%	6,02%

Otros indicadores de empleados

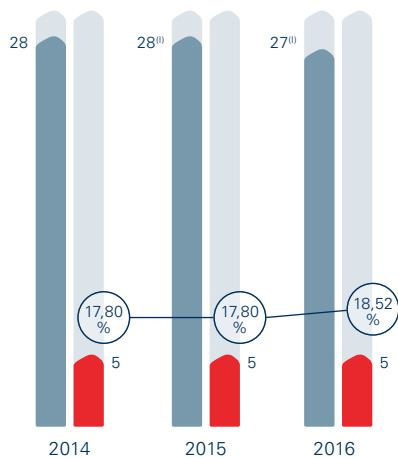
Inversión en personal (millones de pesos)



Índice de permanencia

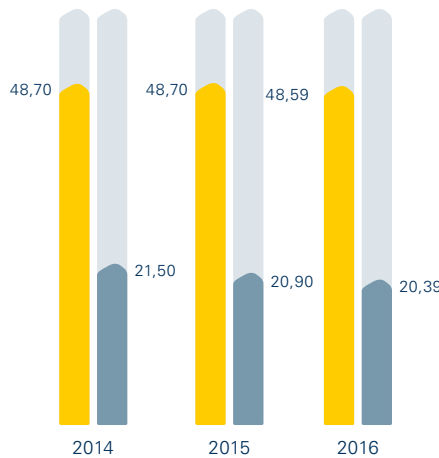


Puestos directivos



● Total de puestos directivos.
 ● Mujeres en puestos directivos.
 ○ Porcentaje de mujeres en puestos directivos
 † Incluye un directivo expatriado.

Edad y Antigüedad media de la plantilla



● Edad media.
 ● Antigüedad media.

Diversidad e igualdad

Promovemos la creación de entornos laborales que favorecen el desarrollo profesional propiciando la diversidad dentro de nuestro equipo humano. En este sentido, implementamos el Plan Integral de Diversidad basado en unas líneas de actuación referentes a género, edad y discapacidad. Este plan coordina e implementa un conjunto de medidas para la planificación de la plantilla, aunando estrategias de desarrollo de personas y nuevas fórmulas de inclusión y diversidad.

Género:

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

Edad:

- > Fomentar la contratación de jóvenes talentos.
- > Asegurar la cobertura de puestos críticos 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. Asimismo, se buscó aumentar las posibilidades de las mujeres en la compañía, sobre todo perfiles contables y jóvenes.

Por otra parte, siguió vigente durante el año la certificación en nuestro centro de Isabel La Católica de edificio accesible para personas con discapacidad motriz permanente o temporaria.



Nuevamente, llevamos a cabo la auditoría para la re-certificación anual de la compañía como Empresa Familiarmente Responsable, llevada a cabo por EFR AENOR.

+ Inclusión de personas con discapacidad

Con el fin de continuar promoviendo el compromiso de la compañía en pos de la inclusión de personas con discapacidad, se llevó a cabo una actividad de sensibilización en el VII Encuentro Directivos Argentina denominada "Ponete en mi lugar" junto a la Fundación Baccigalupo, la cual trabaja en la inclusión de personas con discapacidad a través del deporte.

La dinámica consistió en la interacción de los directivos de nuestra empresa con profesores y alumnos de la Fundación, con capacidades diferentes, en actividades deportivas donde las condiciones de juego eran diferentes a las habituales. Cada posta tenía una dificultad, por ejemplo al tenis se jugaba de rodillas, al fútbol con un ojo tapado, etc., con el fin de que el desafío fuese ponerse en el lugar del otro. Al finalizar la actividad, todos los participantes subieron al escenario e hicieron una devolución de lo que sintieron al ponerse en el lugar del otro.

Trabajamos junto a Manpower Group Argentina en temas de discapacidad e inclusión, incluyendo un candidato con capacidades diferentes en nuestra compañía.

Índice de rotación por sexo y edad (en %)

Edades	2016			2015		2014	
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0-35	0,60	0,60	1,20	0	0,2	0,4	0,4
36-50	0,40	0	0,40	0	0,2	1	0,4
>50	3,40	0,20	3,60	2,81	0,4	3,8	0,6
Total	4,40	0,80	5,20	2,81	0,8	5,2	1,4

Altas y bajas

	2016			2015		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Total de Bajas	22	4	26	14	4	18
0-35	3	3	6	0	1	1
36-50	2	0	2	0	1	1
Mayor a 50	17	1	18	14	2	16
Total de Altas	21	3	24	26	4	30
0-35	15	3	18	12	4	16
36-50	6	0	6	6	0	6
Mayor a 50	0	0	0	8	0	8

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.

6.4.2 Relaciones laborales

La voluntad de negociación y el respeto y la protección del derecho fundamental a la libre sindicalización y a la libertad de asociación, constituyen pilares fundamentales en la actuación de nuestra compañía. Las sociedades que constituyen la compañía cuentan con representantes de los trabajadores elegidos libremente, con pleno respeto al principio de legalidad y de libertad sindical.

En este marco, en 2016 ascendió a 15 el número de delegados sindicales y 232 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). Además, 368 empleados se encuentran adheridos a convenios colectivos de trabajo.

Con todos ellos se celebraron acuerdos salariales, los cuales rondaron un porcentaje total de incremento de un 39%, en dos tramos.

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

	2016 ⁽¹⁾	2015	2014
STIGAS	21,02%	22,71%	21,22%
APJGAS	25,94%	27,09%	28,78%
UPS	0,20%	0,20%	0,20%
Convenios Colectivos de Trabajo (en %)			
Gas Natural Fenosa ⁽¹⁾	26,60%	26,69%	29,40%
Personal representado	73,40%	73,31%	70,60%

¹ Corresponde a personal sin representación.

Retribución

	2016 ⁽¹⁾	2015	2014
Relación entre el salario más alto y el más bajo	9,73	9,91	9,35
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local	3,10 ⁽¹⁾	2,99	3,67
Estructura Retributiva			
% personal con parte de su retribución fijada en base a objetivos	30,60%	33%	27%

¹ Desglose del indicador por género: mujeres 3,02 y hombres 3,18.



6.4.3 Flexibilidad y apoyo al entorno familiar

Promovemos la igualdad de oportunidades, la implantación de iniciativas tendentes a mejorar y conciliar la vida personal y laboral, y el apoyo y la atención al desarrollo de las personas. Especialmente de aquellas que, en atención a sus características, sean susceptibles de necesitar mayor integración y mejor tratamiento. Algunos ejemplos son:

- > **Gimnasio:** 41 beneficiarios entre empleados e integrantes de su grupo familiar.
- > **Provisión de útiles escolares para hijos hasta nivel secundario inclusive:** 320 beneficiarios.
- > **Seguro colectivo de vida optativo y de sepelio:** 219 empleados de Convenio y 153 fuera de Convenio, totalizando 372 personas acceden a este beneficio
- > **Reintegros en jardines maternos:** 16 personas son beneficiarias.
- > **Descuentos en productos comerciales.**
- > **Horario flexible:** Todo el Personal accede a este beneficio, con excepción al personal de guardia.
- > **Presente día del niño:** Para los hijos de colaboradores.
- > **Plan médico a cargo de la empresa:** se paga la diferencia de plan descontando aportes.

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:

- > **Pasantías de verano:** Destinado a estudiantes universitarios, hijos de empleados, que estén comenzado y/o promediando una carrera de grado. En 2016, cuatro hijos de empleados que se postularon en diciembre del año anterior pudieron realizar y concluir la pasantía. En tanto, en la convocatoria 2016 se postularon siete jóvenes de los cuales cinco están en condiciones de realizar la pasantía en los primeros meses de 2017.
- > **Programa Vocación Natural:** 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 2016, seis adolescentes participaron de la actividad.

Programa de pasantías para hijos de empleados del grupo Gas Natural Fenosa

gasNatural fenosa
Hecha por vos.

Objetivo:
El programa está a regirre a partir del 8 de Enero 2017. La pasantía tendrá una duración de 8 meses con una antigüedad de Lunes a Viernes de 8 horas diarias.

Requisitos:

- Ser hijo de empleado activo del grupo Gas Natural Fenosa
- Tener entre 18 y 22 años
- Ser estudiante inscripto de una carrera de grado en una universidad pública o privada con carga académica regular (cursando materias)

¿Cómo inscribirse?
Los interesados deberán completar la ficha de inscripción y presentar la documentación solicitada con anterioridad al Servicio de Personal, Oig y Cultura. La inscripción estará abierta hasta el 20 de Noviembre.

Antes de iniciar la pasantía, realizaremos una prueba de selección y capacitación y los beneficiarios en proceso de suscribir el contrato para el desarrollo de la pasantía en la institución receptora.

Para mayor información comunicarse con Servicio de Personal, Oig y Cultura por mail a RecursosHumanos@gasnatural.com o telefónicamente con Línea Verde, número 0800-777777.

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

Ayudamos a tus hijos y hermanos a elegir

En una edad llena de incertidumbres, decidir hacia dónde queremos ir, conociendo nuestras fortalezas, es parte de descubrir la vocación.

gasNatural fenosa

Vocación Natural
El taller tiene a su vez un carácter de orientación vocacional para hijos de 15 a 20 años. Se realizará los días 10 y 11 de Noviembre de 2016, de 10 a 12 horas, en el aula de capacitación del grupo Gas Natural Fenosa, ubicada en el edificio de Personal, Oig y Cultura, en la planta de Personal, Oig y Cultura, en la planta de Personal, Oig y Cultura, en la planta de Personal, Oig y Cultura.

1º Sesión: Actividad grupal
La actividad grupal consistirá en una presentación de los participantes con material didáctico, la elaboración de un mapa de fortalezas y del Activo para conocer valores, aptitudes, intereses, habilidades, capacidades, conocimientos y valores, orientados de preguntas personales a través de un cuestionario interactivo, entre otros.

2º Sesión: Entrevista individual de orientación
Tendrá a su vez un carácter de orientación vocacional.

Para inscribirse, ingresar al siguiente Portal web: www.gasnatural.com o por vía telefónica al 0800 777777.

6.4.4 Gestión de talento y modelo de liderazgo

Nuestra visión de la gestión del talento apuesta por el desarrollo individual y la evolución de la carrera profesional, y contribuye a definir de forma controlada y consistente el aprendizaje de nuestros profesionales, para asegurar que su desarrollo esté alineado con los objetivos de la compañía.

Matriz de Talento

Se lanzaron las Matrices de Contribución y Potencial, aplicadas a la población de Directores, Subdirectores, Jefes de Departamento, Mandos Medios, y Contribuidores individuales. 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”. En total, 119 colaboradores fueron alcanzados por esta iniciativa.

Nuevo Modelo de Liderazgo

Dentro del Modelo de Gestión del Talento, se encuentra definido un Modelo de Liderazgo único para todos los empleados e integrado por competencias (comportamientos observables y habituales que contribuyen al éxito en una tarea o función) orientadas a conseguir un crecimiento sólido y equilibrado del negocio. En 2016, los integrantes del Comité de Dirección, fueron evaluados en términos del Nuevo Modelo de Liderazgo

a través de la implementación de un proceso de una evaluación 360°. Este proceso proporciona a los profesionales la oportunidad de conocer su posición ante el Modelo de Liderazgo de la compañía y permite definir acciones de desarrollo vinculadas a las distintas competencias, a través de planes de acción individuales. Luego de recibido el informe de feedback individual y como cierre del programa, realizaron un PAI (Plan de acción individual), que promueve la cultura del autodesarrollo.

Modelo de Dirección por Objetivos y Evaluación del Desempeño

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

Indicadores de carrera profesional

	2016			2015			2014
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Total
Personas incorporadas al sistema DPO y Evaluación de Desempeño ⁽¹⁾	45	73	118	48	79	127	122
% Personas que aplican al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	38%	62%	100%	38%	62%	100%	100%
Personas promocionadas	9	2	11	0	7	7	7
% Plantilla promocionada	1,8%	0,4%	2,2%	0%	1,88%	1,39%	1,43%

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

Indicadores de carrera profesional por categorías

	2016		2015	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Directivos que aplican al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	27	23	27	21
Técnicos que aplican al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	59	50	90	71
Administrativos incorporados al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	32	27	10	8
Operarios incorporados al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	0	0	0	0
Total	118	100	127	100

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

La Universidad Corporativa es una palanca estratégica de transformación al servicio del negocio, que tiene como objetivo construir futuro, transmitir cultura y crear valor. En definitiva, es un lugar de encuentro, debate y formación que promueve la innovación y la excelencia en el desarrollo del talento para que nuestros profesionales hagan realidad los objetivos de la compañía.

Principales programas de formación 2016

Programa	Objetivo y desarrollo	Participantes
Programa Comercial	Alineado a la Universidad Corporativa, responde a necesidades concretas del área para el desarrollo de los gestores comerciales y técnicos. Aborda módulos de negociación, planificación de ventas y segmentación de clientes, entre otros.	Se avanzó en la impartición de formación en negociación, redacción y oratoria, del que participaron 8 empleados. Cada habilidad fue dictada a lo largo de dos sesiones de formación presencial.
Programa de formación en idiomas para mandos directivos	Formación en el idioma inglés y en el portugués a través de una plataforma virtual.	Se lanzó un nuevo modelo de formación en Idiomas. Además, 3 empleados participaron regularmente en 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 de Grupo de incorporar 18 Gestores de Obra en 2015, se implementó el itinerario formativo específico ARGOS, representando 721 horas de formación. El mismo fue dictado presencialmente con formadores del Grupo.
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 OHSAS 18001, se formó a colaboradores de diferentes áreas de la organización, en "tratamiento de no conformidades" a la que asistieron 14 personas. Asimismo, se realizó una sesión de apertura y otra de cierre, de manera previa y posterior a cada Auditoría, para detallar el plan y profundizar el documento de conclusiones de la Auditoría.
Gestión de Proyectos	Programa con temáticas como análisis y evaluación de proyectos, planificación, control y seguimiento.	Se dictó el curso "Dirección y Gestión de Proyectos", en función del relevamiento de necesidades realizada con cada Director. Lo impartieron formadores de CAECE, a través de 4 encuentros (sesiones de 4 horas), de frecuencia semanal.

Durante 2016, se trabajó en lo necesario para la Implementación de un Nuevo Modelo de Formación, en términos de definición de catálogos, validación y homologación de eventos formativos.

Asimismo continuamos con la formación a proveedores y contratistas a través de la Universidad Extendida.



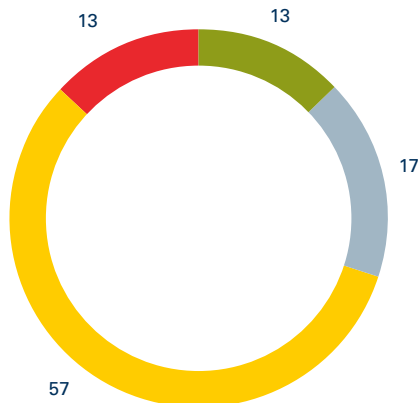
Actividades de formación

	2016	2015	2014
Cursos	224	218	179
Participantes	5.780	4.541	3.149
Horas/Hombre ^(I)	23.710	20.729	23.954
Participaciones por persona ^(II)	4,10	4,56	7,60

- I Horas/hombre es igual al número de horas de capacitación (virtual y física) anual.
- II Promedio de acciones de formación a las que asistieron los participantes.

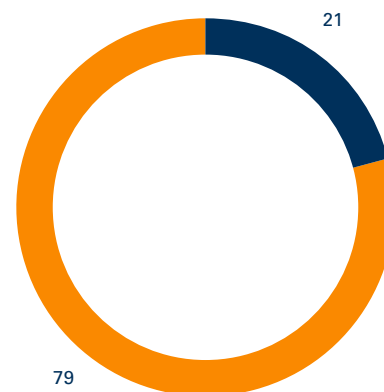
Para más información sobre estas acciones, ver el **Capítulo 6.6 Cadena de suministro responsable.**

Horas/hombre de capacitación desglosado por categoría de empleado en 2016 (en porcentaje)



- Equipo directo.
- Mandos medios.
- Puestos operativos.
- Técnicos.

Participantes de actividades de formación por género (en porcentaje)



- Mujeres.
- Hombres.

6.4.6 Comunicación interna

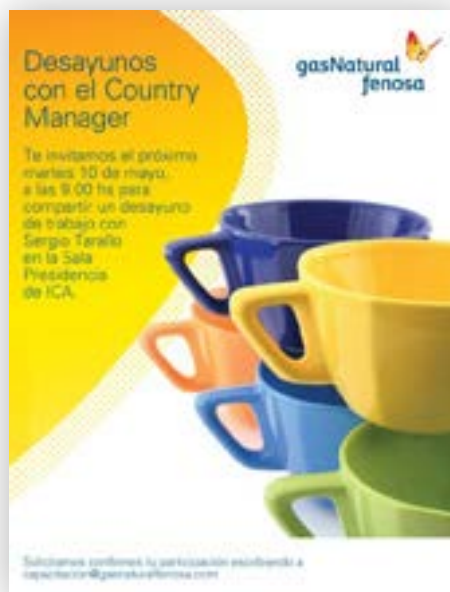
La comunicación interna tiene como misión contribuir de forma activa a la consecución de los objetivos marcados por el plan estratégico de nuestra compañía, en estrecha colaboración con las áreas y negocios, y crear sentimientos de pertenencia y motivación.

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

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

Para lograrlo, contamos con diversos canales de comunicación:

- **Natural Net:** Intranet de la compañía, principal herramienta de comunicación con los empleados.
- **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.
- **Revista Natural:** Presenta en forma bimestral la información de negocio.
- **Comunicados al personal:** Informes enviados por correo electrónico sobre temas de relaciones laborales y desarrollo de Recursos Humanos.
- **Desayunos con el presidente:** 47 empleados participaron del ciclo de 5 desayunos con el Country Manager.



Encuesta de Clima

Implementamos la Encuesta de Clima Organizacional en 2015, con la participación de 443 colaboradores, lo que equivale a 86% de la plantilla de la compañía. Una vez recibidos los resultados, en 2016 se difundieron en Comité de Dirección, así como se implementaron devoluciones que abordaron todos los centros de trabajo. Además de presentar los resultados, se instaba a los empleados a aportar ideas para generar Planes de Acción.

Dentro de los resultados arrojados, resalta la posibilidad de trabajar en Mi Jefe e Imagen, como áreas de oportunidad. Asimismo, se destaca la aspiración a contar con más oportunidades para el desarrollo profesional, las compensaciones y la transversalidad, que surgen como asignaturas pendientes.

6.5. Seguridad y salud

Planificamos y llevamos a cabo 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. En este proceso, involucramos 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.



Compromisos y principios de actuación responsable con la seguridad y salud

- 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. Seguridad y salud como estrategia

Dentro de nuestra estrategia, la seguridad y la salud son elementos esenciales. Es una cuestión prioritaria que ocupa nuestra agenda diaria, así como un aspecto que está totalmente interiorizado en todos los segmentos de la compañía.

Los principios de nuestra cultura empresarial se basan en el lema “nada es más importante que la seguridad y la salud”.



Acciones de valor propuestas para 2016

Acciones de valor propuestas para 2016		Grado de cumplimiento
Mantener la certificación del Sistema Integrado de Gestión, profundizando y afianzando la metodología de trabajo.	+	Se cumplió con la planificación de la auditoría interna y externa del Sistema Integrado de Gestión. Como resultado se mantuvo la certificación del mismo.
Mantener la certificación del Sistema de Gestión de Empresa Saludable, profundizando los puntales del sistema que aún no se han desarrollado, como los aspectos psicosociales del trabajo.	+	Se cumplió con la planificación de la auditoría interna y externa del SIGES, manteniendo la certificación del mismo. Además, se realizó la encuesta de aspectos psicosociales en forma centralizada desde el Grupo. La misma se encuentra en estado de análisis de los datos para la realización del informe definitivo.
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 por parte del proveedor.	+	Se continuó con el reemplazo de los dispensadores de agua pero no en su totalidad, debido a que en el Centro Operativo San Martín, donde se encuentra la mayoría de los equipos a reemplazar, se hallaron cañerías en mal estado impidiendo el funcionamiento de los equipos que utilizan agua de red. Se proyecta reparar la red para luego continuar con el resto de los reemplazos.

Grado de cumplimiento: + Alto + Medio + Bajo



Metas para 2017

- > Implementar visitas de control a obras y centros de trabajo según el nuevo procedimiento, con el objeto de mejorar los controles a empresas contratistas y dar apoyo a los inspectores para mejorar calidad en los desvíos encontrados.
- > Finalizar el proyecto de protección contra incendio en el Centro Operativo San Martín, concluyendo con la instalación de la red contra incendio e instalando un sistemas de detección de incendios para proteger las áreas con más riesgos.
- > Realizar e implementar los planes de emergencias y simulacros en los centros de atención de gas propios.

6.5.2. Desarrollo de un entorno laboral seguro y saludable

Continuamos con 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. En este sentido, en 2016 se realizaron sesiones de formación a cargo de DuPont, formadores internos y del Líder del Equipo Central País, contando con 490 asistencias y representando 654 horas de capacitación. Las actividades consistieron en talleres de liderazgo en seguridad, gestión segura de procesos y charlas de compromiso con seguridad y salud para interesantes.

Además, a lo largo del año se confeccionaron las fichas de riesgos de puestos de trabajo, en conjunto con los responsables de cada área. Con el objeto de comunicarlos adecuadamente, se realizaron carteles con los riesgos y peligros de cada tarea que fueron instalados en las carteleras de los sectores de la compañía. Adicionalmente se trató la temática y se entregó una planilla con los riesgos a cada trabajador de cada sector, en el ámbito de una formación de prevención de riesgos. También se colocó dicha información en un recurso de acceso compartido para que los responsables de cada área puedan visualizar los riesgos.

Proyecto ¿Cómo conduzco?

En el marco de la prevención de la seguridad vial colocamos autoadhesivos en la parte trasera de todos los vehículos de flota operativa, con la leyenda ¿Cómo conduzco? En la misma también se encuentra un número telefónico gratuito y una dirección de correo electrónico, para denuncias sobre malas conductas en la conducción de vehículos, conectada directamente con el área de prevención. Mediante este proyecto se busca tener una herramienta más para controlar las conductas inseguras o falta grave en la que esté involucrado un conductor de un vehículo de la flota de la compañía. El proyecto se implementó en 215 vehículos operativos.



Programa de auto cuidado

Se completó el programa de auto cuidado denominado "Programa Comportamental Integral de Prevención de Accidentes-Factor Humano". El programa consistió en tres etapas: sensibilización, evaluaciones psicométricas de aptitudes y actitudes que puedan ser factores predisponentes a los accidentes, y un taller de estimulación cognitiva destinado a aquellas personas que resultaron con desvíos significativos en las mediciones psicométricas. A partir de estos talleres se pretende modificar conductas y detectar aquellos casos que requieren estudios médicos psicológicos más profundos. Este proyecto abarcó 10 talleres de sensibilización, con la participación de 120 empleados. En total, se realizaron 117 evaluaciones psicométricas y 4 talleres de estimulación cognitiva con 28 participantes.

Acciones realizadas para asegurar las instalaciones auxiliares de red:

- > Se construyeron 4 escaleras portátiles para facilitar el acceso al cambio de filtros en las cámaras y acceder de forma segura.
- > Se agregaron 25 escaleras de acceso a cámaras con soporte anticaídas.
- > Se realizaron 1.152 mediciones de ruido en las cámaras para controlar el nivel sonoro y evitar ruidos molestos al vecindario.
- > Se desinfectaron 62 cámaras.
- > Se repararon los cierres de las tapas de acceso para ingresar a las cámaras en 73 sitios las cuales podrían causar accidentes al no poder manipularlas correctamente para ingresar o salir de las mismas.



Certificaciones en materia de salud y seguridad

Modelo de Empresa Saludable SIGES (Sistema de Gestión de Empresa Saludable)

Durante 2016 volvimos a certificar con éxito el Sistema de Gestión de Empresa Saludable por Aenor, organismo auditor de España, 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.

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

Cumplimos nuevamente con la planificación de la auditoría interna y externa del Sistema Integrado 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. Asimismo, avanzamos en la concientización de las áreas en cuanto a la importancia de la utilización de los sistemas de gestión como modo de lograr la mejora continua. Para tal fin se realizaron las siguientes actividades de capacitación: "Cambios de las Normas ISO 9001 e ISO 14001 a la versión 2015" y "Tratamiento de hallazgos en la herramienta Prosafty, Uso del navegador de normativa".

6.5.3 Actividad preventiva

Estudios Ergonómicos

Realizamos estudios ergonómicos de cada tarea con el objeto de tener un análisis más completo de los riesgos de cada actividad. Adicionalmente, se completaron las planillas de la Resolución 886/2015 para ser presentadas en la Superintendencia de Riesgos del Trabajo según indica dicha norma. Se trata de una actividad de evaluación en campo, de observación y reconocimiento, teniendo en cuenta los principios básicos de la ergonomía tales como esfuerzos físicos, posturas forzadas, movimientos repetitivos, vibraciones, confort térmico, bipedestación prolongada y estrés de contacto. Una vez identificados los riesgos presuntos, se realiza una

evaluación más detallada con diferentes sistemas de evaluación reconocidos internacionalmente lo cual permite definir la existencia o no de riesgos ergonómicos en cada tarea y como consecuencia la implementación de planes de acción para su modificación. Se realizó el análisis en los puestos de trabajo más críticos. En total se analizaron 37 tareas de 17 puestos operativos y administrativos tanto de personal propio como contratado.

Simulacros

Se realizaron 3 simulacros de evacuación en los centros de trabajo de San Martín, Planta PeakShaving e Isabel la Católica (ICA), previo curso de actualización en emergencias. En el caso del edificio de ICA se actualizó el plan de emergencias, presentándolo en Defensa Civil según lo especificado por la Ley 1346/04. Para la brigada de emergencia del centro operativo San Martín se compraron nuevos equipos de comunicación y se colocó una nueva sirena de evacuación para poder ser escuchada en todos los sitios del centro; también se adquirió un megáfono para ser usado en cualquier emergencia.

Visitas a obras e informes

Se realizaron 12 visitas e informes de obras en apoyo a las áreas operativas. En las mismas se emitieron los informes correspondientes con los hallazgos detectados los cuales fueron comunicados a cada área y a las empresas contratistas correspondientes. Además, se impulsó la realización de un plan de adecuación. Para dichos controles se confeccionó un instructivo de control operacional para obra y centros, en materia de medio ambiente, salud y seguridad ocupacional. En el mismo se contempla la planificación de los controles y los parámetros a controlar.

Estudios y mediciones

Análisis Agua: Se realizaron 80 muestras de exámenes bacteriológicos y 13 muestras de exámenes físico químico según los requerimientos legales para el análisis de la provisión de agua potable en todos los centros de trabajo.

Ruido: Se llevaron a cabo mediciones de ruido en los siguientes centros: centro del gas Castelar, Centro operativo San Martín, centro del gas San Miguel, Planta PeakShaving y edificio central administrativo Isabel La Católica.

Iluminación: Se realizaron los estudios de iluminación de los siguientes centros: centro del gas San Justo, centro del gas Castelar, centro del gas San Martín., centro operativo San Martín, planta PeakShaving y edificio central administrativo Isabel La Católica.

Carga Fuego: Se realizó la carga de fuego de los siguientes centros: centro operativo San Justo, centro del gas Castelar y centro del gas San Justo.

Aparatos sometidos a presión (ASP): Se llevó a cabo el control anual obligatorio de los 11 aparatos sometidos a presión (compresores fijos y portátiles) de los centros operativos obteniendo su aprobación y certificación mediante un ente autorizado.

Extintores portátiles

Se realizaron 78 visitas anuales a todos los centros, a fin de cumplimentar con el control de los puestos de extintores, su mantenimiento y las recargas de equipos de acuerdo a la normativa vigente.

Equipos de izaje

Se realizó la inspección y certificación de los siguientes equipos de izaje mediante una empresa autorizada y homologada que emite los certificados correspondientes para su aptitud de uso:

- > 7 auto elevadores.
- > 6 hidrogrúas sobre camión.
- > 1 aparejo eléctrico con cable.
- > 1 grúa extensible autopropulsada.

6.5.4 Formación e información

2.449 asistencias a cursos de formación de prevención y salud.

47 acciones formativas realizadas en materia de seguridad.

2,21 horas de formación por empleado en materia de seguridad.

5.407 horas de formación en materia de seguridad.

En 2016 impartimos un curso de seguridad vial, en el cual participaron 291 colaboradores, utilizando simuladores de manejo y de vuelco. El curso, brindado por el Automóvil Club de Colombia junto a la Agencia de Seguridad Vial de Argentina, consistió en una charla teórica con recomendaciones, normas de seguridad vial y entrega de folletos informativos. Los participantes pudieron manejar en simuladores virtuales comprobando la incidencia del alcohol al conducir mediante unas gafas especiales. Otra actividad consistió en observar el vuelco de un vehículo con muñecos en su interior, verificando lo que ocurre al no utilizar el cinturón de seguridad. Asimismo, continuamos con la difusión y concientización, mediante pausas de seguridad, de los accidentes mortales ocurridos en el Grupo para poner en común y hablar acerca del suceso.

Por otra parte, las principales acciones de formación en prevención de riesgos llevadas a cabo en 2016 fueron:

- Sesiones formativas a todo el personal operativo sobre extinción de incendios práctica y teórica, uso correcto de equipos autónomos para ingreso a espacios confinados o con bajo nivel de oxígeno / o con gas y análisis e identificación de los riesgos de su actividad.
- Capacitación a los contratistas y jefes de obras sobre el correcto uso de la planilla previa a los inicios de trabajo.
- Capacitación y su posterior acreditación para los operadores de autoelevadores. Los operarios que tenían credenciales revalidaron sus credenciales y los nuevos operarios rindieron el curso completo teórico-práctico. Los que aprobaron, obtuvieron la habilitación para el manejo de los autoelevadores con un año de validez.
- Capacitación y su posterior acreditación para los operadores de grúas e hidrogrúas. El curso teórico-práctico incluye un examen obligatorio y quienes lo aprobaron obtuvieron la habilitación para el manejo con un año de validez.
- Cursos de actualización para brigadistas, primeros auxilios, plan de emergencia, extinción de incendios y simulacros de evacuación de edificios para los brigadistas de CSM, ICA y centro del gas de Castelar.
- Formación en prevención de riesgos generales y actuación ante emergencias del personal de limpieza.
- Taller en seguridad y salud, sobre el valor de la seguridad para la compañía, los conceptos básicos de un sistema de gestión de Higiene y Salud, estándares y herramientas de la compañía, entre otros.
- Charla de seguridad, sobre la explicación de indicadores de gestión relacionada con la seguridad y salud en Gas Natural Fenosa.



6.5.5 Monitoreo continuo y registro de datos

Generamos índices de salud y seguridad de manera mensual, y evaluamos las principales causas de los accidentes para prevenirlos. Desde 2016, sistematizamos estos datos en una sola herramienta, ProSafety; así, todo el personal puede obtener todos los indicadores desde un único medio de consulta. En función de estos valores y de las causas de los hallazgos se establecen planes de mejora que incluyen difusión de contactos de seguridad en las diversas reuniones, lecciones aprendidas, actividades de capacitación, adecuación o emisión de Normas, y otras actividades realizadas en conjunto con las áreas.

Durante este período, realizamos 440 Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS), superando el valor del año anterior. Este incremento impactó positivamente ya que refuerza el compromiso visible de quien las ha realizado. Del total de OPS efectuadas, un 34,55% reportaron actos inseguros contra un 48,18% que fueron registradas en el año 2015. Esto implica una disminución importante de hallazgos a pesar del incremento en OPS realizadas. Estos hallazgos fueron resueltos inmediatamente.

Por otra parte, se aprobaron 95 Planes de Acciones Personales (PAP) y se realizaron 25 Tolerancia Cero, las cuales contaron con los respectivos planes de acción ya implementados.

Índices de salud y seguridad laboral para empleados

	2016			2015		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Tasa de ausentismo ^(I)	53,94	45,51	52,82	38,84	9,89	48,73
Indicadores de siniestralidad						
Nº de accidentes con baja ^(II)	6	0	6	6	0	6
Días perdidos por accidente laboral ^(III)	50	0	50	173	0	173
Duración media de la baja ^(III)	8,3	0	8,3	28,8	0	28,8
Nº de víctimas mortales	0	0	0	0	0	0
Índice de incidencia ^(IV)	16,13	0	12,25	16,17	0	12,11
Índice de frecuencia ^(V)	8,20	0	6,22	8,35	0	6,25
Índice de gravedad ^(VI)	0,07	0	0,05	0,24	0	0,18
Índice de Salud						
Días perdidos por enfermedad	4.877	1.433	6.310	4.395	1.121	5.516
Días perdidos por enfermedad/hombre	9,75	2,87	12,62	8,86	2,26	11,12

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

II No incluye accidentes *in itinere*.

III Cantidad de días perdidos dividido por cantidad de accidentes.

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

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

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

Índices de siniestralidad de contratistas^(I)

	2016			2015		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indicadores de siniestralidad						
Nº de accidentes con baja	23	3	26	20	3	23
Días perdidos por accidentes laborales	451	161	612	567	44	611
Duración media de la baja	19,61	53,67	23,54	28,35	14,67	26,57
Nº de víctimas mortales	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia	14,62	18,42	14,98	13,33	16,25	13,65
Índice de incidencia	28,08	29,46	28,24	24,56	30,08	25,16
Índice de gravedad	0,29	0,99	0,35	0,38	0,24	0,35

I Por decisión interna no se informa tasa de ausentismo ni días perdidos por enfermedad.

6.5.6 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.

Como todos los años, continuamos con las reuniones con los representantes sindicales para abordar temas relacionadas con la seguridad y la salud de los trabajadores, atendiendo a sus consultas, reclamos y sugerencias.

73,4%
de empleados bajo convenio están cubiertos por los comités de higiene y seguridad.

Comité de seguridad con representantes sindicales

A lo largo de 2016 se continuaron las reuniones realizadas entre el Comité Mixto de Seguridad y Salud con los sindicatos, con el objeto de buscar una gestión conjunta que facilite la comunicación y resolución de las problemáticas de los trabajadores en el campo de la prevención y la salud, y así disminuir los riesgos en las actividades.

Los temas abordados durante 2016 en estas reuniones fueron:

- > Política de alcohol y drogas.
- > El cambio de indumentaria.
- > Las dificultades edilicias en el centro operativo San Justo.
- > Seguridad con la flota de vehículos.
- > Accidente de empresa distribuidora de Gas en C.A.B.A.
- > Productividad de los trabajadores de la industria del gas y su relación con la seguridad.
- > Productividad de las empresas contratistas.
- > Modulo Higiene y Seguridad en las licitaciones.
- > Capacitación a los trabajadores.
- > Trabajo de esfuerzo.

6.5.7 Salud laboral

Continuamos con la implementación 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 programa se desarrolló a través de reconocimientos médicos, obligatorios y voluntarios, exámenes médicos en los servicios propios de la compañía y en el diagrama de campañas de prevención. En total, se atendieron un total de 459 reconocimientos y 4.682 consultas.

Por otra parte, se realizaron el 100% de los reconocimientos voluntarios fijados como objetivo. Se citó al 100% de los colaboradores identificados como expuestos a agentes de riesgo y se realizaron el 92,59% de los exámenes médicos obligatorios.

El 81,63% de los colaboradores participaron de distintas acciones incluidas en el Programa de Calidad de Vida

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, poniendo 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 incluyó, en las revisiones obligatorias 2016, los protocolos para gestos repetitivos y posiciones forzadas, evaluación de hernia inguinal crural, evaluación posiciones de carga (columna lumbo sacra), y uso de la voz.

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. Este procedimiento es de gran valor en el cuidado y prevención de enfermedades.

Prevención del riesgo cardiovascular

Dada la frecuencia de enfermedad cardiovascular y sus consecuencias, se trata de prevenir la misma mediante estudios específicos en la población de mayor riesgo. Esta incluye a todos los trabajadores de la empresa mayores de 50 años, o menores de 50 años con antecedentes personales y/o familiares de riesgo cardiovascular. La detección de factores de riesgo cardio-vascular abarca: hipercolesterolemia, hipertensión arterial, tabaquismo, sedentarismo, diabetes y obesidad.

Prevención de la hipertensión arterial

Consistente en la revisión programada y espontánea de la tensión arterial de todos los participantes, incluyendo revisiones médicas, consultas y actividades como la "Semana de la hipertensión", en donde se toman registros con adhesión voluntaria y permiten 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.

Prevención de Dislipemia

Programa destinado a la detección y prevención de 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

El fundamento del presente plan es 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 con la realización de densitometría ósea.

Prevención de patologías colónicas

A través de una encuesta dirigida, nos permite conocer el personal en riesgo, ya sea por antecedentes personales o familiares y sugerir la realización de colonoscopías tal cual aconsejan las Sociedades Científicas de la especialidad. Esta campaña muestra año a año una mayor adhesión y se objetiva con la realización y presentación de resultados en nuestro servicio de los estudios correspondientes.

Prevención de maculopatías

Esta afección ocular muchas veces pasa desapercibida por la persona afectada, retrasando la consulta y/o eventual tratamiento. Mediante un simple test visual se pueden 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 determina 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”.

Prevención de la obesidad

Los fundamentos del programa son que el sobrepeso y la obesidad son causas de enfermedad cardiovascular, dislipemias, hipertensión arterial, diabetes, procesos reumáticos. En este sentido, esta campaña está dirigida por una parte 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.

Talleres y capacitaciones realizadas sobre salud laboral

Se realizaron charlas teórico-prácticas de capacitación dictadas por Cruz Roja Argentina en primeros auxilios (uso de desfibrilador) y RCP (Resucitación Cardiopulmonar) tanto en Centro San Martín como Isabel La Católica con la participación voluntaria de 87 colaboradores.

Las campañas 2016 se cumplieron en base a los protocolos obligatorios de salud corporativa y la reducción de casos se debe a que las pautas de los mencionados protocolos se cumplieron de forma tal de no incluir pacientes a las campañas que no cuenten con los mismos de forma completa.



Nuevos programas de prevención realizados en 2016

Prevención de la visión

Continuamos con la implementación de la primera etapa de este programa. Se agregó al alcance a las personas con tareas operativas y conducción de vehículos de flota, el personal administrativo que trabaja con pantallas de visualización de datos. La iniciativa incluye un protocolo corporativo, anamnesis, inspección y exploración ocular, agudeza visual y evaluación de colores para determinar discromatopsias.

Prevención de lesiones en piel producidas por la exposición al sol

Se evalúan y se realiza el seguimiento de lesiones en piel sospechosas y se deriva para su control y tratamiento a servicios especializados.

Programa de prevención y control de adicciones (alcohol y drogas)

Presentamos el proyecto de prevención y control de adicciones, mediante la formación de un grupo inter área para la implementación del proyecto y la confección de una Política de Alcohol y Drogas, dentro del marco legal de Argentina y siguiendo las pautas y recomendaciones de la Secretaría de Programación para la Prevención de la Drogadicción y la lucha contra el Narcotráfico.

Cantidad de personas participantes en programas de prevención

	2016	2015	2014
Prevención de factores de riesgo cardiovascular	339	165	292
Diabetes	20	309	292
Prevención del cáncer de próstata	143	136	138
Obesidad	103	309	292
Hipertensión arterial y Semana de la Hipertensión	339	309	292
Prevención de hipoacusias	175	159	155
Prevención de enfermedades del colon	18	13	10
Osteopenias	1	4	4
Maculopatías	162	132	152
Test de <i>Fagerstrom</i>	37	37	24
Prevención de la visión	351	159	-
Total de participaciones	1.688	1.732	1.651

6.6 Cadena de suministro responsable

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



Compromisos y principios de actuación responsable con los proveedores

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



Acciones de valor propuestas para 2016

Acciones de valor propuestas para 2016		Grado de cumplimiento
Consolidar de Universidad Extendida a Proveedores y Contratistas.	+	Se consolidó la implementación de actividades de formación a Proveedores y Contratistas, brindando más cantidad de cursos y alcanzando a más personas.
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.	+	Se implantó con éxito el Proyecto de Gestión Documental Unificada (Controlar) para servicios/obras con riesgo medio/alto.
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.	+	Se incorporaron 21 nuevos proveedores en la medición de desempeño. De ese universo se consiguió la respuesta de 12 representantes del Área de Negocios.

Grado de cumplimiento: + Alto + Medio + Bajo



Metas para 2017

- > Introducir de forma controlada el uso de una nueva herramienta, Bravo Solution, como portal de proveedores para gestionar procesos de licitación.
- > Mejorar los ratios de cumplimiento de los proveedores afectados a "Controlar", involucrando a las áreas de negocio.
- > Foco en Universidad Extendida e impulso del Canal Atenea.

6.6.1 La cadena de suministro

En el desarrollo de nuestra actividad, establecemos relaciones comerciales con un total de 262 proveedores lo que, en 2016, supuso un importe total adjudicado de \$1.121.158.987,46. La totalidad de dicha cantidad de proveedores son de origen argentino, y se componen de contratistas de obras o servicios, 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.

En función de la normativa vigente, Ley de Compre Trabajo Argentino, se mantuvo la prevalencia 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, sin perjuicio de mantener el estándar de calidad operativo necesario.

Por otra parte, se mantuvo el criterio de la relación a largo plazo con los proveedores de los principales servicios críticos de nuestro negocio, realizando para ello, un nuevo proceso de licitación o la renovación del período de contratación siguiente, en los casos que a continuación se mencionan:

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

6.6.2 La gestión de la cadena de suministro

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

Todos los proveedores que son participados en el proceso de licitación o son adjudicatarios en la provisión de bienes o la contratación de servicios/ obras pueden acceder al Código Ético mediante los links de nuestra página web en Argentina. En 2016, se realizó un envío de mails a 197 empresas para recordar la Pauta #14 "Relación con empresas colaboradoras y proveedores".

Asimismo, en el Pliego de Condiciones Particulares aplicable en Argentina se incluye el link www.proveedores.gasnaturalfenosa.com.ar que sirve

Indicadores de proveedores

	2016	2015	2014
Número total de proveedores	262	243	264
- Locales (Compre Argentino)	262	243	264
- Extranjeros	0	0	0
Ordenes de compra emitidas ^(I)	\$1.121.158.987,46	\$788.437.633	\$383.586.642
Pagos efectuados a proveedores generales ^(II)	\$2.231.036.000	\$2.471.211.542	\$601.396.042
Pagos efectuados por compra de gas a Repsol YPF	\$430.290.186	\$375.770.850	\$278.903.632
Pagos a TGS	\$272.761.479	\$132.219.120	\$96.143.534
Pagos a TGN	\$169.893.277	\$77.093.421	\$51.181.995
Pagos por compra de gas a otros proveedores	\$1.512.820.276	\$478.930.490	\$280.589.729

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

II Todos los pagos incluyen impuestos.

como ruta de acceso a las Condiciones Generales Globales y Anexo País, y allí, pueden acceder al Código Ético y a la Política de Derechos Humanos de Gas Natural Fenosa.

Las Políticas de RC, Derechos Humanos y el Código Ético se despliegan en hipervínculos que deben ser aceptados por el proveedor (firma conforme) como condición para avanzar en la validación del cuestionario TSMS³.

A lo largo de este período, se continuaron entregando las notas en calidad de declaraciones juradas para aquellos proveedores nuevos y anualmente a los que solicitan la renovación de la matrícula para la realización de obras de red. Dentro de la documentación exigida se les solicita que declaren conocer y aceptar las Políticas de Responsabilidad Corporativa, Política de Derechos Humanos y Código Ético. Además, se continuo incorporando en los pedidos de cada adjudicatario la planilla de Compromiso con la Seguridad y la Salud.

6.6.3 Evaluación de los proveedores

El elevado número de proveedores con los que trabajamos, 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 establecemos 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.

³ Sistema de evaluación previa de proveedores (TSMS), el que a través de un portal externo Achilles realiza un análisis sobre los aspectos generales de los proveedores participados/adjudicatarios.



Implementación del Código ético del Proveedor

Durante este período lanzamos el Código ético del Proveedor de la compañía, con el fin de establecer las pautas que han de presidir el comportamiento ético de nuestros proveedores, contratistas y colaboradores externos. Recoge los compromisos derivados del Pacto Mundial de Naciones Unidas además del Código ético, la Política de Derechos Humanos, la Política de Responsabilidad Corporativa y la Política Anticorrupción de Gas Natural Fenosa, y determina las pautas de conducta en las siguientes áreas de contenidos:

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

A partir de su implementación, se llevó a cabo un envío masivo de mails a 292 proveedores para su conocimiento y adhesión. 160 proveedores lo firmaron.

Contamos también 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.

Durante 2016 continuamos con el proceso de evaluación de proveedores a través de la plataforma TSMS, a partir de la cual solicitamos declaraciones de cumplimiento en calidad y gestión ambiental, prevención de riesgos laborales y seguridad industrial, y responsabilidad corporativa.

Para determinados aspectos considerados críticos, solo se acepta una declaración de cumplimiento estricto. Entre ellos, y con independencia del país donde operan, 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 47 proveedores nuevos, 45 fueron evaluados a través de la herramienta TSMS, representando un 95,74%.

A partir de estas herramientas y procesos, se describen a continuación la identificación de impactos negativos reales o potenciales en la cadena de suministro relacionados a:

- > **Medio Ambiente:** los mismos fueron evaluados en ocasión del análisis realizado con los proveedores que fueron seleccionados como críticos para nuestro negocio. Resta su incorporación a la Matriz de Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales.
- > **Prácticas laborales:** todos los meses las empresas contratistas deben enviar el "reporte periódico de siniestralidad" al a compañía, en el cual se reportan los accidentes ocurridos a trabajadores

que se encontraban prestando o ejecutando trabajos para Gas Natural Fenosa. Durante 2016 se reportaron un total de 26 accidentes con baja in labore y 612 jornadas perdidas. Dichos valores corresponden a solo 40 empresas que realizaron trabajos durante 2016 en actividades con riesgo medio/alto, las cuales son una parte del universo de empresas contratistas. Asimismo, desde el área de Compras se realizan controles documentales de las firmas adjudicatarias de Obras y Servicios sobre cumplimiento de aspectos laborales, previsionales y de seguros. En este aspecto no se han detectado impactos negativos durante este período.

- > **Seguridad y salud:** previo al inicio de las tareas, los proveedores deben presentar la documentación exigida en el punto 2 “Seguridad y Salud Laboral” del Anexo País Argentina, siendo responsabilidad del contratista la actualización de la documentación mencionada. Asimismo, se deberá contar con todos los elementos de seguridad personales (guantes, ropa o chalecos reflectantes, cascos, calzado, etc.) como así también el herramental específico para cada tarea. Deberán cumplimentarse los requisitos legales de la Ley 19.587 de Higiene y seguridad - Decreto 351/79, el Decreto 911/96 Reglamento de la Construcción y la Resolución 231/96 antes del inicio de obra. Luego se realiza, junto a los Gestores de Obra, un control del cumplimiento en la obra de estos requisitos mediante las IDS (Inspecciones de seguridad) y también con una lista de Control que poseemos dentro del procedimiento de control operacional. En 2016 se realizaron 440 OPS, superando el valor de la referencia anual de 374 OPS. Del total efectuado, un 34.55% de OPS reportaron actos inseguros contra un 48,18% que fueron reportados en 2015.



Identificación de riesgos en la cadena de suministro

Durante 2016, se implementó el primero de los cuatro módulos de la Metodología de trabajo colaborativa con la Cadena de valor elaborada por Deloitte, con el objetivo de definir quiénes son los actores estratégicos de la cadena de valor de la compañía. Para ello, se trabajó con los referentes de las áreas vinculadas a contratación de proveedores sobre la base de una planilla elaborada por el Grupo que agrupa a los proveedores en subfamilias y le asigna a cada una un nivel de riesgo (alto, medio o bajo) para las siguientes categorías: Seguridad y Salud, Calidad, Operación y ESG. Esta información permitió reducir el universo inicial de 245 proveedores a 30 considerados estratégicos. A continuación, éstos fueron ponderados mediante el empleo de una matriz elaborada por Deloitte en la que se analizaron criterios tales como grado de dependencia, frecuencia del servicio prestado e impacto ambiental que genera, para arribar a un listado de 15 “proveedores clave”.

6.6.4 Desarrollo de los 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.

29 sesiones formativas presenciales fueron desarrolladas para los proveedores mediante la Universidad Extendida, alcanzando 406 asistencias.

A través de la plataforma virtual de la Universidad Extendida, 22 participantes se capacitaron en 60 cursos *online*.

Sesiones de formación presencial brindadas a proveedores

	Cantidad de asistentes
Taller de sensibilización en seguridad y salud	78
Nuevo esquema de matriculados	50
Clasificación de residuos generados en el edificio Isabel La Católica	8
Taller de documentación y seguridad en obras por terceros	55
Capacitación multidisciplinaria	37
Residuos generados en Centro San Justo	3
Política de Salud	1
Desayunos sobre nueva edificación	5
Gestión Documental Unificada para la implementación de una prueba piloto	4
Calibración de equipos de seguimiento y medición	31
Charla matriculados	54
Operación segura de máquinas autoelevadoras	24
Extensión de garantía	14
Control previo a los inicios de trabajos	33
Simulacro de derrame de odorante en operaciones de trasvase	2
Extinción de incendios	4
Riesgos específicos y generales en la calibración	1
Simulacro de evacuación en Centro San Martín y pautas de emergencia	2



Canal Atenea

Gas Natural Fenosa considera a las empresas colaboradoras parte indispensable para la consecución de sus objetivos y busca establecer con ellas, relaciones basadas en la confianza y beneficio mutuo. Para continuar trabajando juntos en la gestión integral del negocio, es que queremos acompañarlos a que su gente obtenga nuevos conocimientos, habilidades y competencias útiles para el enriquecimiento del negocio, mediante el acceso a distintos cursos virtuales a través de *smartphone*, *tablets* y PC. Por ello es que se desarrollo Canal Atenea.

Este canal es una plataforma donde se incluyen videos cortos, de 5 a 7 minutos, sobre temas de normativa y operativa. Se puede utilizar en cualquier momento y lugar. Algunos de los cursos que se pueden visualizar son:

- > Carga y descarga de materiales.
- > Seguridad en actividades de carga y descarga.
- > Seguridad en la conducción.

6.7 Compromiso Social

Estamos comprometidos con el desarrollo económico y social de las comunidades en donde operamos, aportando conocimientos, capacidad de gestión y creatividad, así como dedicando parte de los beneficios a la inversión social. El diálogo fluido y permanente que establecemos con la sociedad nos permite conocer las expectativas e intereses de nuestros públicos clave y poder así impactar positivamente en su desarrollo, procurando dar la respuesta más adecuada a sus necesidades.



Compromisos y principios de actuación responsable con la sociedad

- > 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.



Acciones de valor propuestas para 2016

Acciones de valor propuestas para 2016		Grado de cumplimiento
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.	+	Se firmaron 2 convenios de colaboración con la Municipalidad de Tres de Febrero, y la Gobernación de La Provincia de Buenos Aires a través de la Secretaría de Gobierno para llevar a cabo el Programa Primera Exportación a lo largo de toda la provincia de Buenos Aires. En tanto con la Municipalidad de San Martín se firmaron dos convenios, uno para llevar a cabo el Programa Uso Responsable del gas y otro por la iniciativa "Llame antes de excavar", destinada a brindar mayor seguridad y evitar accidentes a la hora de hacer movimientos de suelo en la vía pública.
Implementar un nuevo programa vinculado a la inclusión de colectivos desfavorecidos a través de la gastronomía.	+	En el 2016 se lanzó el programa "Energía del Sabor", que promueve la inclusión social de jóvenes, de entre 18 y 25 años que se encuentren desocupados o en situación de precariedad laboral, a través de la capacitación en oficios vinculados a 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.	+	Se implementó el programa Uso Responsable del gas, tanto versión niños como para adultos, donde fueron capacitados de forma presencial más de 9.100 personas en materia de uso responsable y ahorro energético. Además, a través de nuestras redes sociales se alcanzó a más de 370.000 personas con nuestros consejos de uso eficiente y seguro.

Grado de cumplimiento: + Alto + Medio + Bajo



Metas para 2017

- Profundizar el alcance del Programa Energía del Sabor, destinado a la inclusión de colectivos desfavorecidos a través de la capacitación en el rubro gastronómico.
- Continuar estableciendo alianzas con organismos públicos y privados y otras organizaciones con el fin de llegar con nuestros programas de responsabilidad social a un mayor número de beneficiarios.
- Llevar a cabo la 4ta edición del Programa Formación para Liderar, el cual beca a hijos de empleados para que realicen un viaje de estudio a la Universidad Corporativa de la empresa.

6.7.1 Generación de riqueza y bienestar

51 proyectos de otras organizaciones fueron apoyados durante 2016, los cuales se suman a los programas que habitualmente llevamos a cabo desde Gas Natural Fenosa o su Fundación.



Desde el año 2011, nuestra empresa en 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 son⁴:

⁴ Desde el año 2016 se dejó de incluir el pilar Cadena de Valor dado que todo lo que atañe a formación técnica y empresarial de nuestros proveedores es llevado adelante por la Universidad Corporativa de la empresa. La información referida a este tema podrá consultarse en el capítulo **6.6 Cadena de Suministro Responsable.**

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, también en sus versiones niños y adultos.

En 2016 se continuó utilizando, en todas las filiales del Grupo en Latinoamérica, a la Familia Natural para transmitir los contenidos de este programa de forma didáctica y divertida. En Brasil más de 11.000 niños participaron de los 80 talleres de uso responsable realizados durante el año mientras que en Colombia la suma superó los 35.000 beneficiarios.

Panamá y México también implementaron esta versión del Programa realizando, entre los dos, alrededor de 70 talleres que impactaron en más de 8.800 niños.

La versión adultos del Programa Uso Responsable también se desarrolló con éxito durante el año. En Argentina, Brasil y Panamá más de 2.800 clientes participaron de las capacitaciones, mientras que en Colombia el número alcanzó casi a 16.000 usuarios del servicio.

Durante el año la Familia Natural también tuvo una fuerte presencia en redes sociales, como ser Facebook, Twitter y YouTube, brindando consejos de seguridad y uso eficiente del gas y de la electricidad con el fin de llegar a un mayor número de clientes. Asimismo, los personajes de la familia recorrieron oficinas de Gas Natural Fenosa en Latinoamérica para presentarse con los colaboradores y concientizar sobre el uso responsable de los recursos naturales.

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 2016 solo en Argentina.

En lo que respecta al Programa Formación para Liderar, el cual beca a hijos de empleados de Latinoamérica que se encuentren finalizando sus estudios universitarios / terciarios para que realicen un viaje de estudio de 10 días de duración a la Universidad Corporativa de la empresa, en los últimos meses del año se lanzó la convocatoria para la 4ta edición del programa que se llevará a cabo en 2017.

El Programa Proyectando tu Futuro tiene como fin incentivar a los hijos de empleados de Gas Natural Fenosa en Argentina a alcanzar sus sueños y aspiraciones profesionales otorgándoles una beca de estímulo económico para el inicio de sus estudios universitarios / terciarios. En 2016, 8 jóvenes alcanzaron este beneficio.

En lo que respecta al Programa de Pasantías de Verano, el cual permite a hijos de empleados que se encuentran en la universidad que realicen una práctica laboral rentada en la empresa en 2016 cuatro jóvenes realizaron la pasantía y 7 jóvenes se postularon para realizarlas en 2017. En tanto Vocación Natural tiene como objetivo “ayudar y orientar en la decisión vocacional y profesional a hijos y hermanos de nuestros colaboradores. Como todos los años se realizó en Argentina en el mes de noviembre con la participación de 6 hijos de empleados.

Negocios Inclusivos

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

Dentro de este pilar estratégico, se diseñó un nuevo programa denominado Energía del Sabor, el cual tiene como fin promover la inclusión social de colectivos desfavorecidos a través de la capacitación en oficios vinculados a la gastronomía brindando las herramientas necesarias para una salida laboral no solo propiciando una capacitación integral sino además dando oportunidades de iniciar un emprendimiento. La necesidad de este programa surgió a partir de un relevamiento en las filiales, donde detectamos que países como Argentina, Brasil, México y

Panamá realizaban acciones vinculadas con esta temática. Esta situación nos alentó a diseñar un programa de inclusión social a través de la gastronomía.

En Argentina, el programa se llevó a cabo en conjunto con la Asociación Civil DE LA NADA y participaron de la primera edición 21 jóvenes.

En Brasil el programa se implementó en conjunto con la Unilasalle, y participaron de la primera edición 20 estudiantes de Rio de Janeiro. En tanto en Colombia el programa comenzó en el mes de septiembre, beneficiando a 5 jóvenes del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, con una beca para el Diplomado “Gerencia y Montaje de Bares y Restaurantes” de la Escuela de Gastronomía Gato Dumas de cuatro meses de duración.



Para más información sobre el Programa Energía del Sabor en Argentina ver la página 114.



[G4-26]

Cuadro de indicadores de comunidad

	2016	2015	2014
Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social (en pesos)	\$4.702.773^(I)	\$3.695.049	\$3.011.115
- Fundación Gas Natural	\$902.617 ^(II)	\$669.034	\$849.260
- Gas Natural BAN	\$3.800.156	\$3.026.015	\$2.161.855

I Del valor total, \$2.338.505 corresponden a actividades con impacto directo en la comunidad (Programa Uso Responsable, Energía del Sabor, Proyectando tu Futuro, Otros RSE, 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.

II A partir de 2016 no se contemplan los gastos administrativos.

Evaluación de nuestros impactos en la comunidad

Con el fin de conocer las inquietudes y preocupaciones de las comunidades locales donde operamos, y para brindarles soluciones acordes a su necesidad, trabajamos activamente en alianza con organizaciones sociales, autoridades municipales, organismos oficiales, entre otros.

Por otra parte, para llegar a más beneficiarios con los programas de responsabilidad social durante el 2016 se firmaron dos convenios de colaboración con la Municipalidad de Tres de Febrero, y la Gobernación de la Provincia de Buenos Aires, a través de la Secretaría de Gobierno, para llevar a cabo el Programa Primera Exportación y un convenio con la Municipalidad de San Martín para implementar el Programa Uso Responsable del gas.

Con el fin de favorecer la empleabilidad de jóvenes, en 2016 hemos implementado el Programa Energía del Sabor en el Partido de Luján brindando una capacitación gratuita de 10 meses de duración en el rubro gastronómico. Luego de la capacitación, los 21 jóvenes participantes, obtuvieron su título oficial de ayudante de cocina el cual les permitirá insertarse en el mercado laboral.

Durante 2016 realizamos actividades con el Ministerio de Energía y Minería de la Nación y el ENARGAS para la difusión de información sobre el acceso a la tarifa social, para que las familias de menores recursos puedan solicitarla. Como resultado de esta campaña, se pasó de 77 mil clientes en nuestra zona de distribución con tarifa social a más de 300 mil hacía fines del año. Para la difusión se realizaron campañas de prensa en medios gráficos, audiovisuales y *online*, en redes sociales y a través del Flash Gas, que llega junto a la factura a todos nuestros clientes.



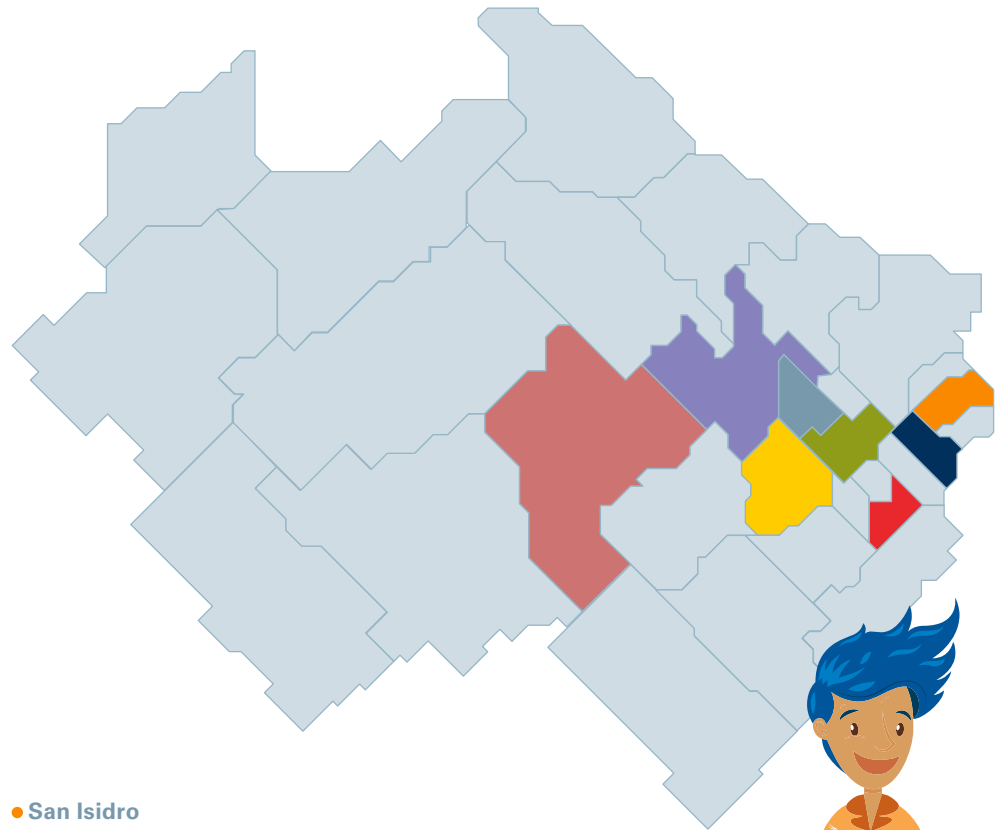
Por último, a través de Fundación Gas Natural Fenosa, promovemos soluciones a las necesidades de la comunidad: con el Programa Primera Exportación, brindamos un servicio gratuito y de calidad a pymes que desean realizar su primera exportación; con el Programa Emprendedores Sociales, acompañamos a fundaciones 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.

6.7.2 Apoyo a la educación

Programa Uso Responsable del Gas

El Programa Uso Responsables del Gas se lleva a cabo en nuestro país desde el año 1995 de forma ininterrumpida. 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. Además de las capacitaciones presenciales, el programa se difunde a través de nuestras redes sociales alcanzando a más de 370.000 personas con la información de nuestros consejos de uso eficiente y seguro. A través de estas plataformas se generaron en el año alrededor de 3.600 interacciones.

A lo largo del año se llevaron a cabo 52 charlas educativas para niños en escuelas primarias de nuestra zona de concesión y 10 talleres para adultos. Entre los partidos visitados este año, se destacan: Morón, San Miguel, José C. Paz. San Isidro, Pilar, Luján, San Martín y Moreno.



- **San Isidro**
578 niños capacitados
52 docentes
38 adultos
- **Morón**
595 niños capacitados
29 docentes
50 adultos
- **José C. Paz**
1.173 niños capacitados
71 docentes
63 adultos
- **San Martín**
1.809 niños capacitados
112 docentes
32 adultos
- **Pilar**
1.050 niños capacitados
50 docentes
17 adultos
- **San Miguel**
1.865 niños capacitados
100 docentes
- **Luján**
448 niños capacitados
25 docentes
28 adultos
- **Moreno**
292 niños capacitados
6 docentes



Para hacer más atractiva la charla para los niños, en 2016 se incorporaron nuevas estrategias pedagógicas, como ser el uso de disfraces y carteles en pos de hacer énfasis en temas importantes de la charla y nuevos juegos para que los niños y niñas participen más activamente.

A su vez, este año se incorporó una nueva encuesta para docentes y directivos de las instituciones visitadas con el objetivo de poder tener un feedback completo y poder ir mejorando el programa semana tras semana.

Entre los hechos destacados del año puede mencionarse el convenio firmado con la Municipalidad de San Martín para llevar a cabo el Programa Uso Responsable del gas en el Partido. Gracias a este acuerdo se logró obtener un mayor impacto en esa zona ya que permitió realizar charlas en lugares estratégicos y con más capacidad como el "Teatro Plaza", ubicado en pleno centro del partido de San Martín, y el "Auditorio Hugo del Carril". En ambas ocasiones, los establecimientos tuvieron una ocupación del 90% gracias a la asistencia de gran cantidad de escuelas aledañas.

Las estadísticas marcan que en el mencionado municipio se alcanzó una capacitación total de más de 1.800 niños, 112 docentes y 32 adultos siendo así el partido con más gente capacitada en el año.



Me pareció muy importante la concientización al uso racional del gas.

Lourdes Percara,
Escuela Primaria N° 28 / Juana Manso
(Partido de San Martín)



Muy bueno. Es bueno que puedan compartir estos conocimientos con sus familias. Gracias.

Paula Scahier, Escuela Primaria N° 49
Partido de San Martín



Todas las empresas deberían brindar educación a la comunidad y a las escuelas como ustedes. Me pareció muy dinámica la charla y entretenida.

Mónica Hernandez,
Escuela Primaria N° 30
Partido de San Miguel



Interesante, con lenguaje, ejemplos y explicaciones concretas y simples para la comprensión de los niños. Divertido, con mucho entusiasmo. Felicitaciones y gracias.

Natalia Arce, Escuela Primaria N° 7
Partido de San Isidro



Excelente los jóvenes que nos brindaron la charla. Muchas gracias

Silvana Baffa, Escuela Primaria N° 30
Partido de San Miguel

Uso Responsable del Gas

	Total desde inicio	2016	2015	2014
Cantidad de alumnos	192.840	8.420	12.487	11.980
Cantidad de adultos / docentes	12.455	683	990 ^(I)	503
Cantidad de escuelas	1.926	43	41	40
Costo del Programa	\$2.906.969	\$311.070	\$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.

Redes sociales

	% incremento a 2016	2016	2015
Facebook (fans)	12%	82.440	73.499
Twitter (seguidores)	64%	2.570	1.559
Youtube (reproducciones)	2137%	483.358	22.612

Campaña en redes sociales

En 2016 continuamos con una fuerte presencia en redes sociales logrando incrementar el número de fans de Facebook y seguidores en Twitter en más de un 10% y 60% respectivamente.

Los principales temas abordados continuaron siendo los consejos de ahorro para un uso eficiente del gas natural y prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono. También priorizamos los posteos en temas de seguridad y salud de nuestros clientes y de la sociedad en general, difundiendo un video explicativo 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.

Además, continuamos publicando videos con recetas de cocina, en donde compartimos exquisitas recetas al tiempo que brindamos consejos de uso responsable y seguro.



Programa Proyectando tu Futuro

Con el fin de promover la educación y el aprendizaje de los hijos de nuestros colaboradores, desde hace 4 años llevamos a cabo el Programa Proyectando tu Futuro que tiene como fin brindar una beca estímulo a quienes se encuentran iniciando sus estudios universitarios o terciarios. Este año 8 estudiantes, hijos de nuestros colaboradores, resultaron beneficiados con esta iniciativa.



Programa Energía del Sabor

En 2016 lanzamos el nuevo programa “Energía del Sabor” el cual promueve la inclusión social de colectivos desfavorecidos a través de la capacitación en oficios vinculados a la gastronomía.

El programa se llevó a cabo desde el mes de abril, en conjunto con la Asociación Civil DE LA NADA, participando de la primera edición 21 jóvenes de entre 18 y 25 años que se encontraban desocupados, o en situación de precariedad laboral. Estos jóvenes se capacitaron para aprender un oficio, y así crear las posibilidades de generar un empleo genuino y sustentable que les permita salir de la situación de vulnerabilidad social en la que se encuentran.



La capacitación, organizada en clases teóricas y prácticas, se llevó a cabo durante 10 meses, alcanzando más de 160 horas de formación. Asimismo se organizaron actividades complementarias a lo largo del año, entre las que se destacan:

- Visita al Hotel Sheraton Park Tower para recorrer las instalaciones del hotel, conocer de cerca el trabajo que realizan los chef del Hotel y realizaron un taller de capacitación teórico-práctico, a cargo del chef Javier Gonzalez Alemán y el chef del Restaurant St. Regis, Sebastian Persec.
- Práctica laboral en el catering los Petersen, a través de la cual los alumnos recorrieron las instalaciones y luego se dividieron en grupos para desarrollar distintas tareas y elaborar productos con las indicaciones de los cocineros.
- Charla motivacional a cargo de Elba Rodriguez, ganadora del reality Master Chef Argentina, quien comentó su experiencia de vida, su paso por el programa televisivo, y cómo cambió su vida luego de ganar el reality.

Como cierre de año se llevó adelante un concurso final entre los participantes. El primer puesto fue para Florencia Imaz, de 21 años y oriunda de Luján. Para contar con un ingreso, antes de comenzar el curso, trabajaba dando clases particulares de inglés. Gracias a la beca ganada de especialización en una de las escuelas gastronómicas más destacadas del país continuaré perfeccionándose en el rubro. El segundo puesto y tercer puesto fue para Lisandro Luchini, quien también vive en Luján y trabaja en el reparto verduras en su barrio y para Aldana Medina quien está terminando el secundario y actualmente no trabaja, respectivamente.

Los 21 estudiantes que concluyeron con éxito la primera edición de Energía del Sabor recibieron sus diplomas y títulos oficiales con el correspondiente certificado de manipulación de alimentos otorgado por el Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires. Eso les permitirá contar con más herramientas insertarse en el mercado de trabajo o generar su propio emprendimiento.



Asociación Civil Día Solidario

Día Solidario tiene como fin el fomento de la educación de la infancia y la juventud y la mejora de las condiciones de vida de las comunidades donde Gas Natural Fenosa tiene presencia. Es una asociación sin fines de lucro, surgida en el año 1997 y creada por los empleados del grupo Gas Natural Fenosa, que ceden voluntariamente un día de su sueldo al año para la ejecución de actividades de compromiso social 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 el 2010, y un año más tarde nuestro país fue designado para recibir los aportes de los 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.

El día 18 de octubre de 2016 se llevó a cabo el acto de graduación de María Carla Curria, Mauro Padín y Augusto César Correti, egresados de la carrera de Ingeniería, quienes se suman a los graduados en años anteriores gracias a Día Solidario.

A su vez, en 2016 Día Solidario puso en marcha un nuevo proyecto de becas educativas en Argentina, en colaboración con la Fundación Mano Amiga. El objetivo del proyecto es costear el ciclo completo de educación secundaria de 12 jóvenes cuyas familias tienen dificultades para afrontar los gastos escolares. El proyecto durará 6 años (2016-2021) y todos los beneficiarios son residentes en barrios humildes del Partido de Pilar. Fundación Mano Amiga es una fundación sin ánimo de lucro que dirige el Colegio Mano Amiga "Santa María", que ofrece una formación a niños con entornos difíciles.

6.7.3 Fomento de la riqueza cultural y promoción de la cultura

Estamos comprometidos en brindar herramientas, a través de talleres de formación y capacitación en oficio, a personas socialmente postergadas para que puedan superar las condiciones de pobreza y exclusión e insertarse en el mercado laboral.

Por ello, en 2016 continuamos implementando las siguientes iniciativas:

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 con la Fundación Manos Abiertas en Villa de Mayo, Provincia de Buenos Aires

En 2016, el taller de Artesanías en Papel fue organizado y realizado gracias a la colaboración de la Fundación Gas Natural Fenosa y la Fundación Manos Abiertas quien brindó el espacio, para la realización de los cursos, en el "Centro educativo San Ignacio" ubicado en Villa de Mayo, localidad que pertenece al partido de Malvinas Argentinas, provincia de Buenos Aires.

Este taller tiene como objetivo lograr que las mujeres que participan conozcan las técnicas para la elaboración de artesanías, para luego venderlas y lograr un ingreso digno. En el presente período se capacitó a un promedio de 25 alumnas.



Los temas abordados durante los encuentros se pactan en función del aporte de ideas y pedidos de las alumnas. De esta forma se busca lograr la plena incorporación de las mismas en el desarrollo del taller para que se sientan parte de esta iniciativa. El curso tiene un nivel avanzado, y aunque se capacita sobre diferentes técnicas, está enfocado en el desarrollo de packaging, bolsas, cajas y otros objetos.

Asimismo, las alumnas también aprendieron diseño de centros de mesa y ambientación para fiestas, la elaboración de regalos empresariales y objetos navideños. Gracias a lo mencionado, pudieron elaborar todos los centros de mesa para la fiesta de fin de de año de la compañía y de ese modo obtener un ingreso extra.

Taller de cerámica junto a la ONG De todos para Todos y CeraMIA, en Villa Martelli, Provincia de Buenos Aires

Este taller, organizado conjuntamente por la Fundación Gas Natural Fenosa y la ONG De todos para todos, tiene como objetivo capacitar a jóvenes y adultos del barrio de Villa Martelli en la técnica de la cerámica. Al igual que en el taller de artesanías, los productos elaborados luego son vendidos en ferias o por encargo para empresas y otras organizaciones.

CeraMIA genera así trabajo para gente del barrio para la producción y la venta directa de los productos por catálogo, dando capacitación y realizando también proyectos de arte público participativo, como ser la construcción de murales,

que también Fundación Gas Natural Fenosa apoya. En este sentido, este año se inauguró un nuevo mural en la casa -hogar de Caritas Argentina de la localidad de Florida.

Para dar cierre al año, en el mes de noviembre CeraMIA llevó adelante una jornada recreativa para los niños del barrio en la plaza "Almafuerte" ubicada en Villa Martelli con el fin de compartir una mañana de juegos y manualidades. Al finalizar la actividad se realizó un acto de reconocimiento para aquellas personas y empresas que han confiado en su proyecto y, en ese marco, la Fundación Gas Natural Fenosa recibió un reconocimiento honorífico por apoyar y acompañar durante tantos años a los talleres que brindan en la localidad de Villa Martelli.

Cabe destacar que la Fundación Corresponsables, entidad sin fines de lucro española destinada a promover la responsabilidad social empresarial, distinguió a la Fundación Gas Natural Fenosa como finalista de los VII Premios Corresponsables Iberoamérica por sus programas Aula Fundación Gas Natural Fenosa y Emprendedores Sociales.

Los talleres en números

	Total desde inicio	2016	2015	2014
Artesanías en papel (personas capacitadas)	1.640 ^(IV)	25	55 ^(II)	25
CeraMIA (personas capacitadas)		115 ^(III)	45 ^(III)	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.
 III (iii) En 2016 se realizó un nuevo mural por lo que además de los alumnos habituales (45) se sumaron 70 voluntarios para esta acción puntual.
 VI Incluye los beneficiarios de todos los talleres realizados en el marco de Aula Fundación desde su inicio, en el año 2004

Programa Emprendedores Sociales

El programa Emprendedores Sociales apoya y fomenta las inquietudes comunitarias y de desarrollo sustentable de nuestros empleados, quienes anualmente tienen la posibilidad de presentar proyectos de distintas organizaciones sociales con las que tengan vinculación.

En el transcurso del primer trimestre de 2016, luego de diversas actividades de difusión y sensibilización entre los empleados, se lanzó el concurso que recibió 26 proyectos, los cuales estuvieron vinculados a la promoción humana, la superación de las condiciones de pobreza y el desarrollo comunitario.

El Jurado estuvo integrado por: Agustina Cuffia y Roxana Fantin, ambas de COMUNIA Asociación Civil; Laura Massari, Directora de Relaciones Institucionales

IARSE; y Graciela Adán, Directora de Fundación Global. Los criterios para hacer la selección fueron: sustentabilidad, contribución a la construcción de capital social, alianzas con otras organizaciones, experiencia y profesionalismo, población atendida, cantidad de destinatarios, impacto esperado sobre la población identificada.

Este año seis proyectos resultaron ganadores y otros nueve recibieron una mención especial. A continuación se detallan los ganadores:

Programa	Objetivo y desarrollo		Participantes
David Figueroa	"A los obstáculos, los desafiamos con solidaridad y arte"	Manos Abiertas	Promover la inclusión social en espacios saludables de niñas/os, adolescentes y jóvenes. Lograr la sustentabilidad y continuidad del Programa de Prevención y Promoción de la Salud. Facilitar y fortalecer la integración de las madres y la familia a la actividad artística de sus hijos.
Fernanda Santalla	SENDAS: Salud en nutrición, desarrollo y actividades sociales	ICIED Asociación	Permitir que la población del lugar pueda tener los tratamientos adecuados y en su caso los anteojos que les permitan ver, estudiar y trabajar. En el caso de los niños les afecta la alfabetización y el acceso a una educación normal, y de los adultos el trabajo
Laura Vittorioso	"Recreando espacios lúdolectores."	Instituto Antonio Provolo	Proveer de material mobiliario para recrear un espacio de lectura y lúdico que favorezca la creatividad, la adquisición de la lectoescritura y los diferentes aprendizajes. Tal espacio estaría destinado a los alumnos sordos, hipoacúsicos y con trastornos del lenguaje.
Obispo Cesar Andrés	Al pan pan y al niño una oportunidad	Merendero Copa de Leche - Corazón Contento	El objetivo es que los adolescentes de 12 a 17 años que asisten al merendero puedan consumir productos producidos y sus padres puedan aprender el oficio de la panadería.
Cecilia Sgroi	"Creciendo Juntos"	Gregorio Mendel - de educación, promoción y asistencia - Asociación Civil sin fines de lucro	Brindar 2 veces por semana apoyo escolar a 80 niños de nivel primario del Barrio de Balvanera, junto a un grupo de voluntarios de nivel secundario del Instituto San Martín de Tours y del Colegio San Agustín.
Marta Ibáñez	Manos Creativas	Casa Club Gualaguaychu	Potenciar las habilidades y destrezas de todas aquellas personas con padecimiento mental severo, que asisten al espacio de Casa Club Gualaguaychu para su inclusión socio-laboral. Realizar tareas con sentido.

Como cierre de año, en el mes de noviembre, el Foro Ecuménico celebró la 15va edición del Premio al Emprendedor Solidario empresa, instituciones y ONGs y, en este marco, el Programa Emprendedores Sociales recibió una distinción en la categoría "Voluntariado".

Programa Primera Exportación

El Programa Primera Exportación, destinado a capacitar y asesorar de forma gratuita a PyMEs argentinas, lleva 15 años de trayectoria siendo el programa de promoción de exportaciones privado más importante de la República Argentina, tal como lo demuestran los 36 premios y distinciones recibidos por parte de prestigiosas entidades a nivel público y privado a lo largo de todos estos años.

A lo largo del 2016 se han realizado 31 seminarios, de los cuales se pueden destacar:

Claves del éxito en la empresa exportadora: Con motivo de festejo del 15° aniversario del Programa Primera Exportación se realizó un gran evento en el auditorio del Banco de la Nación Argentina, teniendo como anfitrión a su presidente Lic. Carlos Melconian y a Lic. Pablo Furnari como disertante.



Todos somos DT: Evento realizado en el Teatro Provincial de Salta, en el contexto de "Salta Emprende 2016". La apertura del mismo estuvo a cargo del Gobernador Juan Urtubey y los principales temas giraron en torno a la analogía que tiene la relación entre un Director Técnico y un Gerente Empresarial. Al evento asistieron 981 empresarios.

Seminarios en España (Barcelona y Madrid): En el marco del Programa Primera Exportación España, se realizaron 2 seminarios de capacitación a cargo del Lic. Pablo Furnari, Director Ejecutivo del PPE Argentina. Todos los años el PPE Argentina colabora con las actividades de capacitación desde su creación en el año 2014. Este año la temática abordada en España fue "Marketing digital para pymes. Cómo usar internet para crecer, fortalecerse y exportar".

Programa Primera Exportación

	2001 a 2016
Cantidad de empresas asesoradas	27.283
Cantidad de empresas capacitadas	33.615
Cantidad de empresarios becados para capacitarse en el Instituto de Educación Continua de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona	184
Suscriptores del sitio Web	+ 18.000
Visitas al sitio www.primeraexportacion.com.ar	+ 2 millones

Programa de Primera Exportación

	2016	2015	2014
Empresas asesoradas en forma personalizada, telefónica o vía mail	2.468	953	3.276
Seminarios realizados	31	19	34
Empresas capacitadas a través de nuestros cursos y seminarios	3271	497	1.448
Cantidad de visitas al sitio web www.primeraexportacion.com.ar	52.268	150.484	463.995

Acuerdos de colaboración: A lo largo de 2016 se firmaron 3 convenios de colaboración con la Municipalidad de Tres de Febrero, la Universidad Católica de Salta y la Gobernación de La Provincia de Buenos Aires a través de la Secretaría de Gobierno. Estos importantes convenios generaron una gran cantidad de actividades con estas instituciones, dándole un valor estratégico al acercamiento del programa a las empresas PyMES regionales.

10° Viaje de Capacitación y Negocios a Barcelona

En el mes de junio se realizó la 10° edición del ciclo de capacitación y negocios con la Barcelona School of Management, de la Universidad Pompeu Fabra de España. Participaron 14 empresarios argentinos de diferentes rubros y sectores, a los cuales se le sumaron 16 empresas por parte del Programa Primera Exportación de España. Los beneficiarios 2016 fueron: La Parmesana, Biomac S.R.L. y Sáenz Briones S.A del rubro alimenticio; Gaele, del sector indumentaria; Millanel Cosmética, perfumería y cosmética; C.J. Tilia, del sector jurídico; Casa Chai, del sector indumentaria; FP Ingeniería S.R.L.; del sector Metalmeccánico y fabricante de máquinas especiales; MAKELAAAR S.A., del sector Financiero; IdealSur.com S.R.L., sector Software; Fatec S.R.L., sector productor y comercializador de equipos de GNC; Asociación de Importadores y Exportadores de la Rep. Arg., sector comercio exterior; Universidad Católica de Salta – Relaciones Internacionales, del sector educación; la Fundación ProMendoza, sector vitivinícola; y el Programa ProArgentina del Ministerio de Producción de la Nación.

6.7.4 Campañas publicitarias

Durante 2016 se continuó, como desde hace más de veinte años, difundiendo los consejos sobre uso responsable del gas y prevención de accidentes por monóxido de carbono. Asimismo se mantuvo la comunicación del plan de prevención, detección y eliminación de fraudes, informando sobre el plan intensivo de revisión de redes, así se buscó continuar concientizando 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. Como resultado de esta campaña, en 2016 se detectaron más de 190 ilícitos por denuncias de vecinos.

A su vez, seguimos acompañando diferentes publicaciones culturales y sociales mostrando el compromiso constante de la compañía en estos temas.



Desembolso en auspicios

	2016 ⁽¹⁾	2015	2014
Ambientales	\$1.180.530	\$711.350	\$470.424
Sociales	\$193.524	\$228.630	\$282.263
Culturales	\$1.130.821	\$669.500	\$653.856

¹ Del total, \$272.474 corresponden a auspicios de patrocinios y donaciones. El resto corresponde a pauta publicitaria con el fin de difundir el uso responsable del gas y auspicios culturales a través de ley de mecenazgo.

Uso racional del gas no es usarlo menos, es usarlo bien

El gas natural es una energía primaria, proviene de la naturaleza y puede consumirse tal como se presenta.

Ta mismo, aunque antes de ser distribuido se le adiciona para detectar a través del olor, las pérdidas que se pueden producir en los meses de distribución a en los instalaciones domiciliarias.

Ta fuego en la combustión, ya sea, en una proporción adecuada con el aire, produce una llama de color azul y quema sin generar excesos, riego de humo, óxido de carbono u otros productos.

Si embargo, una deficiente combustión, por mala calidad mezcla de aire, puede producir humos y residuos de carbono.

El gas natural es una energía ideal para evitar la contaminación atmosférica. El hecho de que respeta el medio ambiente y no altera los niveles, ya que se transporta en tuberías subterráneas, lo convierten en la energía ideal para la cocina energética.

Además de ser una energía limpia, el gas natural es más económico que otros combustibles y que el gas envasado.

fonoGas
0 800 333 40220
Todos los días del año, las 24 horas.
Sección personalizada de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas.

Centro de Atención de Urgencias
0 800 668 1137
(011) 4754 1137
Todos los días del año, las 24 horas.

Consejos de uso y consumo responsable

gasNatural fenosa

gasNatural fenosa

Mecenazgo

En 2016, a través de la Ley de Mecenazgo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires apoyamos 10 proyectos culturales por un valor de más de un millón de pesos. Estos proyectos fueron:

Proyecto	Descripción
Por el barrio	Embellecer las calles del barrio del Abasto a través de intervenciones de artistas plásticos. Se convocará a 6 artistas de <i>Street art</i> y además será un concurso para seleccionar a cuatro nuevos artistas.
Joaquin Fargas: Conciencia y Arte	Lograr la elaboración del libro Joaquín Fargas, con ciencia y arte, para permitir a los lectores adentrarse en el abordaje de un repertorio de temas científicos tratados por especialistas de modo sencillo y fácilmente comprensible.
Más que mil palabras Mariana	Ciclo de fotografía contemporánea para televisión que se realizó entre los años 2006 y 2011.
Leer es construir III	Contribuir con la difusión y la promoción de la lectura, la revalorización del libro como fuente de enriquecimiento personal y la difusión del libro asociado a un proyecto constructivo que permite desarrollar múltiples objetivos pedagógicos.
Proyecto Nixso	Laboratorio de producción y experimentación tecnológica abierto a la comunidad e integrado por un grupo interdisciplinario de artistas latinoamericanos interesados en la educación vinculada al arte y la tecnología.
Tenemos las Máquinas en vivo	Ciclo de música de 12 capítulos que consiste en filmar en una pequeña imprenta del barrio de Balvanera una sesión musical y una breve entrevista a diferentes referentes de la música independiente local. El producto es un contenido online que se difunde por las redes sociales.
Relatos inter pares	Abordar en el aula todo lo referido a la inclusión escolar, a través de cinco historias breves con un hilo común: todos somos distintos pero con el derecho a tener las mismas oportunidades. Un mensaje de inclusión e igualdad de oportunidades, compartido a través de canciones, juegos, humor y un viaje para reconocer que los cuentos nos ayudan a encontrar grandes verdades.
Fundación Julio Bocca	Becas de formación artística
La casa de la independencia	Este proyecto, orientado a chicos de nivel primario, conmemora la Declaración de la Independencia en su Bicentenario, rescatando los sucesos más importantes que tuvieron lugar en la Casa de Tucumán. Un espectáculo realizado con modernas versiones de clásicos del folclore y canciones patrias y que narra, de forma amena y dinámica, los sucesos que desembocaron en el 9 de julio de 1816.
Vamos al Ballet	Presentar 25 funciones de ballet en la obra "La bella durmiente" u obras de similares características, espectáculo especialmente recomendada para niños, en la Ciudad Cultural Konex.

Además colaboramos con las comunidades que más lo necesitan, realizando donaciones en especie cuando las circunstancias así lo requieren.

En este sentido realizamos una donación de juguetes al Hospital de niños Dr. Pedro Elizalde y a Fundamin, ambas con motivo del día del niño y una donación de alimentos no perecederos con motivo de los diez años de la asociación Conduciendo a Conciencia, integrada por familiares y amigos de la tragedia del Colegio Ecos.

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:

ACDE acde.org.ar	Fundación Chicos Naturalistas www.chicosnaturalistas.org.ar
ADECUA www.adecua.org.ar	Fundación Debra www.debraargentina.org
ADIGAS www.adigas.com.ar	Fundación Franciscana www.fundacionfranciscana.org
Aime Nendive	Fundación Garrahan www.fundaciongarrahan.org.ar
ALPI www.alpi.org.ar	Fundación Global www.fundacionglobal.org.ar
AMCHAM www.amchamar.com.ar	Fundación KONEX www.fundacionkonex.org
Asociación Civil De Todos para Todos www.detodosparatodos.org.ar	Fundación Manos Abiertas www.manosabiertas.org.ar
Asociación Civil Gregorio Mendel gregoriomendel.org	Fundación Más fundacionmas.org
Asociación Civil Pequeños Pasos www.pequenospasos.com.ar	Fundación Mundo Sano www.mundosano.org
Asociación Conduciendo a Conciencia www.conduciendoaconciencia.org	Fundación PROEM www.proem.org.ar
Asociación Cristiana de Jóvenes www.ymca.org.ar	Fundación Reciduca www.fundacionreciduca.org.ar
Asociación de Profesionales HGNPE (Hospital Pedro de Elizalde) www.apelizalde.org	Fundación Vivienda Digna viviendadigna.org.ar
CapacitaRSE cursosderse.com.ar	FUNDALAM www.fundalam.org.ar
Cáritas Argentina www.caritas.org.ar	Fundamin www.fundamin.com.ar
Casa Club Guleguaychu www.facebook.com/Casa-Club-Gualeguaychu/C3%BA-152703534855925	IAPG www.iapg.org.ar
CEADS www.ceads.org.ar	IARSE www.iarse.org
CECRA www.cecra.com.ar	ICIED Asociación impulsosocial.org.ar
Centro Argentino de Ingenieros www.cai.org.ar	IDEA idea.org.ar
CIPPEC www.cippec.org	Instituto ACUARELA
Círculo Dircoms www.circulodircoms.com.ar	Instituto Antonio Provolo www.institutoprovolo.edu.ar
Club del Petróleo www.clubdelpetroleo.com	Instituto Argentino de ejecutivos de finanzas www.iaef.org.ar
Collegium Musicum www.collegiummusicum.org.ar	La casa del joven
COMUNIA comunia.org.ar	Liga de Amas de Casa www.ligadeamasdecasa.org
Consejo Profesional de Relaciones Públicas www.rpp.org.ar	Merendero Copa de Leche - Corazón Contento es-la.facebook.com/corazon.contento.967
Consejo Publicitario Argentino www.consejopublicitario.org	Municipalidades de los 30 partidos de nuestra zona de concesión
Cooperativa La Juanita es-la.facebook.com/CooperativaLaJuanita	Olimpiadas Especiales www.olimpiadaespecial.org.ar
Dirección Provincial de Capacitación - Promoción y Formación de Derechos. Ministerio de Desarrollo Social. Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur	ONG De La Nada www.delanada.org
Espacio Sustentable espaciosustentable.com	PNUD www.ar.undp.org
Foro Ecuménico Social foroecumenico.com	Programa Tigre Educa www.tigre.gov.ar/tigre-educa
Fundación Baccigalupo www.fundacionbaccigalupo.org	Proyecto Horizonte Asociación Civil www.facebook.com/proyectorizontebeccar
Fundación Banco de Bosques www.bancodebosques.org	Red Pediátrica www.redpediatricaarg.com.ar
	Siloé www.siloe.org.ar
	Universidad de San Andrés (www.udesa.edu.ar)

Firma de convenios de Gas Natural Fenosa

Como se mencionó anteriormente, durante el año se llevaron a cabo las siguientes firmas de convenio:

Convenios de colaboración con la Municipalidad de Tres de Febrero, y la Gobernación de La Provincia de Buenos Aires a través de la Secretaría de Gobierno para llevar a cabo el Programa Primera Exportación a lo largo de toda la provincia de Buenos Aires.

Acuerdo con la Municipalidad de San Martín se firmaron dos convenios, uno para llevar a cabo el Programa Uso Responsable del gas y otro por la iniciativa "Llame antes de excavar", destinada a brindar mayor seguridad y evitar accidentes a la hora de hacer movimientos de suelo en la vía pública. En el marco de este convenio, el municipio se comprometió a exigirle a cada empresa contratista que va a realizar un movimiento de suelo, presente un certificado de no interferencia, evitando así accidentes.



6.8 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.



Compromisos y principios de actuación responsable e íntegra

- Rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de la actividad de la compañía y establecer medidas para evitarlos y combatirlos, desarrollando canales internos que permitan la comunicación de irregularidades, respetando y protegiendo el anonimato del comunicante.
- Cumplir las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en los países en los que opera la compañía, respetando especialmente los principios expresados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.
- Actuar con responsabilidad en la gestión de los negocios y cumplir con las obligaciones fiscales en todas las jurisdicciones en las que opera la compañía, asumiendo el compromiso de transparencia y colaboración con las administraciones tributarias correspondientes.
- Competir en el mercado de manera leal, no admitiendo conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas que lleven a la compañía a la obtención de ventajas indebidas.
- Promover la transparencia informativa y la comunicación responsable, veraz, eficaz, íntegra y puntual, publicando periódicamente información financiera y no financiera que ponga en valor las actuaciones de la empresa y ofrezca una respuesta específica a las necesidades de información de los grupos de interés de la compañía.
- Mantener, en todo momento, el diálogo con los grupos de interés a través de los canales de comunicación que sean más adecuados y accesibles.

Acciones de valor propuestas para 2016

Acciones de valor propuestas para 2016		Grado de cumplimiento
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.	+	Se continuó con la campaña de fraudes, a través del envío de gacetillas de prensa comentando los avances, la pauta de avisos en medios zonales de La Matanza, Merlo, Moreno y Gral. San Martín, el alerta a la población sobre el crecimiento de conexiones clandestinas riesgosas, los posteos en redes sociales, y el ploteo en todos los vehículos de la empresa con el teléfono para denunciar fraudes.
Incluir en los cursos de capacitación al personal y contratistas una introducción en el tema de Código Ético.	+	Se incluyó en los cursos de capacitación una sección referida al Código Ético. En la misma se mencionó su existencia, sus pautas y cómo proceder en caso de conocer una violación al mismo. Además en el mes de marzo se publicó en la Universidad Corporativa el curso online "Modelo de Prevención Penal, Política Anticorrupción y actualización Código Ético de Gas Natural Fenosa". Este curso se ha establecido como obligatorio para la formación de todos los empleados de la compañía.
Continuar difundiendo la temática a clientes a través del Flash Gas, Redes Sociales y página Web.	+	Se utilizaron las redes sociales para continuar difundiendo la temática del Código Ético entre los clientes. En este sentido, se compartieron las notas de nuestro Newsletter de RC que en su desarrollo se vinculan con alguna de las pautas propuestas en nuestro código.

Grado de cumplimiento: + Alto + Medio + Bajo

Metas para 2017

- > Difundir el Modelo de Prevención Penal, la Política Anticorrupción y el Código Ético de Gas Natural Fenosa, a los colaboradores que tengan pendiente la realización de su curso de capacitación o al personal nuevo.
- > Implementar una calificación de proveedores estableciendo grados de criticidad y riesgos en cuanto a compliance, medioambiente y responsabilidad social corporativa, entre otros criterios.
- > Seguir colaborando con la "Campaña Fraudes" que lleva adelante el área de control y regularización de clientes para prevenir los fraudes contra las instalaciones de gas, a través de la difusión de piezas de comunicación en medios gráficos, redes sociales, intranet, entre otros.

6.8.1 La integridad como aspecto clave en el éxito del negocio

Gas Natural Fenosa tiene la firme convicción de que operar con integridad y transparencia contribuye de forma directa a conseguir sus objetivos y a gestionar el negocio de forma sostenible.

No en vano, la ética y la honestidad, compromisos del máximo órgano de gobierno de la compañía, constituyen pilares fundamentales de la declaración de misión, visión y valores, de sus planes estratégicos, así como de la Política de Responsabilidad Corporativa.

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

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 Gas Natural Fenosa en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés. Las pautas de

Acciones de valor del Grupo Gas Natural Fenosa

Acciones propuestas 2016		Acciones previstas 2017
Lanzamiento nueva herramienta (<i>workflow</i>) de declaración recurrente cumplimiento del Código Ético y Política Anticorrupción.	+	Acciones de difusión y comunicación de la Política de Atenciones Empresariales.
Divulgación y difusión del Código Ético para proveedores.	+	Finalización del proceso de declaración de la Política Anticorrupción.
Aprobación de la actualización del texto de la política de derechos humanos los conceptos y terminología de los Principios Rectores sobre empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas.	+	

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 su aprobación en 2005, 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 Gas Natural Fenosa en materia de buen gobierno, responsabilidad corporativa y cuestiones relacionadas con la ética y el cumplimiento normativo.

Asimismo, 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.

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

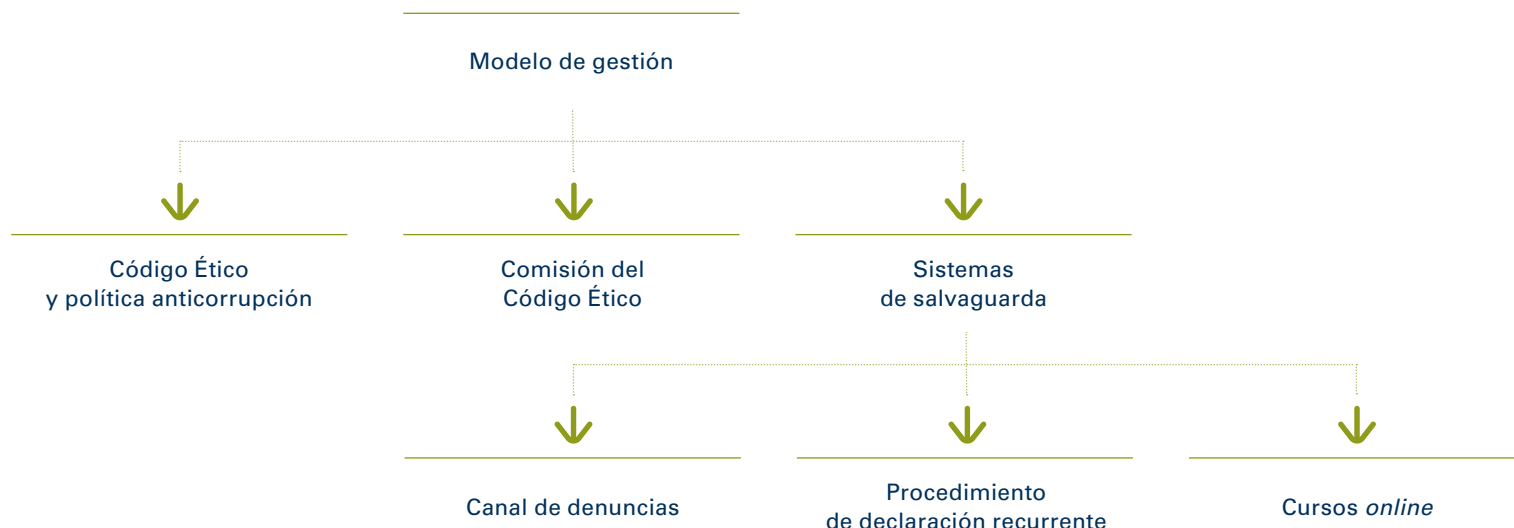
- > **El propio Código Ético y la Política Anticorrupción:** constituyen instrumentos fundamentales para actuar de un modo íntegro, responsable y transparente.
- > **La Comisión del Código Ético:** presidida por el director de Auditoría Interna, Compliance y Control Interno, con el fin de dotarla de objetividad e independencia, es responsable de velar por la divulgación y el cumplimiento del código y la dicha política 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 el apartado “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:

Canal de denuncias: a través del cual todos los empleados y proveedores pueden dirigirse a la Comisión del Código Ético para realizar consultas o notificaciones de incumplimientos del código, de buena fe, de forma confidencial y sin temor a represalias.

Procedimiento de declaración recurrente: a través del cual todos los empleados declaran de forma recurrente que han leído, comprenden y cumplen el código.

Cursos online: sobre los aspectos incluidos en el Código Ético y la Política Anticorrupción, de obligado cumplimiento para todos los empleados.



Consultas y denuncias al Código Ético a nivel Grupo

	2016	2015	2014
Consultas	58	37	33
Denuncias	120	98	56
Total	178	135	89
Nº de comunicaciones recibidas por cada 200 empleados	1,92	1,37	1,35

Este modelo de gestión 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 de la Política Anticorrupción.

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

La compañía ha establecido comisiones locales en Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Italia, México, Moldavia, Panamá y Sudáfrica. Con una estructura similar a la de la Comisión del Código Ético, su misión principal es la divulgación y comunicación del Código Ético y la Política Anticorrupción, así como reproducir en cada país las funciones que la comisión desarrolla en España para todo el ámbito de actuación de la compañía. De esta forma, se asegura la existencia de procedimientos de salvaguarda en los distintos países donde opera.

La Comisión Local del Código de Ético en Argentina, creada en 2013, está integrada por directivos de cuatro áreas de la empresa: Auditoría Interna, Comunicación y Relaciones Institucionales, Recursos Humanos y Servicios Jurídicos. En 2016, la comisión celebró tres reuniones de trabajo.

A lo largo del período, la Comisión Local del Código de Ético en Argentina no recibió consultas. Cabe destacar que no se recibieron denuncias que pusieran en evidencia incidentes en Gas Natural Fenosa relativos a cuestiones de explotación laboral o infantil o relación a los derechos de las comunidades locales y los derechos humanos.



En 2016, el plan de trabajo de la Comisión del Código Ético en Argentina incluyó, principalmente, las siguientes actuaciones:

- Promover en el ámbito del Comité de Reputación la temática y la importancia de incentivar a los equipos de trabajo en el conocimiento del Código Ético.
- Relanzar el curso virtual para el personal ingresante y para aquellos que aún no lo han realizado.
- Envío de *mailing* a todo el personal, recordándoles el compromiso con la ética y de las pautas de conducta.
- Incluir en el circuito de ingreso, la entrega del Código Ético al personal eventual.
- 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, etc.
- Reforzar la inclusión en los cursos de capacitación de una introducción en el tema sobre el código.
- Colaborar con la Comisión central en todo aquello que requiera y en especial en la aplicación y difusión de las acciones que deban replicarse a nivel local.

Además, realizamos acciones de capacitación sobre este código con el objetivo de establecer las pautas que han de presidir el comportamiento ético de todos los empleados en su desempeño diario. Así, 201 empleados de la compañía fueron instruidos sobre el ámbito de aplicación del código, sus pautas y criterios rectores de la conducta, y cuestiones relacionadas a su aceptación, cumplimiento e internalización. Además, se ofreció un curso virtual de código, del que participaron 6 empleados.

Asimismo, en el mes de marzo, se publicó en la Universidad Corporativa el curso online "Modelo de Prevención Penal, Política Anticorrupción y actualización Código Ético de Gas Natural Fenosa". Este curso, de cuatro horas de duración, se ha establecido como obligatorio para la formación de todos los empleados de la compañía dado que la formación es uno de los elementos clave del Modelo de Prevención Penal de Gas Natural Fenosa. La regulación penal, la doctrina y las mejores prácticas en esta materia,



Plan Cybersecurity

La digitalización de los procesos de negocio en Gas Natural Fenosa viene acompañada por la exposición a nuevas ciber-amenazas. Cada vez gestionamos más información con mayor complejidad y desde más ubicaciones, lo que hace que tengamos que ser más proactivos en las tareas de prevención y más operativos en las de reacción.

Por este motivo, nace el Plan de Cybersecurity con el objetivo de asegurar la información de nuestra compañía, a través de:

- El cambio de comportamiento y la participación activa de los empleados, empresas colaboradoras y terceros.
- La integración de la seguridad en los procesos de negocio.
- La incorporación de la tecnología idónea.

El Plan de Cybersecurity nos permitirá aumentar nuestro nivel de madurez en seguridad de la información, ofreciendo una respuesta acorde a las necesidades de nuestros negocios. Para conocer toda la información del proyecto y estar al día de toda la información en esta materia, se creó un apartado del Plan de Cybersecurity en la intranet corporativa. Además se llevaron a cabo jornadas de capacitación para el personal sobre este tema de las cuales participaron 43 empleados.



establecen como posible eximente o mitigante de la responsabilidad penal de las personas jurídicas la existencia de una cultura de cumplimiento en la compañía, la cual se logra mediante la concienciación, formación y comunicación a todos los empleados y colaboradores, en todos los niveles de la organización. Al 31 de diciembre, 376 empleados habían completado satisfactoriamente el curso.

Otras acciones de difusión del código incluyeron su comunicación vía email a proveedores recordando su existencia, la colocación de un anuncio referido al mismo en las carteleras digitales, el desarrollo de notas vinculadas al mismo en *newsletters*, y la difusión a través de gacetillas, avisos publicitarios y notas de prensa a clientes.

6.8.3 Modelo de prevención penal

La compañía dispone de un modelo de prevención penal que es actualizado anualmente.

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.

Desde un punto de vista organizativo, el Consejo de Administración ha asingado 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.

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

Cada año, el modelo es evaluado por un tercero independiente. En 2016, éste emitió un informe satisfactorio sobre su diseño y eficacia.

A nivel internacional, el grupo tiene implantados modelos de prevención penal en los países con legislación en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica.

En 2016, se ha lanzado un curso de formación sobre el Modelo de Prevención Penal, Código Ético y Política Anticorrupción, con objeto de enfatizar en la relevancia de su cumplimiento, asegurar la ejecución de actividades preventivas de control y dar a conocer a todos los empleados el estado actual en estas materias.

Gas Natural Fenosa es consciente de la importancia de disponer de una herramienta que asegure el control adecuado de la gestión del modelo de prevención penal. Por ello, administra y utiliza el SAP GRC Process Control para la gestión integral de la documentación, evaluación y supervisión del modelo.

6.8.4 Políticas y planes antifraude y anticorrupción

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

La Política Anticorrupción de Gas Natural Fenosa da cumplimiento a la legislación nacional e internacional en materia de corrupción y soborno, principalmente, con el ya nombrado Código Penal español. Actualmente, varios países disponen de regulaciones específicas en esta materia, las cuales establecen sanciones relevantes en casos de incumplimiento.

Esta política tiene por objeto establecer los principios que deben guiar la conducta de todos los empleados y administradores de las empresas de Gas Natural Fenosa con respecto a la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta en el seno de la organización. Así, 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 la compañía, sus administradores y sus empleados desde el punto de vista legal o reputacional.

La política 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.



Plan de prevención, detección y eliminación de fraudes

A lo largo de 2016 continuamos con la “Campaña Fraudes” con el objetivo de prevenir los fraudes contra las instalaciones de gas, a través de difusión de piezas de comunicación en medios gráficos, redes sociales, intranet, entre otros.

A partir del lanzamiento del “plan intensivo de revisión de redes”, recibimos 1.196 denuncias, a partir de las cuales se pudieron detectar 194 ilícitos que ponían en riesgo tanto la seguridad de las personas como de sus bienes materiales. A partir de los mismos se pudo regularizar 490.000 m³ de gas natural. Las revisiones se realizaron a lo largo de los más de 24.800 kilómetros de red que la compañía posee en el Norte y Oeste del conurbano bonaerense, abarcando todos los municipios, barrios cerrados, countries e industrias de la región. A su vez, se recordó que alterar las instalaciones de gas y/o adulterar o de cualquier otra forma afectar un medidor, además de constituir un delito, representa también un riesgo potencial para la comunidad en general.

Además, se pautaron avisos en medios zonales de La Matanza, Merlo, Moreno y Gral. San Martín, municipios identificados como más problemáticos en estos temas. Por otra parte, con el fin de continuar concientizando sobre la importancia de este tema, se alertó a la población sobre el crecimiento de riesgosas conexiones clandestinas a través de una nota en el Diario La Nación y una entrevista en el Canal 7 en el Programa Televisión Pública Noticias.

Durante el primer semestre de la campaña de seguridad se logró regularizar 194 ilícitos

También se realizaron posteos en las redes sociales Facebook y Twitter una vez por mes con un link a un video que está permanentemente subido en nuestro canal de Youtube (www.youtube.com/watch?v=Cce8nXQ0PgY). Ese mismo video se difundió también en nuestras carteleras digitales durante los meses de octubre y noviembre para que todos los empleados de la compañía tengan acceso directo a esta información. Finalmente, como acción permanente, colocamos un ploteo en todos los vehículos de la empresa con el teléfono para denunciar fraudes.

Así, buscamos concientizar a los vecinos de nuestra área de distribución sobre los riesgos que conlleva este tipo de ilícito, solicitando que, en caso de tomar conocimiento de los mismos, sean denunciados al 0810 333 6862 o escribiendo a la casilla: denuncias@gasnaturalfenosa.com.



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.

Denuncie manipulaciones indebidas de instalaciones y adulteraciones de medidores a denuncias@gasnaturalfenosa.com o llamando al 0810 333 6862

gasNatural fenosa

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, Gas Natural Fenosa 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.

Cabe señalar que, en 2016, Gas Natural ha aprobado una Política de Atenciones Empresariales, en el marco del Código Ético y Política Anticorrupción. Esta política tiene por objetivo regular las condiciones en las que los administradores y empleados de Gas Natural Fenosa pueden aceptar/ ofrecer atenciones empresariales de /a contrapartes de negocio en el marco del desempeño de sus funciones profesionales.

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.

6.8.5 Política de Derechos Humanos

Somos conscientes de las crecientes exigencias del entorno respecto a los derechos humanos, y sobre todo tenemos en cuenta el crecimiento de la actividad internacional que nos ha llevado a operar en algunas zonas donde la protección de los derechos humanos cobra una especial importancia.

Nuestro compromiso con el respeto y la protección de los derechos humanos se expresa tanto en la Política de Responsabilidad Corporativa como en el Código Ético. La Política de Derechos Humanos viene a formalizar y establecer de manera precisa cómo la compañía cree que tiene que incorporar este asunto en su gestión empresarial.

Desde 2011, contamos con una Política de Derechos Humanos aprobada por el Comité de Dirección, que es el máximo órgano responsable de la compañía en materia de derechos humanos.



Proceso de elaboración de la Política de Derechos Humanos

El proceso de elaboración de la política, comenzó en 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 al negocio de Gas Natural Fenosa y los compromisos relacionados con los derechos humanos.

Para aportar mayor precisión en el análisis, se contrastó la información con directivos de 14 países acerca del riesgo percibido, y con esto se preparó el primer borrador de la política. Una vez terminado 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 en 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.

El desarrollo y aprobación de esta política es nuestra respuesta a las crecientes exigencias del entorno. Adquiere todo su sentido en aquellas ubicaciones en las que la legislación local no ofrece un nivel adecuado de protección de los derechos humanos. En estos casos, Gas Natural Fenosa se compromete a garantizar una protección equivalente a la del resto de áreas en las que desarrolla su actividad.

Su cumplimiento 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 detectados en la compañía, en materia de derechos humanos, y acepta los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos. Además, se centra en los principios más relevantes que más afectan al negocio de la compañía. Durante 2014, se realizó un exhaustivo análisis de la política con el fin de asegurar su completo alineamiento con dichos principios rectores.

El 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 2016, 10.180 personas⁵ del Grupo a nivel mundial habían realizado el curso.

Tal como establece esta política, estamos 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.



Principios de la Política de Derechos Humanos

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



Hacemos pública nuestra Política de Derechos Humanos.

Es posible acceder a ella a través de la página web disponible en diez idiomas www.gasnaturalfenosa.com

⁵ El descenso en el dato reportado se debe a un cambio de criterio, ya que en anteriores informes se incluían las personas que habían sido formadas, estuvieran o no en la compañía, y el dato incluido en este informe solamente considera la plantilla actual activa.



Evaluación del riesgo de incumplimiento de los derechos humanos

En 2016, la compañía a nivel mundial comenzó a realizar un proyecto de revisión de la evaluación de los riesgos identificados en materia de derechos humanos, alineados a nuestra política de derechos humanos. El proyecto se enmarca en nuestra trayectoria como Grupo con prácticas avanzadas de Buen Gobierno y en la necesidad de responder a los estándares cada vez más exigentes que establecen los índices más prestigiosos de sostenibilidad. Queremos mostrar el compromiso de la compañía en este ámbito, especialmente en aquellos entornos donde la protección institucional de los derechos humanos es más débil.

En el marco del proyecto y en línea con la normativa y acuerdos internacionales, se identificaron diez compromisos y 33 riesgos de incumplimiento. Aunque el Grupo ya posee unos estándares de comportamiento muy altos en derechos humanos, los riesgos identificados se basaron en lo establecido para compañías multinacionales por organismos internacionales especializados en la materia.

En Argentina, este análisis fue liderado por las áreas de Reputación Corporativa, Recursos Humanos y Compras junto a la firma Deloitte, mediante un cuestionario que busca ayudar a evaluar la probabilidad del riesgo y sus consecuencias. Específicamente, se trabajó con las áreas vinculadas a la contratación de proveedores, evaluando las siguientes categorías: seguridad y salud, calidad, operación, y aspectos ambientales, sociales y de gobernanza. Como resultado, en la mayoría de los casos se detectaron riesgos de grado bajo, con excepción de algunos ítems relacionados a la gestión con proveedores que resultaron con grado medio.

En 2016 en Argentina, el área de Seguridad Patrimonial y Personal supervisó el cumplimiento de la capacitación del personal de vigilancia y seguridad en temas relacionados a seguridad, derechos humanos y conductas éticas. Solamente se capacita al personal que el año anterior no recibió el Código de conducta ni los cursos de concientización sobre Derechos Humanos. La formación fue impartida al 84,62% del nuevo personal de seguridad. En 2017 se garantizará que la totalidad del personal de seguridad sea capacitada.

6.8.6 Incumplimientos y multas

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

En 2016, no se registraron incidentes, multas ni sanciones significativas⁵:

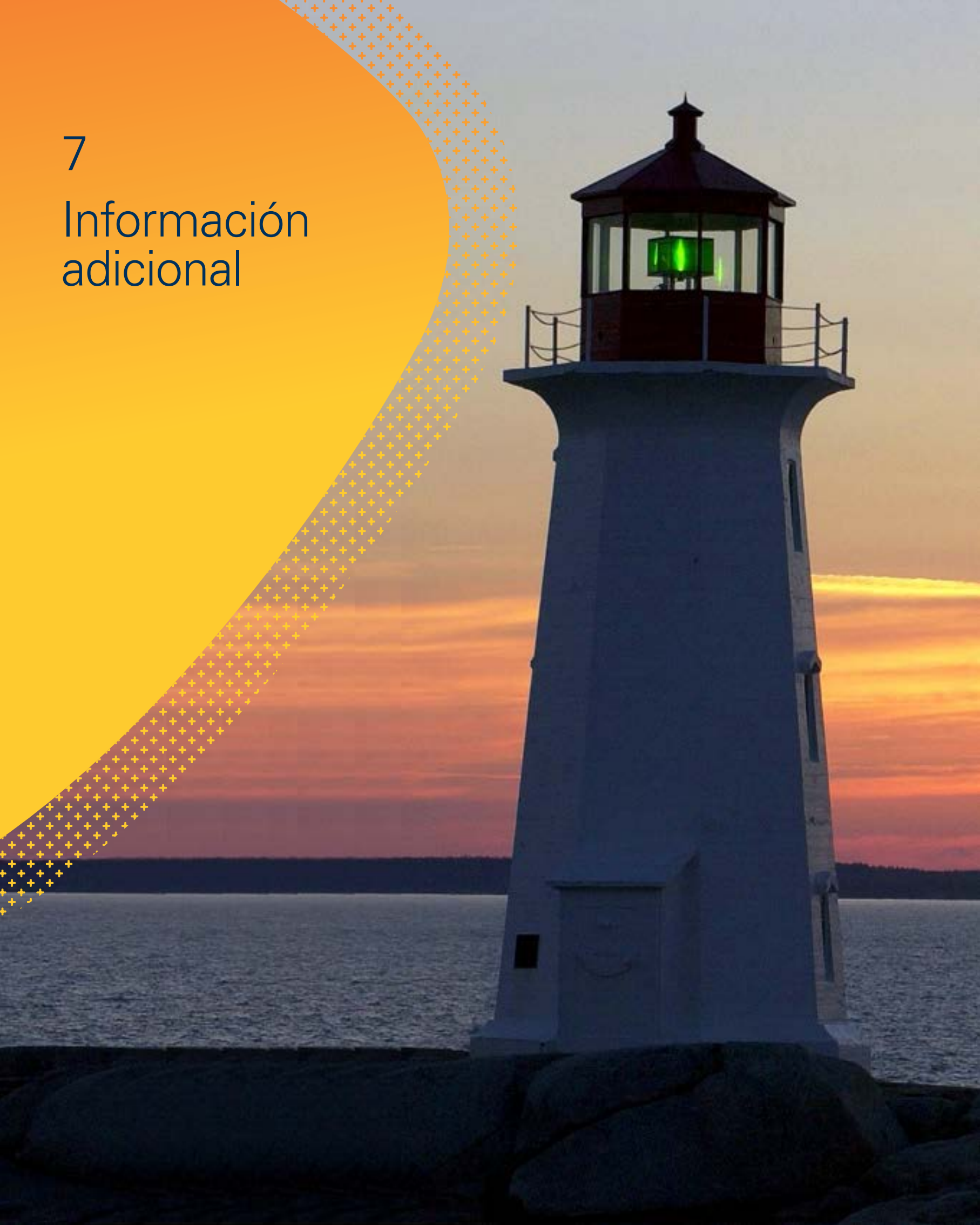
⁵ Se ha tomado como criterio del concepto "multas y sanciones significativas" las impuestas por resolución firme por montos superiores a 100.000 pesos. Se entiende por "incidentes fruto de incumplimiento" aquellos que hayan sido objeto de expedientes administrativos cuya resolución hubiera quedado firme durante 2016. 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.

- > 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 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 en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.
- > 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.

Con respecto a incidentes de corrupción, en 2016 se denunció, a través del "Canal de Denuncias", a un empleado de una empresa contratista que instaló un medidor indebidamente a cambio de una retribución dineraria en beneficio personal. Luego de las investigaciones pertinentes se constató la veracidad del hecho y consecuentemente se recomendó a la contratista apartar al empleado de toda función relacionada con Gas Natural BAN. Asimismo, se procedió a regularizar la situación/instalación del cliente.

7

Información
adicional





- 7.1 Premios y reconocimientos
Pág. 136
- 7.2 Índice de contenidos
e indicadores GRI
Pág. 137
- 7.3 Cumplimiento con el Pacto Global
de Naciones Unidas
Pág. 157
- 7.4 Informe de revisión independiente
Pág. 158

7.1 Premios y reconocimientos

Premio Ciudadanía Empresaria

Premio entregado por la Cámara de Comercio de los Estados Unidos de Norteamérica en la República Argentina (AMCHAM). Fuimos reconocidos como una de las 10 empresas líderes en gestión orientada a la sustentabilidad.

Premio CCAB al Liderazgo Sostenible

La Cámara de Comercio Argentino-Británica entregó estos premios donde, dentro de la categoría Reporte de Sostenibilidad, el Informe de Responsabilidad Corporativa 2015 de Gas Natural Fenosa fue distinguido con el 3er puesto.

Ranking de Prestigio Empresas

Elaborado por la Consultora CEOP, ocupamos el puesto 69, siendo la mejor empresa de servicios públicos.

Ranking Merco de los líderes empresariales mejor valorados

Horacio Cristiani ocupó el puesto 66 en este ranking, subiendo diez posiciones respecto al año anterior. En el Ranking Merco Talento que mide las empresas que mejor atraen y retienen el talento personal, Gas Natural BAN S.A. figura en el puesto 40.



Ranking Merco de empresas con mejor reputación corporativa

Alcanzamos el puesto 77° en este ranking, siendo la única empresa de servicios públicos presente en el ranking.

Reconocimiento otorgado por la Secretaría General de la Provincia de Buenos Aires

Esta Secretaría, dentro de la Dirección Provincial de Sustentabilidad y Responsabilidad Social, nos otorgó un reconocimiento por las acciones de RSE que llevó a cabo la compañía en conjunto con ellos.

Premio especial al Programa Primera Exportación en los 29° "Premios a la Exportación Argentina"

por parte de la revista especializada Prensa Económica. También cabe destacar que el Programa Primera Exportación fue finalista de los prestigiosos premios PlattsAwards.

Premio al Emprendedor Solidario

Foro Ecuménico en la 15va edición del Premio al Emprendedor Solidario empresa, instituciones y ONGs entregó a la Fundación Gas Natural Fenosa una distinción por el Programa Emprendedores Sociales en la categoría "Voluntariado" destacando el gran profesionalismo y dedicación con la cual se lleva adelante esta iniciativa.

VII Premios Corresponsables Iberoamérica

La Fundación Corresponsables, entidad sin fines de lucro española destinada a promover la responsabilidad social empresarial, distinguió a la Fundación Gas Natural Fenosa como finalista de los VII Premios Corresponsables Iberoamérica por sus programas Emprendedores Sociales y Aula Fundación.



7.2. Índice de contenidos e indicadores GRI

Referencias

Indicadores coloreados en verde corresponden a indicadores que dan cumplimiento a los 21 criterios de COP Avanzada, del Pacto Global de Naciones Unidas.

Indicadores de la columna ODS corresponden a indicadores relacionados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas específicas. Este relacionamiento fue realizado a partir del documento *SDG Compass*.

Índice de contenido GRI

Contenidos Básicos Generales

Contenidos Básicos Generales	Página	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	ODS
Estrategia y Análisis			4.7, 6.2, 7.4.2	
G4-1: Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	5	No		
G4-2: Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	5, 7, 24-25, 29, 35-37, 40-43, 52-53, 60-61, 64-65, 78-79, 90-91, 100-101, 106-107, 123-124	No		
Perfil de la organización			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.9	
G4-3: Nombre de la organización.	12	No		
G4-4: Marcas, productos y servicios más importantes.	22	No		
G4-5: Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	150 (Nota 1)	No		
G4-6: Países en los que opera la organización.	22	No		
G4-7: Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	22	No		
G4-8: Mercados servidos.	22, 54, 57-59	No		
G4-9: Dimensiones de la organización.	23	No		
G4-10: Desglose de empleados de la organización.	80	No		8.5
G4-11: Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	84	No		8.8
G4-12: Descripción de la cadena de suministro de la organización.	102-103	No		
G4-13: Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	150 (Nota 2)	No		

Contenidos Básicos Generales	Página	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	ODS
G4-14: Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	35-36,40-41, 64-67	No		
G4-15: Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	12-14, 57, 62, 121	No		
G4-16: Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	62, 121	No		
Aspectos materiales y Cobertura			5.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
G4-17: Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.	150 (Nota 3)	No		
G4-18: Proceso de definición del contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto.	10-12	No		
G4-19: Listado de Aspectos materiales.	11-12	No		
G4-20: Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	11-12	No		
G4-21: Cobertura de cada Aspecto material fuera de la organización.	11-12	No		
G4-22: Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	150 (Nota 4)	No		
G4-23: Cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	150 (Nota 5)	No		
Participación de los grupos de interés			5.3	
G4-24: Listado de los grupos de interés vinculados a la organización	45, 150 (Nota 6)	No		
G4-25: Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	40-41	No		
G4-26: Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	44, 46-49, 54-55, 59, 62, 89, 105, 110	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	44, 46-47, 55-56, 89	No		
Perfil de la memoria			7.5.3, 7.6.2	
G4-28: Período objeto de la memoria	12	No		
G4-29: Fecha de la última memoria	150 (Nota 7)	No		
G4-30: Ciclo de presentación de memorias	150 (Nota 8)	No		

Contenidos Básicos Generales	Página	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	ODS
G4-31: Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.	15	No		
G4-32: Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.	12, 137, 158	No		
G4-33: Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	158, 150 (Nota 9)	No		
Gobierno			6.2, 7.4.3, 7.7.5	
G4-34: Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	32-34, 42	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.	42	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.	42	No		
G4-37:Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno, en temas económicos, ambientales y sociales.	10, 42	No		
G4-38:Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	150-153 (Nota 10)	No		5.5
G4-39:Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	153 (Nota 11)	No		16.6
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.	32	No		5.5
G4-41:Procesos para previene y gestionar posibles conflictos de intereses en el órgano superior de gobierno.	33	No		16.6
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.	32	No		
G4-43:Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del órgano superior de gobierno con relación a los temas económicos, ambientales y sociales.	34	No		4.7

Contenidos Básicos Generales	Página	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	ODS
G4-44:Procesos de evaluación del desempeño de órgano superior de gobierno con respecto a la gobernanza de los temas económicos, ambientales y sociales.	32	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.	33, 35-36	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.	32-33	No		
G4-47:Frecuencia de supervisión del órgano superior de gobierno sobre los impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales.	42	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.	153 (Nota 12)	No		
G4-49:Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	89, 153 (Nota 13)	No		
G4-52:Proceso para determinar la remuneración.	33	No		
G4-53:Indicar cómo son consideradas y tenidas en cuenta las opiniones de los grupos de interés en relación a la remuneración.	33	No		
Ética e Integridad				
G4-56: Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	40, 125-126, 131-132	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.	43, 126-129	No		
G4-58:Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, y asuntos relacionados con la integridad organizacional.	43, 126-129	No		

Índice de contenido GRI

Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisiones	Verificación Externa	Claúsula ISO 26000	ODS
Categoría: Economía						
Desempeño Económico	Enfoque de gestión	10-12, 24-28, 61		No		
	G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido.	23, 102, 110		Si p. 158	6.8.1-6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	7.a, 7.b
	G4-EC2: Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	153 (Nota 14)		No	6.5.5	
	G4-EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones sociales.	153 (Nota 15)		No	6.8.7	
	G4-EC4: Ayudas económicas recibidas otorgadas por entes del gobierno	153-154 (Nota 16)		No		
Presencia en el mercado	Enfoque de gestión	10-12, 22, 83		No		
	G4-EC5: Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	84, 154 (Nota 17)		Si p. 158	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.1, 6.8.2	5.1, 8.5
	G4-EC6: Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	154 (Nota 18)		No	6.4.3, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.5, 6.8.7	8.5
Consecuencias económicas indirectas	Enfoque de gestión	10-12, 57-59, 108-111		No		
	G4-EC7: Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	57-59, 117, 119-120		No	6.3.9, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.7, 6.8.9	7.a, 7.b
	G4-EC8: Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	58, 114-116, 118-119		Si p. 158	6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9	8.3, 8.5
Prácticas de adquisición	Enfoque de gestión	10-12, 102-103		No		5.1, 8.3
	G4-EC9: Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a	102, 154 (Nota 19)		Si p. 158	6.4.3, 6.6.6, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.7	

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisiones	Verificación Externa	Claúsula ISO 26000	ODS
Categoría: Medio Ambiente					6.5.1-6.5.2	
Energía	Enfoque de gestión	10-12, 65-67		No		
	G4-EN3: Consumo energético interno	69		Si p. 158	6.5.4	7.3, 12.2
	G4-OG2: Valor total del gasto en Investigación y Desarrollo de energías renovables		Nota 20	No		7.a
	G4-OG3: Cantidad total de energía renovable generada por fuentes		Nota 21	No		
	G4-EN6: Reducción del consumo energético.	67		No	6.5.4, 6.5.5	7.3, 12.2
	G4-EN7: Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	67, 71		No	6.5.4, 6.5.5	7.3, 12.2
	Agua	Enfoque de gestión	10-12, 65-67, 69		No	
G4-EN8: Captación total de agua según la fuente		70		Si p. 158	6.5.4	6.4
G4-EN9: Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua		69		No	6.5.4	6.4
Biodiversidad	Enfoque de gestión	10-12, 65-67, 76-77		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.	76, 154 (Nota 22)		Si p. 158	6.5.6	6.6
	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 22, Nota 23		No	6.5.6	6.6
	G4-EN13: Hábitats protegidos o restaurados.	Nota 22		No	6.5.6	6.6
	G4-EN14: Número de especies incluidas en la lista roja de la uicn y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	Nota 24		No	6.5.6	6.6

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisiones	Verificación Externa	Claúsula ISO 26000	ODS
Biodiversidad	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		No		6.6
Emisiones	Enfoque de gestión	10-12, 65-67, 70-71, 76		No		
	G4-EN15: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	71-72		Si p. 158	6.5.5	3.9
	G4-EN16: Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	72		No	6.5.5	3.9
	G4-EN17: Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	72		No	6.5.5	3.9
	G4-EN19: Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	70-71		No	6.5.5	
	G4-EN20: Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	154 (Nota 25)		No	6.5.3, 6.5.5	3.9
	G4-EN21: NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas.	73		No	6.5.3	3.9
Efluentes y residuos	Enfoque de gestión	10-12, 65-67, 73		No		
	G4-EN22: Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	74		No	6.5.3, 6.5.4	3.9, 6.3, 6.6
	G4-EN23: Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	74-76		Si p. 158	6.5.3	3.9, 6.3, 12.5
	G4-EN24: Número y volumen totales de los derrames significativos.	154 (Nota 26)		No	6.5.3	3.9, 6.3, 6.6
	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 basilea 2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	74-76		No	6.5.3	3.9
	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.	154 (Nota 27)		No	6.5.3, 6.5.4, 6.5.6	6.6
	G4-OG5: Volumen y disposición de agua de formación o generada.	154 (Nota 28)		No		3.9, 6.3, 6.4, 12.2

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisiones	Verificación Externa	Claúsula ISO 26000	ODS
Efluentes y residuos	G4-OG6: Volumen de hidrocarburo quemado y ventilado.	154 (Nota 29)		No		3.9, 7.3, 12.2, 12.5
	G4-OG7: Cantidad de residuos de perforación (lodos y restos derivados de la perforación).	154 (Nota 28)		No		3.9, 6.3, 12.5
Productos y servicios	Enfoque de gestión	10-12, 65-67, 69-70, 73		No		
	G4-EN27: Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	67-73		Si p. 158	6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.7.5	6.4, 12.2, 12.5
	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.	154 (Nota 30)		No	6.5.3, 6.5.4, 6.7.5	12.2, 12.5
	G4-OG8: Contenido de benceno, plomo y azufre en los combustibles.	154 (Nota 28)		No		3.9
Cumplimiento normativo	Enfoque de gestión	10-12, 66		No		
	G4-EN29: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	133		Si p. 158	4.6	
Transporte	Enfoque de gestión	10-12, 65-67, 70-71		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.	70-71		Si p. 158	6.5.4, 6.6.6	
General	Enfoque de gestión	10-12, 65, 67		No		
	G4-EN31: Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	67		Si p. 158	6.5.1-6.5.2	7.a, 12.5, 13.3
Evaluación Ambiental de Proveedores	Enfoque de gestión	10-12, 102-104		No		
	G4-EN32: Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios ambientales	103		Si p. 158	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.	103-104		No	6.3.5, 6.6.6, 7.3.1	

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisiones	Verificación Externa	Claúsula ISO 26000	ODS
Mecanismos de reclamación en materia ambiental	Enfoque de gestión	10-12, 66		No		
	G4-EN34: Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	133		Si p. 158	6.3.6	
Categoría: Desempeño Social						
Sub-Categoría: Prácticas laborales y trabajo decente					6.4.1-6.4.2	
Empleo	Enfoque de gestión	10-12, 80-83		No		
	G4-LA1: Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	80, 83, 154 (Nota 31)		Si p. 158	6.4.3	5.1, 8.5, 8.6
	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	85, 154 (Nota 31)		No	6.4.4, 6.8.7	8.5
	G4-LA3: Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	154-155 (Nota 32)		No	6.4.4	5.1, 8.5
Relaciones entre los trabajadores y la dirección	Enfoque de gestión	10-12, 83		No		
	G4-LA4: Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	155 (Nota 33)		Si p. 158	6.4.3, 6.4.5	8.8
Salud y seguridad en el trabajo	Enfoque de gestión	10-12, 91-93, 97-99		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.	97		No	6.4.6	8.8
	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.	96		Si p. 158	6.4.6, 6.8.8	3.4, 3.9, 8.8

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisiones	Verificación Externa	Claúsula ISO 26000	ODS
Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	92-94, 155 (Nota 34)		No	6.4.6, 6.8.8	3.4, 3.9, 8.8
	G4-LA8: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	97		No	6.4.6	8.8
Capacitación y educación	Enfoque de gestión	10-12, 86-88, 94-95		No		
	G4-LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	88		No	6.4.7	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.5
	G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	86-88		No	6.4.7, 6.8.5	8.5
	G4-LA11: Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional	86		Si p. 158	6.4.7	5.1, 8.5
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Enfoque de gestión	10-12, 80-83		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.	33, 80, 155 (Nota 35)		Si p. 158	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	5.1, 5.5, 8.5
Igualdad de remuneración entre mujeres y hombres	Enfoque de gestión	10-12, 78, 83		No		
	G4-LA13: Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	155 (Nota 36)		Si p. 158	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	5.1, 8.5, 10.2
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	Enfoque de gestión	10-12, 102-104		No		
	G4-LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	103		Si p. 158	6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 7.3.1	8.8
	G4-LA15: Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	103-104		No	6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 7.3.1	8.8
Subcategoría: Derechos Humanos					4.8, 6.3.1-6.3.2	

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisiones	Verificación Externa	Claúsula ISO 26000	ODS
No discriminación	Enfoque de gestión	10-12, 123, 125-126, 131-132		No		
	G4-HR3: Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	133		Si p. 158	6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	5.1, 8.8
Libertad de asociación y negociación colectiva	Enfoque de gestión	10-12, 83, 131-132		No		
	G4-HR4: Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos puedan infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	83, 131-132, 155 (Nota 37)		Si p. 158	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.5, 6.6.6	8.8
Medidas de Seguridad	Enfoque de gestión	10-12, 131-133		No		
		133		Si p. 158	6.3.4, 6.3.5, 6.6.6	
Evaluación	Enfoque de gestión	10-12, 131-133		No		
	G4-HR9: Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.		Nota 44	Si p. 158	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5	
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	Enfoque de gestión	131-133		No		
	G4-HR10: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	10-12, 102-104		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.	103		Si p. 158	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.6.6	
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	Enfoque de gestión	103-104		No		
	G4-HR12: Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	10-12, 125-126		Si p. 158	6.3.6	
Subcategoría: Sociedad		133				
Comunidades Locales	Enfoque de gestión			No		
	G4-SO1: Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	10-12, 65, 108-111		No	6.3.9, 6.5.1- 6.5.2, 6.5.3, 6.8	

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisiones	Verificación Externa	Claúsula ISO 26000	ODS
Comunidades Locales	G4-SO2: Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	66-67, 155 (Nota 38)		Si p. 158	6.3.9, 6.5.3, 6.8	
	OG10: Número y descripción de litigios significativos con las comunidades locales y pueblos indígenas.	133		No		
Lucha contra la corrupción	Enfoque de gestión	10-12, 36-37, 125-131		No		
	G4-SO3: Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	36-37		No	6.6.1-6.6.2, 6.6.3	16.5
	G4-SO4: Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	125-131		No	6.6.1-6.6.2, 6.6.3, 6.6.6	16.5
	G4-SO5: Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	133		Si p. 158	6.6.1-6.6.2, 6.6.3	16.5
Cumplimiento regulatorio	Enfoque de gestión	10-12, 133		No		
	G4-SO8: Valor monetario de multas y sanciones no monetarias por el incumplimiento de la legislación y la normativa	133		Si p. 158	4.6	
Evaluación de impacto social de los proveedores	Enfoque de gestión	10-12, 102-104		No		
	G4-SO9: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	103		Si p. 158	6.3.5, 6.6.1-6.6.2, 6.6.6, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1	
Mecanismos de reclamación por impacto social	Enfoque de gestión	10-12, 46-49, 125-126		No		
	G4-SO11: Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	155 (Nota 39)		Si p. 158	6.3.6, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2	
Reasentamientos involuntarios	Enfoque de gestión	10-12, 108-111		No		
	G4-OG12: Enumere, cuantifique y describa los casos de reasentamiento involuntario necesarios para la actividad de la empresa.	155 (Nota 40)		Si p. 158		
Integridad de los activos y seguridad de los procesos	Enfoque de gestión	10-12, 54-56, 155-156 (Nota 41)		No		
	G4-OG13: Número de siniestros en materia de seguridad de los procesos y percances, por tipo de actividad.	155-156 (Nota 41)		Si p. 158		6.3, 8.8

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisiones	Verificación Externa	Claúsula ISO 26000	ODS
Subcategoría: Responsabilidad sobre los productos						
Salud y Seguridad de los clientes	Enfoque de gestión	10-12, 54-56, 111-113		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.		156 (Nota 42)	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.	133		Si p. 158	4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	
Etiquetado de los productos y servicios	Enfoque de gestión	10-12, 54-56		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.		156 (Nota 43)	No	6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9	
Etiquetado de los productos y servicios	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.	133		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.	54-56		Si p. 158	6.7.1-6.7.2, 6.7.6	
Privacidad de los clientes	Enfoque de gestión	10-12, 123		No		
	G4-PR8: Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	133		Si p. 158	6.7.1-6.7.2, 6.7.7	
Cumplimiento regulatorio	Enfoque de gestión	10-12, 123		No		
		133		Si p. 158	4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.6	

Nota 1

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

Nota 2

Durante 2016, no hubo cambios significativos en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la compañía.

Nota 3

En cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias vigentes, el Directorio presenta la Memoria, la Reseña Informativa, los Estados de Situación Financiera, de Resultados Integrales, de Cambios en el Patrimonio y de Flujo de Efectivo, Notas, Anexos e Informe de la Comisión Fiscalizadora correspondientes a Gas Natural BAN S.A. para el ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre de 2016. Este Informe de Responsabilidad Corporativa 2016 abarca las operaciones de dicha empresa.

Nota 4

En los casos en los cuales la reexpresión de la información afectó la comparabilidad interanual de las tablas presentadas a lo largo del Informe, se detalla su modificación en una nota al pie respectivamente.

Nota 5

No se realizaron cambios significativos en el alcance y la cobertura de los aspectos, respecto a memorias anteriores.

Nota 6

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.

Nota 7

Informe de Responsabilidad Corporativa 2015.

Nota 8

Presentamos anualmente nuestro Informe de RC.

Nota 9

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 10

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

Horacio C. Cristiani

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

Sergio Aranda Moreno

Nacido el 27 de enero de 1959. Ingeniero Superior Industrial por la E.T.S.I.I de Barcelona (España); Diplomado en Alta Dirección de Empresas por ESADE de Barcelona. Director General de Latinoamérica y miembro del Comité de Dirección del Grupo Gas Natural desde octubre 2006. Miembro del órgano de administración de Gas Natural Engineering (España), CEG y CEG Rio (Brasil), Edemet y Edechi (Panamá), Gas Natural México, Sistemas de Administración y Servicios, Comercializadora Metrogas, Energía y Confort Administración de Personal, Gas

Natural Servicios, Administradora de Servicios de Energía de México, Sociedad Administración y Servicios ECAP (Mexico) y Gas Natural S.A. ESP (Colombia). Director Titular de Invergas S.A. y Gas Natural SDG Argentina S.A. No posee contrato de trabajo con la Sociedad.

Francisco Solbens Pons

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

Calos Miravent Pi

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

Sergio R. Tarallo

Nacido el 5 de septiembre de 1962. Contador (1985); Programa Dirección Financiera, IAE (1997); Programa de Desarrollo Directivo, Instituto Argentino de la Empresa, Universidad Austral (2001). Gerente General de Gas Natural BAN (2014 a la fecha). Director Titular de Invergas S.A., Gas Natural SDG Argentina S.A., Natural Servicios S.A. y Natural Energy S.A. Consejero Suplente de la Cámara de Sociedades Anónimas. Posee contrato de trabajo con la Sociedad desde 19 de mayo de 1994.

Julio P. Naveyra

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

Francisco de Paula Lluch Rovira

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

Santiago Colombres Garmendia

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

Adolfo Donati

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

Jorge Teich

Nacido el 27 de marzo de 1967. Contador Público (1998). 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. Ambrogio

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 Ambrogio & 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.

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. Teson

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

S.A. y Natural Servicios S.A., Síndico Suplente de Hidroeléctrica Diamante S.A., Hidroeléctrica los Nihuales y Administrador suplente en Ford Argentina S.C.A.

Uriel F. O'Farrell

Nacido el 12 de junio de 1953. Abogado. Socio del Estudio O'Farrell. Presidente de IX S.A. y en Bouncopy Del Plata S.A., Vicepresidente de CSI Leasing Argentina, Director Titular de Energía San Juan S.A., Director Suplente de Boston Merchant Buenos Aires S.A., y Grupo Concesionario del Oeste, Gerente General de ASB Technologies S.R.L. y de Boart&Wire S.R.L., Gerente de Consultores Legales S.R.L., Gerente Suplente de Salem Viale & Asociados S.R.L., Síndico Titular de Gas Natural SDG S.A., Natural Servicios S.A. Citelec S.A., Empresa de Distribución Eléctrica de Tucumán S.A., Hidroeléctrica Diamante S.A., Hidroeléctrica Los Nihuales S.A. Central Térmica Güemes S.A., Empresa Jujeña de Energía S.A., Agua Negra S.A., Compañía Eléctrica de Inversiones S.A., Empresa Jujeña de Sistemas Energéticos Dispersos S.A., Central Piedra Buena S.A., Norelec S.A., Energía Distribuida S.A., Síndico Suplente de Invergás 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., ARSAT S.A., Nucleoeléctrica ARG. S.A. y Gas Natural Ban S.A.

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 Invergás S.A., de Gas Natural SDG Argentina S.A. y de Natural Servicios S.A.

Secretario

Gabriel E. M. Wilkinson

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

Nota 11

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

Nota 12

El Informe de RC 2015 fue aprobado por el Comité de Reputación Corporativa.

Nota 13

Poseemos un sitio Web corporativo (www.gasnaturalfenosa.com.ar) de libre acceso y actualizado permanentemente. Adicionalmente, el sitio cuenta con una dirección de correo electrónico (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 14

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 2016 Gas Natural Fenosa realizó acciones en pos de disminuir

las emisiones de Gases de Efecto Invernadero que genera su actividad, descriptas en la página 70.

Nota 15

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 Gerente General. 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 16

Con fecha 1º de agosto de 2016 se publicó en el boletín oficial la Resolución N°138/2016 del Ministerio de Energía y Minería, determinando el pago de la asistencia económica transitoria a favor de Gas Natural BAN, S.A. por la suma de \$108.150.000 correspondiente a las cuotas pendientes de octubre, noviembre y diciembre 2015, cuyo desembolso se efectuó el 19 de septiembre. Mediante Resolución N° 312 de fecha 28 de diciembre de 2016 el Ministerio de Energía y Minería aprobó una nueva asistencia económica a las Licenciatarias del Servicio de Distribución de Gas Natural a efectos de solventar las inversiones obligatorias oportunamente establecidas y el pago a los productores. El importe asignado a Gas Natural BAN, S.A. fue de \$594.400.000, inferior al requerido y no permite cubrir el déficit generado por la no aplicación de las tarifas de abril del corriente, habiéndose solicitado al ENARGAS el complemento. A la fecha la Distribuidora presentó la declaración jurada correspondiente conforme la solicitud del ENARGAS y continúa las gestiones administrativas para lograr el desembolso de los fondos. La asistencia contempla la prohibición de distribuir dividendos sin la previa acreditación del cumplimiento del plan de inversiones y autorización del ENARGAS.

Nota 17

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 18

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

Nota 19

El 100% de los proveedores de Gas Natural Fenosa son locales.

Nota 20

Este indicador no aplica a la naturaleza del negocio de la compañía. No hubo en 2016 gastos en investigación y desarrollo de energías renovables.

Nota 21

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 22

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 23

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 24

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 25

Emisiones de R22 (toneladas): 0,08
Emisiones de hidrofluorocarbonados (HFC) (toneladas): 0,010. Corresponde a Freon 410.

Nota 26

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 27

Ninguno de los procesos ni actividades de la compañía afecta significativamente las fuentes de agua protegidas o consideradas como reserva.

Nota 28

Debido a la actividad de la compañía, este indicador no aplica.

Nota 29

Volumen de gas venteado (m³):
134.396,240
Volumen total de gas procesado (m³):3.470.436.595,000

Nota 30

Gas Natural Fenosa no manufactura producto alguno.

Nota 31

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 32

- > Cantidad de licencias otorgadas por maternidad: 5
- > Cantidad de de licencias otorgadas por paternidad: 5
- > Índice de reincorporación al trabajo por licencia por maternidad: 100%
- > Índice de reincorporación al trabajo por licencia por paternidad: 100%

Nota 33

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 34

Los trabajadores con riesgo de presentar enfermedades profesionales fueron informados, juntos con sus riesgo, tiempos de exposición y lugar de actividad, a la aseguradora de riesgos del trabajo de acuerdo a lo establecido por la legislación vigente, luego de lo cual dicha aseguradora definió, a través de su área médica, los parámetros a ser estudiados en el trabajadores expuestos. Esos resultados fueron luego evaluados en conjunto con el Depto. de Salud, se informaron a los trabajadores expuestos y se evaluó si las medidas de prevención adoptadas son las adecuadas y si hay que realizar mejoras en ellas, como resultado de lo cual no han surgido afectaciones a la salud de los trabajadores. Asistieron a estos exámenes el 92.59% del personal expuesto.

Nota 35

Miembros Comité de Dirección:

- > Menor a 55 años - Hombres: 41,67%
- > Entre 55 y 60 años - Hombres: 25%
- > Entre 55 y 60 años - Mujeres: 16,67%
- > Mayor a 60 años - Hombres: 16,67%

Nota 36

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 37

La Política de DDHH alcanza a todos los proveedores de la compañía quienes la reciben, entienden y suscriben. En relación a esto, en 2016 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 38

El impacto de las operaciones de distribución de gas no generaron aspectos negativos significativos en las comunidades. En 2016 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.

Empleados por categoría y edad

	Mayor 50	30-50	Menor 30	Total
Administrativo	54	38	4	96
Directivo	15	12	0	27
Operario	68	37	12	117
Técnico	117	117	26	260
Total	254	204	42	500

Nota 39

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 (FocusGroup) 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 40

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 41

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, Con el objeto de resolver en el mínimo tiempo posible la emergencias que se presenten en orden a preservar la seguridad de las personas, de los bienes, del mantenimiento del servicio y la preservación de imagen pública. En este documento, hemos definido 3 grados de emergencia siendo el grado 1: muy grave en distribución; muygrave en recepción; muy grave en la red de alta presión; grado 2: grave en distribución; grave en recepción y el grado 3: averías.

En 2016 se registró una explosión por fuga de gas en vereda.

Nota 42

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 43

Adherimos a la legislación vigente, especialmente en lo que se refiere al tipo de información que se debe hacer pública sobre nuestros productos y servicios, siendo aplicables principalmente la ley de Lealtad Comercial (N° 22.802), la ley de Defensa del Consumidor (N° 24.240) y la ley de Protección de Datos Personales (N° 25.326), así como disposiciones varias del ENARGAS pertinentes. En referencia a la temática ambiental no existen procedimientos generales internos que hagan mención de la información y el etiquetado que deben poseer los productos y los servicios; sin embargo, dentro de los lineamientos del Manual de Procedimientos Ambientales (MPA) el PE.04761.AR (Gestión de Residuos) y el PE.04778.AR (Manejo y monitoreo de odorantes), establece en uno de sus apartados el etiquetado que deben poseer los contenedores de residuo y los de odorante fijos y móviles. Gas Natural Fenosa en su portal www.gasnaturalfenosa.com.ar publica los Procedimientos Ambientales que se encuentran vigentes y que son aplicables a su negocio. Por otra parte, por nuestro tipo de operación (servicio público, distribución de gas natural por redes) utilizamos nuestro informe de Responsabilidad Social Corporativa con el fin de informar a nuestros clientes, proveedores, sociedad en general y demás público de interés sobre nuestra gestión económica, social y medioambiental. El informe es de acceso público y puede consultarse en nuestro sitio web.

Nota 44

Si bien por el momento no se cuenta con información detallada sobre el número y porcentaje de centros evaluados, se está trabajando en sistematizar esta información.

7.3 Cumplimiento con el Pacto Global de Naciones Unidas

Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas

Categorías	Principios	Páginas del Informe de RC
Derechos Humanos	Principio 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	14, 40-41, 57, 80-82 102-104, 125-129, 131-133
	Principio 2 Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	14, 40-41, 83-84, 93, 102-103, 125-129, 131-133
Trabajo	Principio 3 Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	14, 40-41, 83-84, 97, 131-133
	Principio 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	14, 40-41, 102-103, 131-133
	Principio 5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	14, 40-41, 102-103, 131-133
	Principio 6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	14, 40-41, 80-82, 86, 88, 96, 102-103, 125-126, 131-133
Medio Ambiente	Principio 7 Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	14, 40-41, 64-77, 103
	Principio 8 Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	14, 40-41, 64-77, 103
	Principio 9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	14, 40-41, 64-77
Anti-corrupción	Principio 10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	14, 36-37, 40-41, 129-131

7.4 Informe de revisión independiente



Deloitte & Co. S.A.
Florida 234, 5º piso
C1005AAF
Ciudad Autónoma
de Buenos Aires
Argentina

Tel.: (+54-11) 4320-2700
Fax: (+54-11) 4325-8081/4326-7340
www.deloitte.com/ar

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

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

1. Identificación de la información objeto del encargo.

Hemos sido contratados por la Dirección de Gas Natural BAN S.A. para emitir un informe de aseguramiento limitado sobre la información contenida en el Informe de Responsabilidad Corporativa (IRC) 2016, correspondiente al período 1º de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2016, 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") "de conformidad" esencial.

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

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

- El contenido del IRC adjunto, lo que implica determinar cuál es la cobertura y los indicadores de desempeño a ser incluidos, y de relevancia para los grupos de interés a los cuales está dirigido;
- La definición de los criterios aplicables en la elaboración del IRC, siendo el criterio adoptado por la Sociedad los definidos en 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 IRC adjunto.

3. Responsabilidad de los contadores públicos.

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

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

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

Deloitte & Co. S.A. Registro de Soc. Com. CPCECABA T°1 Folio 3

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembro, y sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades únicas e independientes y legalmente separadas. DTTL (también conocida como "Deloitte Global") no brinda servicios a los clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de DTTL y sus firmas miembros puede verse en el sitio web www.deloitte.com/about.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra y Gales bajo el número de compañía 07271800, con domicilio legal en Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A, 3TR, United Kingdom.

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 sostenibilidad, 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.

Conclusión

Sobre la base del trabajo descrito en el presente informe, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que el IRC correspondiente al período 1° de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2016 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, 30 de mayo de 2017.

DELOITTE & Co. S.A.

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



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

Deloitte & Co. S.A. Registro de Soc. Com. CPCECABA T°1 Folio 3

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembro, y sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades únicas e independientes y legalmente separadas. DTTL (también conocida como "Deloitte Global") no brinda servicios a los clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de DTTL y sus firmas miembros puede verse en el sitio web www.deloitte.com/about.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra y Gales bajo el número de compañía 07271800, con domicilio legal en Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A, 3TR, United Kingdom.

Gas Natural BAN, S.A.

Isabel La Católica 939
C1268ACS Buenos Aires
Argentina

Tel.: (54 11) 4309 2800

Fax: (54 11) 4309 2780

www.gasnaturalfenosa.com.ar

Edición

Dirección de Comunicación
y Relaciones Institucionales

Facilitadores externos

ReporteSocial

www.reportesocial.com

Diseño gráfico

Marcela Lombardi

www.mlombardi.com.ar



www.gasnaturalfenosa.com.ar