



Informe de Responsabilidad Corporativa 2018

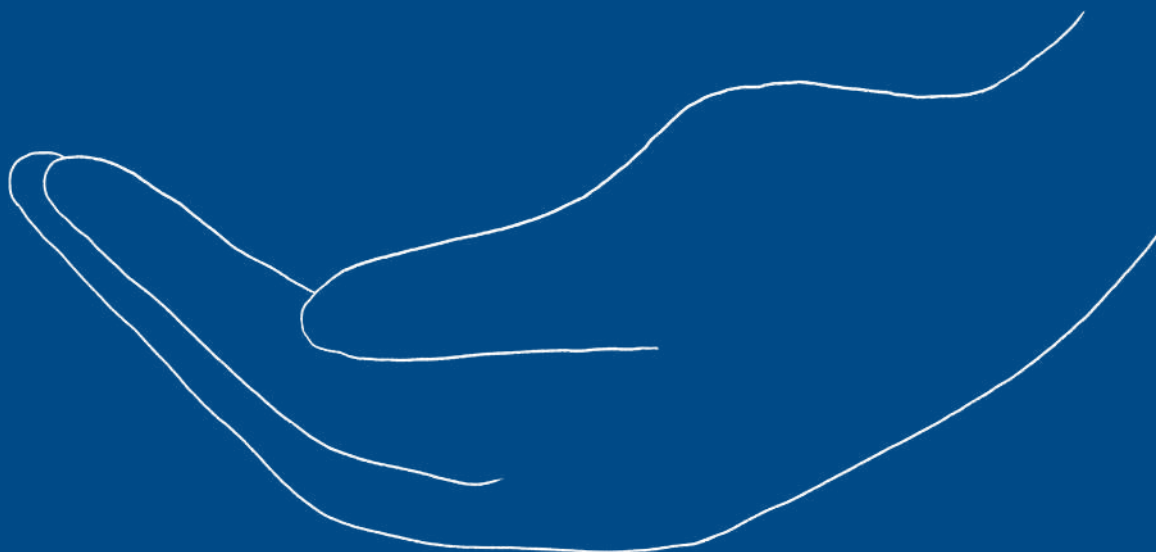



















Contribución de Naturgy a los Objetivos de Desarrollo Sostenible


Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son las prioridades concretas y urgentes que la Organización Mundial de Naciones Unidas seleccionó con el propósito de poner fin a la pobreza extrema, luchar contra la desigualdad y la injusticia, y proteger nuestro planeta.

Desde Naturgy, analizamos cada meta y nos sumamos a esta Agenda Mundial para el año 2030 a través de nuestros impactos directos e indirectos. Estamos comprometidos a contribuir al alcance de las Metas en aquellos temas relacionados a nuestro negocio y que puedan aportar a cuestiones globales. En el siguiente gráfico presentamos nuestra contribución a través de acciones concretas en la gestión del negocio.



Iniciativa	Meta	Página
 <h3 data-bbox="300 504 643 539">Excelencia en el servicio</h3> <div data-bbox="300 555 820 651">      </div>		
Proyectos de gasificación de barrios de bajos recursos	1.5, 7.1, 7.3, 11.1, 17.17	39
Modelo Inclusivo de Gasificación Integral	1.5, 7.1, 7.3, 11.1, 17.17	40
Mecanismos de financiación para el acceso al servicio de distribución de gas por redes en alianza con distintas entidades financieras.	1.5, 7.1, 11.1, 17.17	40
Servicios de atención de urgencia por pérdidas de gas	3.9	38
Sistema de consumo seguro y de calidad: Certificaciones ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001	3.9	37
Inspecciones reglamentarias en las instalaciones de gas de los clientes	3.9, 11.1	37
Buenas prácticas de construcción en la vía pública (prevención de daños)	11.1	48
 <h3 data-bbox="300 1097 571 1133">Compromiso social</h3> <div data-bbox="300 1149 1246 1245">          </div>		
Programa Energía del Sabor	1.5, 4.3, 4.4, 8.3, 8.6, 17.17	90
Programa Emprendedores Sociales	1.5, 4.7, 13.3	91
Programa Aula Formación	4.4, 8.3, 8.6, 17.17	91
Programa Vocación Natural	4.3, 4.4, 8.5, 8.6	89
Programa Proyectando tu Futuro	8.6	89
Programa Pasantías de verano	4.4, 8.5, 8.6	89
Programa Asociar Energía	7.3, 17.17	88
Programa Formando Energías	7.3, 13.3, 17.17	89
Asociación Civil Día Solidario	4.3, 4.4, 17.17	90
Campaña de prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono	3.4, 3.6, 3.9	89
Programa Consumo Responsable del Gas	3.9, 7.3, 17.17	88
Régimen de Promoción Cultural Mecenazgo	11.4	94
Alianzas para lograr objetivos	17.17	30

Iniciativa	Meta	Página
 <h2 style="text-align: center;">Seguridad y salud</h2> <div style="display: flex; justify-content: center; gap: 10px;">   </div>		
Plan Compromiso con la Seguridad y Salud	3.4, 8.8	73
Comité de Seguridad, Higiene y Salud: acciones de prevención de riesgos laborales con sindicatos	3.4, 8.8	79
Capacitación en seguridad y prevención de riesgos laborales	3.4	74
Programa Calidad de Vida	3.4	77
Programa de prevención y salud corporativo: Sistema de gestión de empresa saludable (SIGES)	8.8	72
 <h2 style="text-align: center;">Interés por las personas</h2> <div style="display: flex; justify-content: center; gap: 10px;">    </div>		
Taller de Vocación Natural	4.3, 4.4, 8.6	89
Plan Integral de Diversidad	4.5, 5.5, 8.5	62
Igualdad de género y remuneración equitativa	5.5, 8.5	65
Formación en políticas y procedimientos sobre derechos humanos	5.1	105
Charlas/talleres de salud orientados a los empleados y sus familias	3.4	67
Programas de Formación para colaboradores	4.4	69
Programa Success Factors	4.4	69
 <h2 style="text-align: center;">Cadena de suministro responsable</h2> <div style="display: flex; justify-content: center; gap: 10px;">        </div>		
Universidad extendida para proveedores y contratistas	4.3, 4.4	84
Gestión responsable de la cadena de suministro: selección, evaluación y seguimiento	3.9, 7.3, 8.3, 12.2, 12.5	89
Talleres de Seguridad, salud, nutrición y prevención de riesgos laborales para proveedores	3.4, 8.8	84
Pautas de comportamiento ético y derechos humanos con proveedores	5.5, 8.8, 16.5	85

Iniciativa	Meta	Página
 <p data-bbox="300 501 880 542">Gestión responsable del medio ambiente</p> <div data-bbox="300 555 1024 654">        </div>		
Gestión responsable de efluentes	6.3, 6.4, 6.6, 12.2	55
Realizamos renovaciones de redes de distribución con materiales de menor coeficiente para fuga de emisiones de gases.	7.b	50
Iniciativas de conservación de los ecosistemas	6.6	55 y 59
Acciones de gestión forestal sostenible en conjunto con la Fundación Chicos Naturalistas	15.1, 15.2, 17.17	59
Iniciativas internas para mitigar los las emisiones y consumo energético	13.3	50
Capacitación y comunicación sobre cambio climático	13.3	50
Programa Ambiente Natural: Programas de Reciclado junto a fundaciones	12.5, 17.17	56
 <p data-bbox="300 1102 673 1142">Integridad y transparencia</p> <div data-bbox="300 1155 705 1245">     </div>		
Respeto por los Derechos Humanos	5.1, 5.5, 16.6	104
Programas de control y prevención de riesgos de corrupción, fraude y legales)	16.5, 16.6	104
Difusión y conocimiento de prácticas éticas	16.5, 16.6	103
Campaña de comunicación externa sobre prevención de fraudes	16.5, 16.6	103
Programa Anticorrupción	16.6	100
Promoción de la transparencia y la rendición de cuentas	12.6	24
 <p data-bbox="300 1599 746 1639">Compromiso con los resultados</p> <div data-bbox="300 1653 600 1742">    </div>		



Sumario

Contribución de Naturgy a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	2
Mensaje de Directivos de Naturgy	8
Naturgy	10
Logros y desafíos	19
Capítulo 1 La Responsabilidad Corporativa y Naturgy	22
Capítulo 2 Excelencia en el servicio	34
Capítulo 3 Compromiso con los resultados	42
Capítulo 4 Gestión responsable del medio ambiente	46
Capítulo 5 Interés por las personas	60
Capítulo 6 Seguridad y salud	70
Capítulo 7 Cadena de suministro responsable	80
Capítulo 8 Compromiso Social	86
Capítulo 9 Integridad y transparencia	96
Capítulo 10 Sección técnica del Informe	106
Lineamientos y alcance de este Informe de Responsabilidad Corporativa	contratapa



Carta del Gerente General



Desde el inicio de nuestras operaciones en Argentina asumimos un rol activo para impulsar el cambio positivo en lo que respecta a nuestro negocio y su influencia en la sociedad. Siguiendo este enorme compromiso, hoy como Naturgy, presentamos con mucho orgullo nuestro décimo quinto Informe de Responsabilidad Corporativa, rindiendo cuentas sobre las acciones que llevamos adelante en materia económica, social y ambiental durante 2018.

Con una trayectoria en Argentina de 15 años publicando nuestros Informes de Responsabilidad Corporativa, confirmamos que este trabajo es no solo el fiel reflejo de los esfuerzos realizados por nuestros colaboradores para alcanzar objetivos concretos de sustentabilidad, sino nuestro firme compromiso de estar presente en las principales iniciativas mundiales para promover el progreso de toda la sociedad: **los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas**, su Agenda de Metas al año 2030, y los **10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas**, sobre derechos laborales, derechos humanos, medio ambiente y anticorrupción.

En el contexto local de Argentina, desde abril de 2018, la economía presentó cambios en las condiciones macroeconómicas que provocaron una brusca variación en la paridad peso-dólar estadounidense, lo que alteró significativamente la ecuación económica-financiera de la industria. Desde Naturgy hemos trabajado arduamente para continuar con nuestros compromisos y cumplir con el objetivo de prestar un servicio público a la comunidad argentina.

Ante esta coyuntura de enormes desafíos para la empresa y para la sociedad argentina, tomamos diferentes medidas para mantener la cadena de pagos que permitieran la operación y el mantenimiento del servicio público de distribución de gas natural por redes con los mismos estándares de calidad y seguridad.

Además, en este marco de enormes desafíos, avanzamos en todos aquellos compromisos que mantenemos hace años, principalmente en la gestión de posibilitar el acceso al servicio de distribución de gas por redes.

Naturgy cerró el 2018 con la incorporación de 26.051 nuevos hogares conectados al gas natural, permitiendo que la cartera de clientes ascienda a 1.664.802. Esto fue resultado de las ampliaciones de redes que la compañía viene desarrollando dentro de su Plan de Inversiones, a través del cual, en el último año, sumó más de 218 mil metros de red, para totalizar una red que abarca 26,1 mil kilómetros. A lo largo de 2018, estas inversiones alcanzaron los 2.255,6 millones de pesos.

Quiero, sin más, manifestar en nombre de todos los Directivos de esta compañía, mi especial agradecimiento al **Grupo de Sustentabilidad** que, después de tantos años, sigue promoviendo la mejora de este arduo trabajo de compartir y explicar en detalle nuestra gestión, y participa generosamente en este rol nada sencillo, considerando además el citado contexto actual de desafíos. Y, sin duda alguna, mi reconocimiento y agradecimiento a todos los colaboradores de la empresa que posibilitan, año a año, nuestro crecimiento como grupo y nuestro aporte en lo social y ambiental.

Esperamos que en este nuevo Informe ustedes encuentren aquello que realmente resulta de su interés en lo que respecta a nuestra actividad y participación en la comunidad Argentina.

Los saludo muy cordialmente,

Alberto González Santos
Gerente General

Carta de la Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales



Con enorme entusiasmo, les presentamos nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa 2018. Son quince años de impulsar un equipo de trabajo, movilizar recursos, inspirar, capacitar, promover el cambio, la mejora continua, escuchar, trabajar en conjunto, encontrar diferencias de pensamiento, acordar, poner objetivos, medirlos, y cuantas cosas más que este proceso de medir nuestra gestión de sustentabilidad no ha enseñado.

Ante todo quiero expresar mi reconocimiento al Grupo llamado por muchos años "Multifunción" y hoy **Grupo de Sustentabilidad**, por su enorme compromiso y esfuerzo en una tarea muy compleja.

Hoy, después de tantos años de reportar lo que hacemos y cómo lo hacemos, prestando un servicio público y a la vez generando compromiso y valor social, les presentamos este nuevo Informe de Responsabilidad Corporativa, donde el eje central de nuestra gestión de sustentabilidad implica escuchar lo que nuestros públicos de interés, a través del diálogo abierto y atento, tienen para decirnos.

En este documento verán los resultados de esa escucha activa, y como podemos responderles, comprendiendo el rol que tenemos en nuestra sociedad, ya que como siempre decimos, entendemos que no sólo debemos brindar un buen servicio, sino también aportar para crear las condiciones y las herramientas inclusivas que nos lleven a una sociedad plena, justa y próspera.

En este Informe presentamos un detalle de lo que estamos haciendo por contribuir como empresa con la Agenda Global del año 2030 planteada por las Naciones Unidas para alcanzar todos juntos los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Desde el año 2016 iniciamos este recorrido para poder alinear nuestra Política de Responsabilidad Corporativa con estas Metas 2030, y dar cuenta de las iniciativas e indicadores concretos que estamos trabajando para alcanzar estos desafíos mundiales.

Como cada año, basamos este trabajo en los más reconocidos lineamientos internacionales de sustentabilidad: los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (siendo este documento la COP en su versión Avanzada), la herramienta SDG Compass, para integrar y rendir cuenta de los avances de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Estándares de Global Reporting Initiative en la opción "de conformidad" esencial.

En 2018 algunos de los resultados de nuestra gestión en Inversión Social tanto de la empresa como de la Fundación han sido:

- En Consumo Responsable, hemos profundizado nuestra llegada alcanzando: 29.500 niños y adultos con el programa Consumo Responsable del gas, 30.702 personas con el programa Formando Energías, destinado a los maestros y profesores, como así también en el trabajo con las asociaciones de consumidores en pos de crear consumidores más responsables.
- En materia de inclusión se destaca el programa Energía del Sabor que, en su tercera edición, capacitó en gastronomía a 148 jóvenes de colectivos vulnerables, quienes recibieron un certificado oficial que favorece su salida laboral.
- También destaco el programa Emprendedores Sociales en virtud del cual los colaboradores apadrinan instituciones de bien público con proyectos sociales que aportan mejoras sociales.

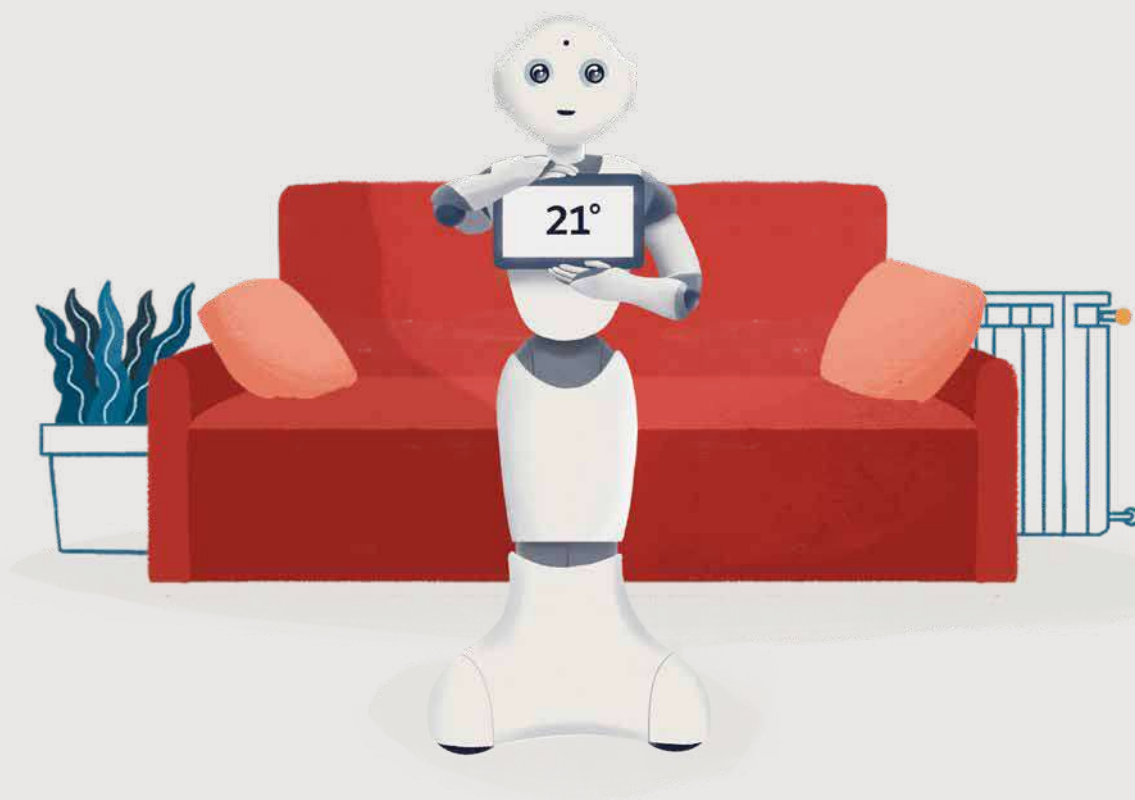
Siendo estas las principales actividades, a lo largo del Informe se completan con muchas otras en las cuales tratamos de contribuir al progreso social y medioambiental de la sociedad en la cual brindamos nuestros servicios.

Los invito sin más, a recorrer nuestro decimoquinto Informe de Responsabilidad Corporativa, esperando que encuentren útiles nuestros aportes a la comunidad, siempre dispuestos a escuchar sugerencias que nos ayuden a proyectar un futuro mejor para la organización y la comunidad para la que trabajamos.

Mis cordiales saludos,

Bettina Llapur
Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales

Naturgy



Un modelo de negocio innovador, integrado y sostenible



Naturgy es un grupo multinacional líder en el sector energético y pionero en la integración del gas y la electricidad, sector que lideramos en Latinoamérica y España.

- > Presentes en 30 países
 - > Con sede central en Madrid, España
 - > Más de 18 millones de clientes y potencia instalada de 15,57 GW
 - > Líder en la distribución de gas en España con una cuota de mercado del 69%
 - > Tercer operador en el mercado español donde distribuimos electricidad a 3,7 millones de clientes
 - > Primera distribuidora de Latinoamérica, donde suministramos gas a más de 5,2 millones de clientes
 - > Casi 11 millones de clientes y ventas de GNL en multitud de países del mundo
 - > Contamos con 8 buques metaneros
 - > 15,6 GW de capacidad de generación, de los que 3,1 GW son fuera de España
 - > Nuestro equipo lo forman 12.700 personas, de las que alrededor del 50% trabaja fuera de España
 - > Fuerte presencia en los mercados energéticos de España, México, Brasil, Chile, Argentina, Perú y Panamá
 - > EBITDA de 4.019 millones de euros, un 3% superior al de 2017
 - > En 2018, el importe neto de la cifra de negocios fue de 24.339 millones de euros
-

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

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

Presencia en el mundo

América

Argentina

Distribución de gas (30 municipios de la zona norte y oeste de la provincia de Buenos Aires, 1,7 millones de clientes) y distribución de electricidad (0,2 millones de clientes).

Brasil

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

Chile

Distribución de gas (18 provincias y 0,6 millones de clientes), transporte y distribución de electricidad (13 provincias y 2,9 millones de clientes). Proyectos de generación eólica y solar.

Costa Rica

Generación (101 MW, hidráulica).

Jamaica

Comercialización de GN/GNL.

México

Distribución de gas (diez estados del país incluyendo México y 1,8 millones de clientes) y generación (2.289 MW, ciclos combinados y 234 MW, eólica).

Panamá

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

Perú

Distribución de gas (Arequipa).

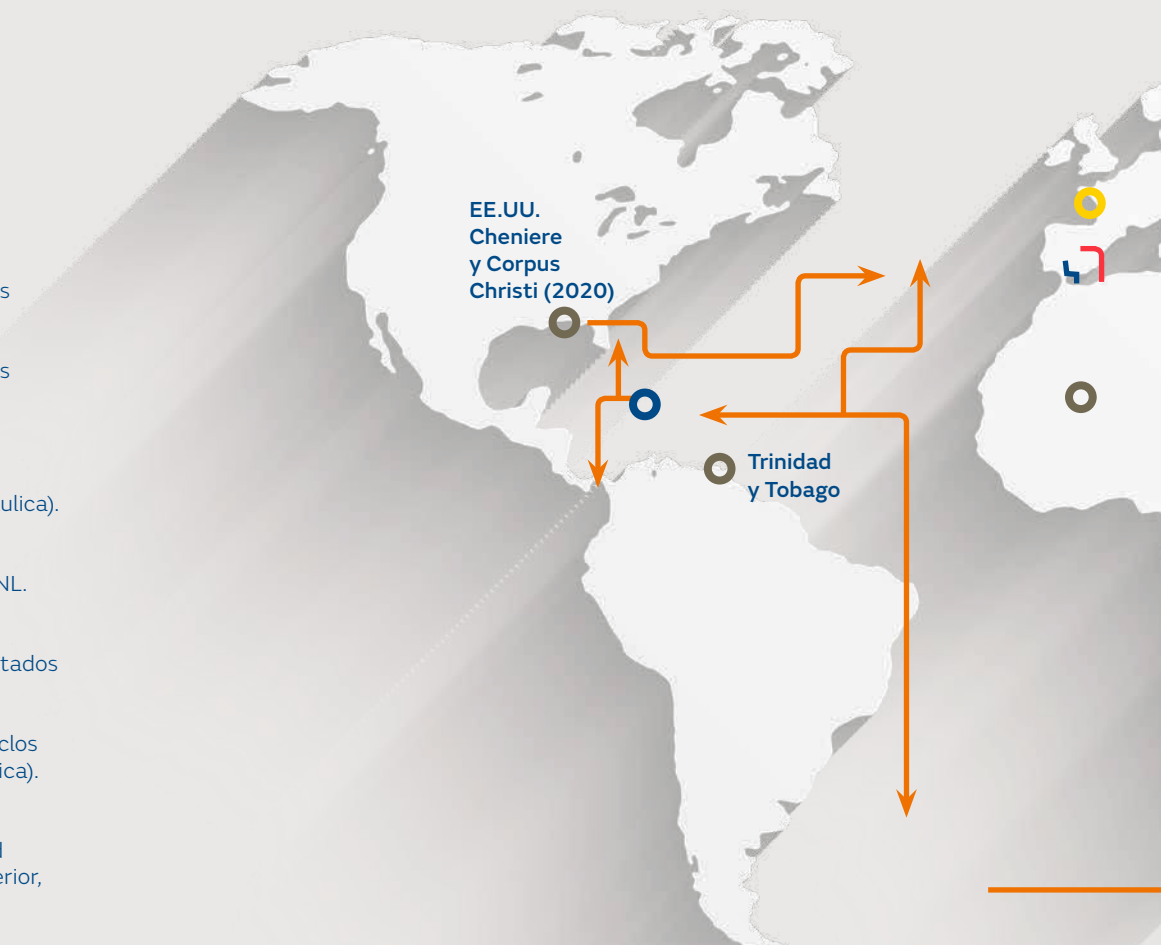
Puerto Rico

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

República Dominicana

Generación (198 MW, fuel).

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



Nota: no se incluye el negocio de distribución de electricidad en Colombia por haberse dejado de consolidar la participación en Electricaribe a 31 de diciembre de 2016, ni los negocios de distribución de gas en Italia y Colombia, de distribución de electricidad en Moldavia, de generación de electricidad en Kenia y de minería en Sudáfrica por haberse reclasificado a operaciones interrumpidas.

Europa

Portugal

Comercialización de GN/GNL y comercialización de electricidad.

Irlanda

Comercialización de GN/GNL y de electricidad.

España

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

Reino Unido

Comercialización de GN/GNL.

Francia

Comercialización de GN/GNL. Regasificación Montoir.

Bélgica

Comercialización de GN/GNL.

Holanda

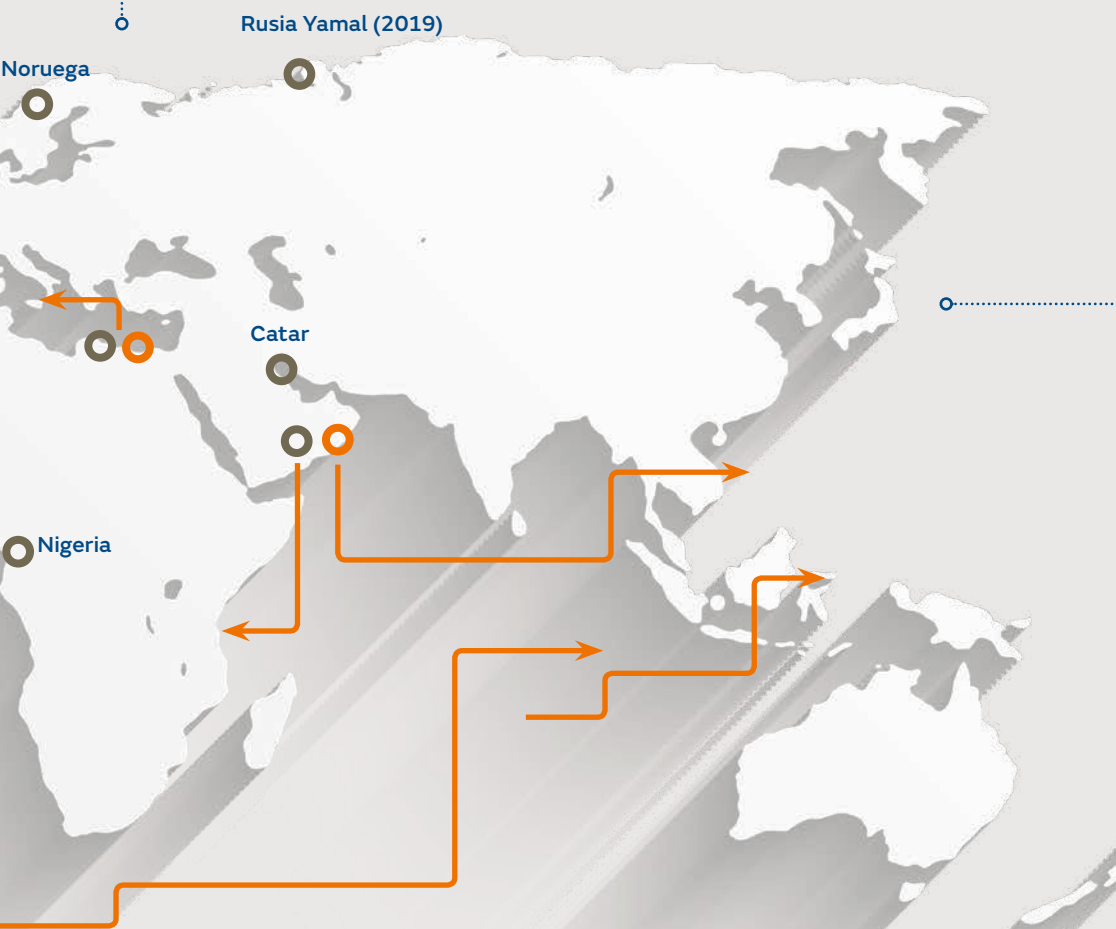
Comercialización de GN/GNL.

Luxemburgo

Comercialización de GN/GNL.

Alemania

Comercialización de GN/GNL.



Asia, África y Oceanía

Argelia

Aprovisionamiento e infraestructura de GN/GNL y gasoducto Medgaz.

Australia

Generación eólica (96 MW).

China

Comercialización de GN/GNL.

Egipto

Aprovisionamiento e infraestructura de GN/GNL (planta de licuefacción de Damietta).

Japón

Comercialización de GN/GNL.

India

Comercialización de GN/GNL.

Jordania

Comercialización de GN/GNL.

Marruecos

Infraestructura de GN/GNL y gasoducto Magreb-Europa.

Omán

Aprovisionamiento e infraestructura de GN/GNL (planta de licuefacción de Qalhat).

Pakistán

Comercialización de GN/GNL.

Singapur

Comercialización de GN/GNL.

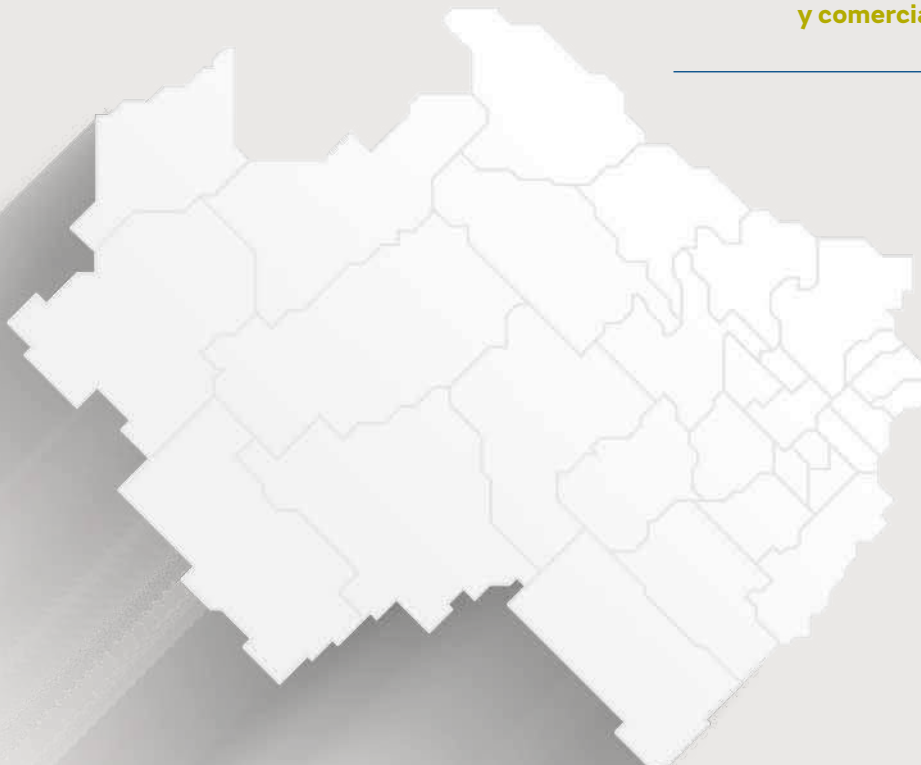
Naturgy en Argentina

Con sede central en Buenos Aires, Argentina, desde el 28 de diciembre de 1992, **Naturgy BAN S.A.** es licenciataria del servicio público de distribución de gas natural por redes en las zonas norte y oeste de la Provincia de Buenos Aires, por un plazo de 35 años, prorrogable por 10 más.

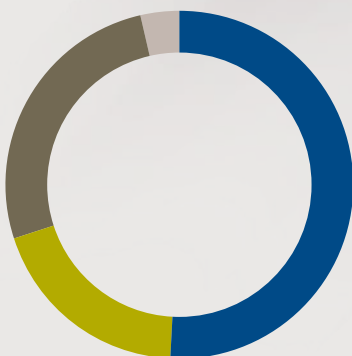
Nuestra área de servicio abarca 30 partidos del Gran Buenos Aires, cubriendo un territorio de 15.000 km² de una de las zonas más densamente pobladas del país y que incluye también importantes parques industriales.

Somos la segunda distribuidora del país por número de clientes llegando a más de 5,5 millones de personas y participando en un 15,2% del total de ventas del mercado residencial y comercial.

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



Nuestra composición accionaria



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

100% controladas por Naturgy Energy Group de España

Principales magnitudes de Naturgy en Argentina ⁽ⁱ⁾

	2018	2017	2016
Empleados			
Cantidad de empleados	490	515	500
Inversión en personal (millones de pesos) ⁽ⁱⁱ⁾	829,33	536,72	317,37
Clientes			
Clientes	1.665.915	1.650.630	1.631.502
Variación anual neta	14,285	19,128	19,413
Incremento neto acumulado desde el inicio de las operaciones	752.934	738.649	719.489
Explotación			
Ventas de gas (millones de m ³)	1.741,89	1.691,62	2.470,80
Servicio de transporte y/o distribución (millones de m ³)	4.970,46	4.306,72	4.273,00
Total ventas (millones de m ³)	6.712,36	5.998,34	6.743,80
Extensión total de la red (miles de kilómetros)	26,18	25,86	25,67
Operaciones realizadas desde la toma de posesión:			
Nuevas cañerías (kilómetros)	10.919	10.660	10.414
Renovación de cañerías (kilómetros)	591	568	544
Capacidad promedio de transporte contratada en firme (millones de m ³ /día)	16,86 (*)	15,40	15,40
Financiero			
Ingresos por ventas y servicios (millones de pesos)	20.358,50	6.544,47	4.687,66
Ganancia/Pérdida del ejercicio (millones de pesos)	2.263,50	542,98	241,74
Inversión en bienes de uso (millones de pesos)	2.255,60	734,20	375,20
Inversión en bienes de uso acumulada desde el inicio de las operaciones (millones de dólares)	701,90	643,00	603,20
Solvencia (patrimonio neto/pasivo total)	1,03	0,57	0,27
Total pasivo (millones de pesos)	7.459,80	2.886,50	4.052,74
Patrimonio neto (millones de pesos)	7.748,70	1.644,30	1.101,31
Dividendos (millones de pesos)	-	-	-
Monto total de impuestos a cargo de Naturgy (en millones de pesos) ⁽ⁱⁱⁱ⁾			
Impuestos pagados en moneda local	2.286,9	2.112,79	1.171,59
Impuestos a cuenta y cargos de terceros ^(iv)	1.033,9	1.233,72	716,39
Impuestos a cargo de Naturgy especificados por tipo:			
TSH (Tasa de Seguridad e Higiene)	26,24	7,93	3,13
Ingresos Brutos	356,80	219,29	118,34
Impuesto Ganancia Mínima Presunta / Impuesto a las ganancias	331,80	306,39	171,82

I Datos a diciembre de 2018, 2017 y 2016 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.

* Se obtuvo un Open Season en Diciembre '17 que agregó 1,49 millones de m³/día más que los años anteriores

Nuestra **Misión** es atender las necesidades energéticas de la sociedad, proporcionando a nuestros clientes servicios y productos de calidad respetuosos con el medio ambiente, a los accionistas una rentabilidad creciente y sostenible y a los empleados la posibilidad de desarrollar sus competencias profesionales.

Nuestra **Visión** es ser un grupo energético y de servicios líder y en continuo crecimiento, con presencia multinacional, que se distinga por proporcionar una calidad de servicio excelente a sus clientes, una rentabilidad sostenida a sus accionistas, una ampliación de oportunidades de desarrollo profesional y personal a sus empleados y una contribución positiva a la sociedad actuando con un compromiso de ciudadanía global.

Los **Valores** que guían nuestra forma de actuar están basados en:

Orientación al Cliente: dedicamos nuestros esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Queremos proporcionarles un servicio excelente y ser capaces de darles una respuesta inmediata y eficaz.

Compromiso con los Resultados: elaboramos planes, fijamos objetivos colectivos e individuales y tomamos decisiones en función de su impacto en la consecución de los objetivos de nuestra Visión, asegurando el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Sostenibilidad: desarrollamos nuestros negocios con un horizonte estratégico que trasciende los intereses económicos inmediatos, contribuyendo al desarrollo económico, medioambiental y social, tanto a corto como a largo plazo.

Interés por las Personas: Promovemos un entorno de trabajo respetuoso con nuestros empleados y favorecemos su formación y desarrollo profesional. Propiciamos la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y géneros en el seno de nuestras organizaciones. La salud y la seguridad de nuestros colaboradores y grupos de interés es una prioridad estratégica.

Responsabilidad Social: aceptamos nuestra Responsabilidad Social Corporativa, aportando a la sociedad nuestros conocimientos, capacidad de gestión y creatividad. Dedicamos parte de nuestros beneficios a la acción social, manteniendo el diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción, de forma que se incremente la credibilidad y prestigio de nuestro grupo.

Integridad: todas las personas del Naturgy debemos comportarnos con honestidad, rectitud, dignidad y ética, contribuyendo así al aumento de la confianza de la sociedad respecto a nuestra empresa. La Dirección de la Compañía actuará con transparencia y responsabilidad ante todas las partes interesadas.

La nueva marca de Naturgy, apoyada en la experiencia y el liderazgo que caracterizan a la Compañía, está enfocada en la digitalización, la agilidad, la simplicidad y la globalidad.

La visión de futuro de Naturgy, sin olvidar sus raíces y sus más de 175 años de historia, tiene como objeto proteger el actual modelo de negocio y establecer las bases para continuar creando valor, apostando por el gas natural como energía para una transición sostenible, y por el impulso de las energías renovables y la eficiencia energética.



Atender las necesidades energéticas de la sociedad ofreciendo productos y servicios de calidad respetuosos con el medio ambiente



Atender las necesidades de nuestros accionistas ofreciéndoles una rentabilidad creciente y sostenible



Atender las necesidades de nuestros empleados ofreciéndoles la posibilidad de desarrollar sus competencias profesionales.

Contribución al desarrollo



Nuestro objetivo principal es proveer energía a la sociedad de manera segura, responsable y eficiente, promoviendo el desarrollo sustentable en cada una de las comunidades donde estamos presentes, maximizando su desarrollo y bienestar.

La sustentabilidad es una política de empresa que forma parte de la estrategia corporativa y, por tanto, de todas y cada una de las áreas de la empresa. Creemos que las empresas somos y debemos ser parte de la solución de los problemas globales; que tenemos que contribuir en todas nuestras acciones y procesos a un mayor cuidado medioambiental, a un mayor desarrollo social y sin dudas a un mayor nivel de transparencia, más allá, por supuesto, de impulsar el desarrollo económico de las comunidades en las que actuamos.

Nuestra contribución a la sociedad se ve reflejada en la creación de empleos, oportunidades de desarrollo en las comunidades en donde operamos, en el pago de impuestos e inversiones y el apoyo a programas sociales. Además, debemos mejorar nuestros productos y servicios y su calidad, es fundamental que busquemos la **inclusión de mayores colectivos**, diseñando herramientas creativas que así lo posibiliten.

Apostamos a la promoción humana, la superación de las condiciones de pobreza y el desarrollo comunitario. A la vez, 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 esas personas trabajando activamente en el desarrollo de nuestras redes de distribución.

Centramos nuestros esfuerzos en ofrecer un **suministro energético sostenible** que apueste por el consumo responsable. Es por esto que desarrollamos programas de difusión fomentando en los grupos de interés el **consumo eficiente y responsable del gas**.

También es importante que miremos mucho **nuestra cadena de valor**, para hacerla crecer, para que mejore su calidad, para asegurarnos que se ajusten a normas de transparencia, respeto de derechos humanos, etc. 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.

También debemos ocuparnos cada día más del **cuidado medioambiental**, porque hoy se dispone de mucha más tecnología que nos permite diseñar nuevas herramientas para el cuidado de nuestro planeta. Cada año trabajamos para minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones, mediante la ecoeficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.



Marco regulatorio de la industria del gas

El 27 de marzo de 2018 mediante la Resolución ENARGAS N° 301/2018 se aprobaron los cuadros tarifarios y de tasas y cargos por servicios adicionales vigentes a partir del 1° de abril, en línea con la presentación de la Sociedad.

El ENARGAS dictó la Resolución N° 280 publicada en el Boletín Oficial el 8.10.2018, en la que entendió que en esta ocasión debían tomarse en consideración la evolución de distintos indicadores de precios de la economía además del IPIM y por ello resolvió aplicar una combinación de índices entre IPIM, el Índice del Costo de la Construcción y el Índice de Variación Salarial. Los cuadros tarifarios aprobados en la citada Resolución fueron rectificadas en la Resolución ENARGAS N° 292/2018 por contener errores materiales.

En cuanto a los beneficios tarifarios, la Resolución N° 14 de la Secretaría de Gobierno de Energía, en línea a la administración de los subsidios bajo su ámbito de responsabilidad, dispuso fijar la bonificación de la tarifa social en el 100% del precio del gas contenido en tarifas sobre el bloque máximo –consumo base– establecido en el Anexo II de la Resolución MINEM N° 474/17, eliminar la bonificación por ahorro de consumo y establecer un tope de incremento del 50% a los usuarios comerciales SGP 1 y SGP 2 de servicio completo que soliciten el acceso al beneficio.

Estos beneficios fueron contenidos en la Resolución MINEM 508/17, considerándolos como montos a ser restados de los ingresos provistos por el cobro de las facturas de los clientes y, posteriormente, sujetos a una devolución por parte de la citada Secretaría hacia las licenciatarias. La legislación prevé al respecto que las distribuidoras determinen una estimación anual de los recursos requeridos, a efectos de dar una previsión y cadencia de pago desde el citado organismo y hacia las empresas.

Para más información consultar el apartado 1. Contexto general de la industria, de la Memoria de nuestro Informe Anual 2018, disponible en www.naturgy.com.ar

Premios y reconocimientos



- Premio del Foro Ecuménico Social al Mejor Reporte de Social de la República Argentina
- El Consejo Empresario para el Desarrollo Sostenible (CEADS) nos entregó un reconocimiento por la participación de las iniciativas concernientes a los ODS y al programa Energía del Sabor
- Bettina Llapur fue reconocida con el Eikon de Oro a la Comunicadora del año
- Eikon de Oro a la excelencia en la comunicación, dentro de la categoría Sustentabilidad Social por el programa “Energía del Sabor”.
- El Ranking Merco de reputación corporativa distinguió a Naturgy BAN como la mejor empresa de servicios públicos ocupando el puesto 75° en el panel general. Horacio Cristiani, a su vez, ocupó el puesto 87° en cuanto a los líderes empresarios más reconocidos.
- El Ranking Merco Talento distinguió a Naturgy BAN como la mejor empresa de servicios públicos para trabajar, ocupando el puesto 71° en el panel general.
- El Ranking Merco de Empresas más responsables y con mejor Gobierno Corporativo ubicó a la empresa en el puesto 60° del panel general.
- La Revista Mercado reconoció al Informe de Responsabilidad Corporativa de Naturgy BAN como uno de los 10 mejores del país.
- Municipio de Morón entregó un reconocimiento a las acciones de RSE realizadas en el distrito.
- En el Premio del Instituto Argentino de Seguridad-3M de Higiene, Seguridad y Salud Ocupacional del año 2018, se distinguió en la Categoría “Protección Ambiental” a José Demasi, responsable de la Unidad de Prevención, Medioambiente y Aseguramiento de la Calidad, por su actividad en Naturgy

Logros y desafíos

- > Terminado
- > Avance elevado
- > Avance intermedio
- > Avance escaso
- > No iniciado



Excelencia en el servicio

Desafío 2018	Grado de cumplimiento 2018	Desafío 2019
Maximizar la cantidad de adhesiones de clientes en los barrios en los que se realizan obras derivadas del proceso de Revisión Tarifaria Integral, en función del mercado potencial de cada proyecto.	>	Construimos más de 300 Km de redes de distribución en diferentes partidos de nuestra área y alcanzamos 15.000 frentes de viviendas y la adhesión e incorporación de 3.257 nuevos clientes.
Ofrecer alternativas de pago a los clientes en el caso de facturas vencidas o corte de suministro con deuda.	>	Implementamos el sistema online de pago de facturas vencidas en la entidad no bancaria Pago Fácil.
Mejorar el servicio que les brindamos a nuestros clientes en todos nuestros canales de atención.	>	Modernizamos los canales de atención. Actualizamos la configuración del call center y los árboles del IVR, permitiendo el ingreso de llamadas en forma ágil, y modernizamos las funcionalidades de la Oficina Virtual.
		Implementar el Botón de pago: ingresando a la oficina virtual de Naturgy los clientes podrán acceder al botón de pago, a través del cual van a poder pagar facturas vencidas o por vencer abonando con tarjeta de crédito o débito, aun cuando el servicio de gas se encontrase suspendido o con orden ya programada.
		Maximizar la cantidad de adhesiones de clientes en los barrios en los que se realizan obras derivadas del proceso de Revisión Tarifaria Integral, en función del mercado potencial de cada proyecto.
		Implementar el formulario de reclamaciones, consultas y tramites en la OV de manera que nuestros clientes puedan realizar contactos de cualquier naturaleza en forma rápida, ágil y segura.



Compromiso con los resultados

Desafío 2018	Grado de cumplimiento 2018
Adecuar todos los procedimientos que respaldan los procesos administrativos contables del CSC Argentina.	> Completamos la adecuación al 100%
Presentar las rendiciones mensuales del Plan de Inversiones Aprobadas de acuerdo al cronograma establecido por el ENARGAS.	> Cumplimos con las presentaciones según el cronograma



Interés por las personas

Desafío 2018		Grado de cumplimiento 2018	Desafío 2019
Comunicar los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional y definir Planes de Acción.	>	Difundimos los resultados relevantes de la ECO 2017 y trabajamos en la definición de Planes de Acción.	Impulsar la participación de colaboradores al acceso a la plataforma Success Factors, buscando responder a las necesidades específicas de las áreas.
Impulsar la participación de colaboradores en la plataforma de formación Success Factors.	>	Adecuamos la definición de cursos con objetivos específicos a cada sector. Se registraron 546,6 horas de manera virtual y 7.625 horas de manera presencial.	Brindar una serie de charlas y talleres de salud para colaboradores según sus inquietudes y a las que puedan asistir con su grupo familiar.



Seguridad y salud

Desafío 2018		Grado de cumplimiento 2018	Desafío 2019
Implementar y certificar el Sistema Integrado de Gestión (SIG) en los centros comerciales y en la planta Peak Shaving.	>	Construimos más de 300 Km de redes de distribución en diferentes partidos de nuestra área y alcanzamos 15.000 frentes de viviendas y la adhesión e incorporación de 3.257 nuevos clientes.	Controlar y verificar el cumplimiento del nuevo procedimiento de control de visitas a obras, lo cual impactará directamente sobre los niveles de seguridad y cumplimiento de normas medioambientales en las tareas.
Mejorar la gestión de prevención de los contratistas con jornadas en las que compartan experiencias, aprendizajes y buenas prácticas para reducir la siniestralidad.	>	Implementamos el sistema online de pago de facturas vencidas en la entidad no bancaria Pago Fácil.	Brindar formaciones en seguridad vial con el objetivo de generar más concientización y analizar en conjunto las causas del aumento de siniestralidad vial.
Capacitar en emergencias para mejorar la formación de los equipos de intervención y los estándares de los planes de emergencia.	>	Modernizamos los canales de atención. Actualizamos la configuración del call center y los árboles del IVR, permitiendo el ingreso de llamadas en forma ágil, y modernizamos las funcionalidades de la Oficina Virtual.	Realizar prácticas de incendios con uso de redes fijas, mangas y sistema fijo de extinción incorporando a todos los equipos de intervención y brigadistas de todas las sucursales.



Cadena de suministro responsable

Desafío 2018		Grado de cumplimiento 2018	Desafío 2019
Implementar sistemas de calificación de proveedores logrando una interfaz entre los portales Bravo y Repro.	>	Implementamos el modelo de Calificación de proveedores a través de los portales Bravo Solutions y Achilles que funcionan con una interface entre ambos.	Cerrar el 2019 por encima del volumen de adjudicación de € 63.411.200 estimado en el Plan de Compras, para dar cobertura a las necesidades de las distintas áreas usuarias de la compañía.
Enfatizar en proveedores y contratistas la formación en temas comerciales y operativos a través de la Universidad Extendida.	>	Durante todo el 2018 dictamos capacitaciones para contratistas y proveedores. Virtual: Dirección de reuniones, organización de trabajo, liderazgo, motivación. Presencial: cursos de prevención, salud, medio ambiente, compras, comunicación y comerciales.	Reemplazar del total de artefactos de iluminación convencional de la compañía, un total de 200 unidades, con tecnología de iluminación Led. Continuar apoyando a la operación, en integrar a la cadena de valor, a proveedores y contratistas que dan apoyo al Negocio.



Compromiso social

Desafío 2018		Grado de cumplimiento 2018	Desafío 2019
Promover el incremento de los participantes de los programas que forman parte del Centro Operativo Integrado Latinoamérica Inversión Social.	>	Como parte de la reorganización de Naturgy a nivel global, en agosto de 2018 se dio de baja el centro operativo integrado Latinoamérica.	Promover el incremento de los participantes de los programas que forman parte de Inversión Social principalmente en el foco del programa "Energía del Sabor" tanto cualitativamente como cuantitativamente.
Establecer y profundizar 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.	>	Durante 2018 continuamos trabajando con el Estado Nacional, Provincial y Local en programas de RSE. Profundizamos alianzas con asociaciones de consumidores, entes educativos a fin de desarrollar programas, alcanzando un total de más de 30.000 beneficiarios.	Desarrollar algún programa/iniciativa con relación a la temática violencia de género. Desarrollar el programa "Sembrando Futuro" en diferentes locaciones y temáticas.
Diseñar una nueva acción uniendo "Consumo responsable" con "Sembrando futuro" para vincular el medio ambiente con la alimentación.	>	En el marco de la nueva acción realizamos acciones en jornadas medioambientales en la localidad de San Miguel.	



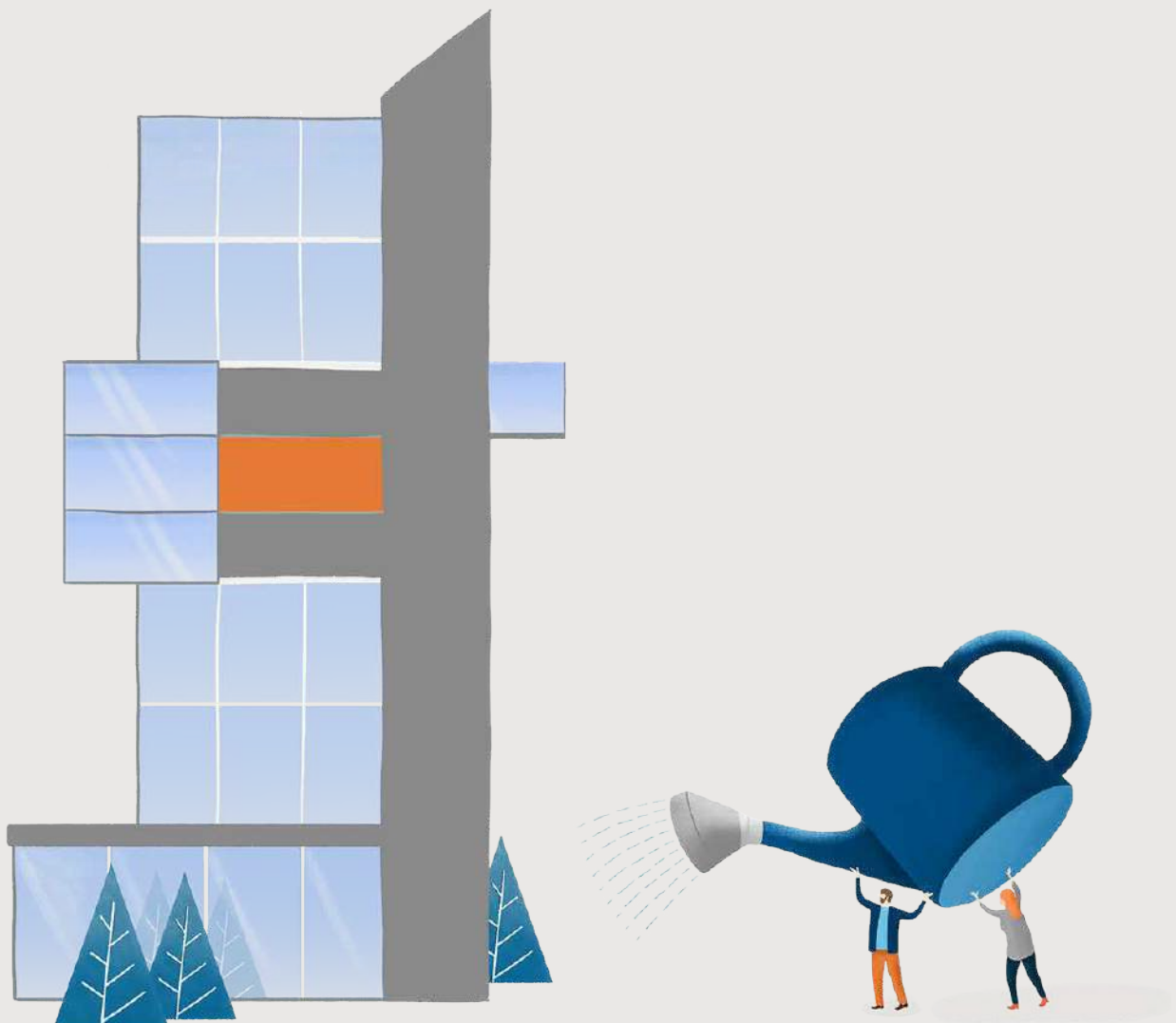
Gestión responsable del medio ambiente

Desafío 2018		Grado de cumplimiento 2018
Renovar la cañería de red con materiales que presenten menores coeficientes de fuga y reducir las emisiones fugitivas de gas natural.	>	En la localidad de Ciudad Evita renovamos 7.200 metros de cañería de H°F° en baja presión por 18.422,60 metros de polietileno en media presión. Además, renovamos 1.519 servicios domiciliarios de H°F° en baja presión por 1.519 servicios domiciliarios de polietileno en media presión.
Adaptar nuestro Sistema Integrado de Gestión a las exigencias ambientales de la nueva versión de la norma ISO 14001.	>	Realizamos el kickoff con el objeto de adaptar documentos y elaborar fichas de proceso. Realizamos la evaluación de cumplimiento de la Matriz Legal Ambiental a la que se le incorporaron los requisitos legales que surgen del nuevo alcance, en la herramienta THEMIS. Adecuamos las cartelerías en las instalaciones según lo establecido por la Resolución N° 592/00. Formamos al personal operativo de PPS y TEPSI en la temática de "derrame de aceite" y realizamos un simulacro ambiental. Recategorizamos la PPS y renovamos el Certificado de Aptitud Ambiental (CAA) previa auditoría ambiental. Elaboramos la Matriz de Riesgos Ambientales incorporando a los Centros de Trabajo Comerciales y la PPS. Auditamos internamente el SIG e incluimos los nuevos alcances. Se realizó la actualización de la Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales considerando los nuevos alcances del SIG.

Capítulo 1

La Responsabilidad Corporativa y Naturgy

- 1.1 Política de Responsabilidad Corporativa en Naturgy
- 1.2 Estructura para la gobernanza de la Responsabilidad Corporativa
- 1.3 Nuestros grupos de interés
- 1.4 Gestión y medición de la reputación corporativa





El contexto global presenta una serie de desafíos, tales como el cambio climático, la transición energética, o el crecimiento de la población unido a la escasez de recursos naturales, a los que Naturgy intenta anticiparse y adaptarse.

Entendemos la responsabilidad corporativa como el conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con sus grupos de interés.

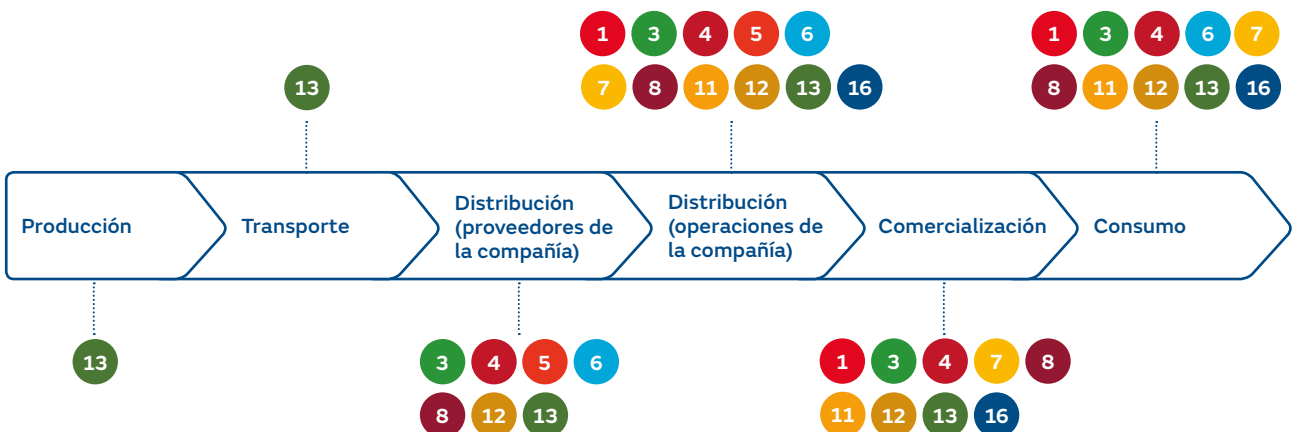
Estos son los compromisos que establecimos para garantizar el bienestar –actual y futuro– de las personas y los entornos con los que estamos en contacto:



Queremos ofrecer un suministro energético sostenible, eficiente, seguro y respetuoso con el medio ambiente.

Objetivos de Desarrollo Sostenible: una agenda compartida

Los ODS conforman una desafiante agenda global y definen las prioridades en materia de desarrollo que deben cumplirse para 2030. Su éxito depende del involucramiento y la acción de todos los actores. Debido a esto, nuestra contribución al cumplimiento de esta agenda no termina con los impactos directos de nuestra actividad, sino que se refuerza identificando los impactos que se producen en toda nuestra cadena de valor.



1.1. Política de Responsabilidad Corporativa en Naturgy

La Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy -aprobada en 2015 y actualizada en enero de 2019- establece el marco común de actuación, que guía el comportamiento socialmente responsable de la Compañía y los compromisos asumidos. Estos compromisos determinan la estructura del presente informe.

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, así como determinar las responsabilidades y los instrumentos de seguimiento específicos para asegurar su cumplimiento.

Esta Política alcanza a todas las empresas que conforman el grupo Naturgy y a las personas o compañías que trabajan con nosotros e influyen en nuestra reputación. Todos nuestros colaboradores pueden acceder a la Política de Responsabilidad Corporativa a través del portal interno Natural net.

Plan de Sostenibilidad 2020 de Naturgy

En este plan se plasman las acciones para llevar a cabo **los 8 compromisos rectores y 45 compromisos específicos de la Política de Responsabilidad Corporativa**.

Se han establecido las líneas de acción por cada compromiso y las acciones específicas a desarrollar dentro de cada línea de acción, con el objetivo de que cada área implicada las desarrolle.

1.2. Estructura para la gobernanza de la Responsabilidad Corporativa

1.2.1 Comité de Reputación Corporativa

La supervisión de la Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy corresponde al Consejo de Administración, quien aprueba y lidera la integración de la Responsabilidad Corporativa en la estrategia de la compañía y en su gestión diaria para afianzar una cultura de la responsabilidad corporativa sólida. En Argentina, el **Comité de Reputación Corporativa** y el **Comité de ética y cumplimiento** son los órganos encargados de impulsar y velar por el funcionamiento de todas las acciones necesarias para cumplir con los 8 compromisos de responsabilidad corporativa.

El Comité de Reputación Corporativa tiene entre sus principales funciones:

- 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 y facilitar 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

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, y temas sociales.

El cumplimiento de los objetivos fijados en materia de reputación corporativa está incluido entre los objetivos del Presidente y del Director de Comunicación y Relaciones Institucionales.

Es importante destacar que el presente Informe se publica sujeto a revisión y aprobación del Comité de Reputación Corporativa.

1.2.2 Grupo de Sustentabilidad

Con 15 años de ejercicio de reportar, el Grupo de Sustentabilidad (ex Grupo Multifunción) son los principales referentes en temas de responsabilidad corporativa. Este Grupo está conformado por representantes de las áreas de nuestra empresa y su principal responsabilidad es la identificación, mejora y sistematización de la información clave de nuestro desempeño económico, social y ambiental, que hace al cumplimiento de nuestra Política de Responsabilidad Corporativa.

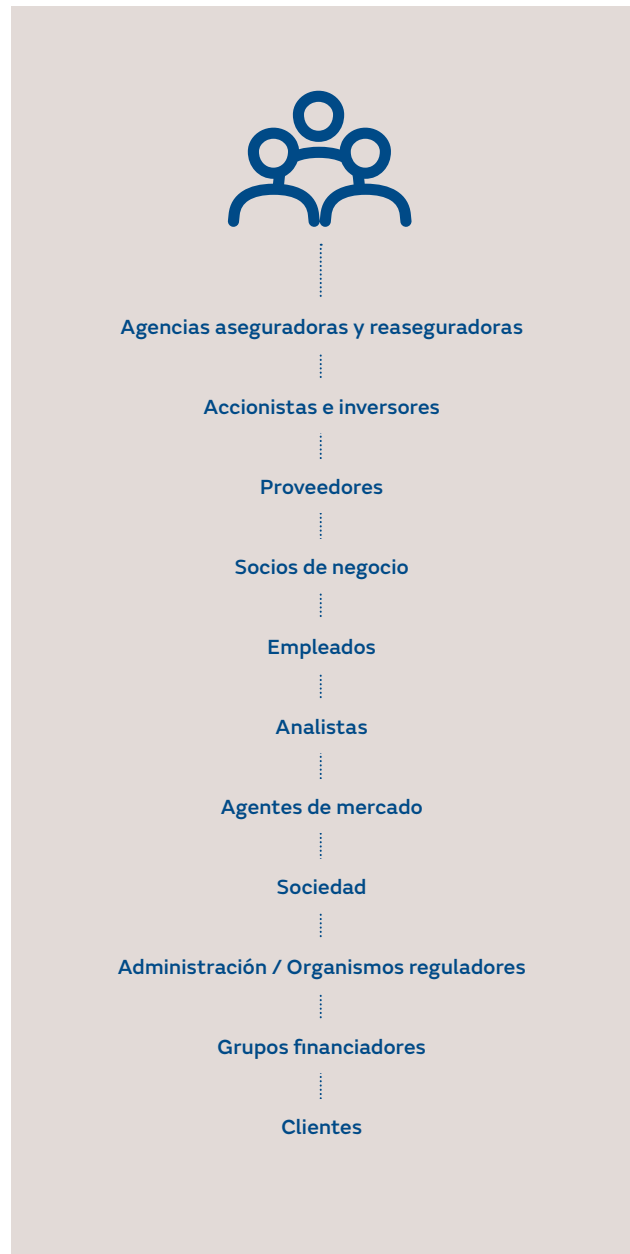
Anualmente este Grupo de Sustentabilidad es capacitado en las últimas tendencias y lineamientos de sustentabilidad para profundizar su conocimiento en la materia, debatir posibles canales de acción a seguir, a mejorar y replantear el trabajo del año en esta materia.

Asimismo, el Grupo de Sustentabilidad trabaja en el acompañamiento del proceso de auditoría del Informe de Responsabilidad Corporativa.

1.3. Nuestros grupos de interés

La importancia del servicio que brindamos hace que la base de nuestra gestión deba ser la confianza y el entendimiento con los grupos de interés. Para ello, es esencial tener una adecuada identificación y definición de estos.

Área	Referente
Personas, Organización y Cultura	Soledad Moussou Laura Escala
Compras, Prevención y Servicios Generales	Daniel Cassano José Demasi Christian Garrido Romina De Seta
Operaciones	Marcela Ceballos Marcelo Bernal
Comercial	Leonardo Do Pazo
Económico Financiera	Fernando Martínez Gentile Estefanía Segovia
Planificación de Ingresos y Regulación	Carlos Nana
Comunicación y Relaciones Institucionales	Juan Martín Moreno David Figueroa
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
Coordinación Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales	David Figueroa



1.3.1. Canales de Diálogo con los Grupos de Interés

Para escuchar, para conocer expectativas y demandas, y para responder a consultas y reclamos de nuestros grupos de interés contamos con herramientas y canales de comunicación bidireccionales.

Accionistas	<p>Relaciones con el inversor: reuniones y consultas de inversiones 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 accionistas y asambleas</p> <p>Correo electrónico relacionesmercado@naturgy.com permite atender consultas e inquietudes de los interesados.</p> <p>Web corporativa apartado “Información para accionistas e inversores”</p>
Clientes	<p>Centros de Atención presencial (CDA)</p> <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>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.naturgy.com.ar)</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>Flash Gas: folleto informativo adjunto a la factura del servicio</p> <p>Naturgy online: actualización de la información de 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 del gas</p> <p>Redes sociales: Facebook y Twitter para recibir consultas y dudas de clientes</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 nuestro capital humano.</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>Encuesta de clima: encuesta realizada bianualmente. Una vez recibidos los resultados se difunden en el Comité de Dirección y se implementan devoluciones a los empleados para idear planes de acción.</p> <p>Carteleros: actualización de carteleros de información</p>

<p>Sociedad</p>	<p>Articulación con distintos sectores: participación con asociaciones empresariales, gubernamentales y ONGs en programas, talleres y actividades.</p> <p>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 forma divertida</p> <p>Programa Uso Responsable - versión adultos: realizamos charlas de concientización sobre el uso seguro y eficiente del gas natural para clientes y sociedad en general. Asimismo, entregamos material informativo en asociaciones de consumidores, establecimientos educativos de nuestra zona de concesión, destacamentos de bomberos, entre otros.</p> <p>Campañas en redes sociales: utilizamos las redes para transmitir consejos acerca del uso responsable del gas natural e información para prevenir accidentes.</p> <p>Programa Primera Exportación: capacitamos a PyMES de todo el país para que puedan colocar sus productos en el exterior. Difundimos actividades en el Newsletter y numerosas notas en medios especializados.</p> <p>Difusión de otros programas sociales de Naturgy y nuestra Fundación: cada vez que hay resultados o lanzamientos de los principales programas y actividades, enviamos gacetillas de prensa para la publicación de notas en medios del sector, nacionales y locales.</p>
<p>Proveedores</p>	<p>Portal de Matriculados: sitio web que actúa como canal de comunicación con los Instaladores Matriculados</p> <p>Sitio web corporativo: sección específica para gestiones on-line con nuestros proveedores.</p> <p>Visitas: visitas a instalaciones de proveedores y la posibilidad para aquellos que quieran visitar las nuestras</p> <p>Planes de formación y capacitación técnica: contamos con programas de formación y capacitación técnica/comercial a contratistas de obras e instaladores.</p> <p>Casilla canalproveedores@naturgy.com se encuentra publicada en el pliego, en el pedido y en nuestra página web</p> <p>Cumplimientos de los requisitos de la plataforma TSMS: solicitamos declaraciones de cumplimiento en calidad y gestión ambiental, prevención de riesgos laborales y seguridad industrial, y responsabilidad corporativa.</p> <p>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.</p>
<p>Ambiente</p>	<p>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.</p> <p>Campaña de reciclado de papel y tapitas: promovemos entre nuestros colaboradores el uso responsable de los recursos y la reducción y gestión de residuos.</p>

1.3.2 Diálogo presencial con los grupos de interés

Diseñamos acciones que nos permiten conocer las expectativas de nuestros grupos de interés para, de este modo, poder evaluar algunos de los principales riesgos y oportunidades asociados al negocio y establecer relaciones duraderas y estables con los actores principales de los mercados donde operamos.

Cada año realizamos un diálogo con diversos grupos de interés para conocer sus expectativas sobre las actividades de la empresa y relevar sugerencias para mejorar nuestros Informes de Responsabilidad Corporativa. Este diálogo fue nuevamente desarrollado siguiendo al estándar de relacionamiento y dialogo con los grupos de interés AA1000SES (AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard).

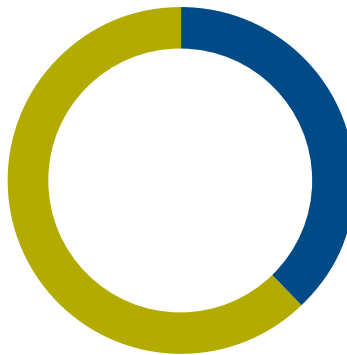
42 participantes de grupos de interés: empleados, proveedores, sector público, universidades, ONG y representantes de las comunidades donde la empresa provee sus servicios.

El 100% de los participantes consideró importante su participación en este grupo focal para mejorar el Reporte y al 90% le gustaría volver a participar en futuros procesos de consulta.

Resultados del Diálogo con los Grupos de Interés

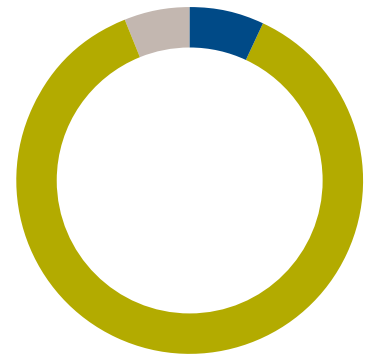
Las opiniones y expectativas de los grupos participantes en el diálogo han sido consideradas en este Informe, y serán tenidas en cuenta para futuros Informes de Responsabilidad Corporativa.

¿Cuál es su opinión general sobre la Consulta en la cual ha participado?



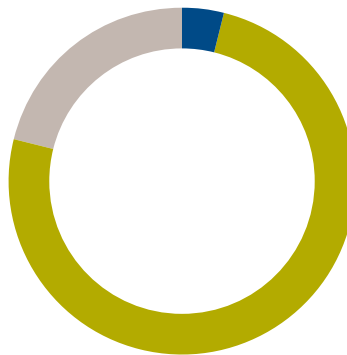
● Muy satisfecho	38%
● Satisfecho	62%
● Insatisfecho	0%

¿Cuán interesante le resultó la lectura del Informe?



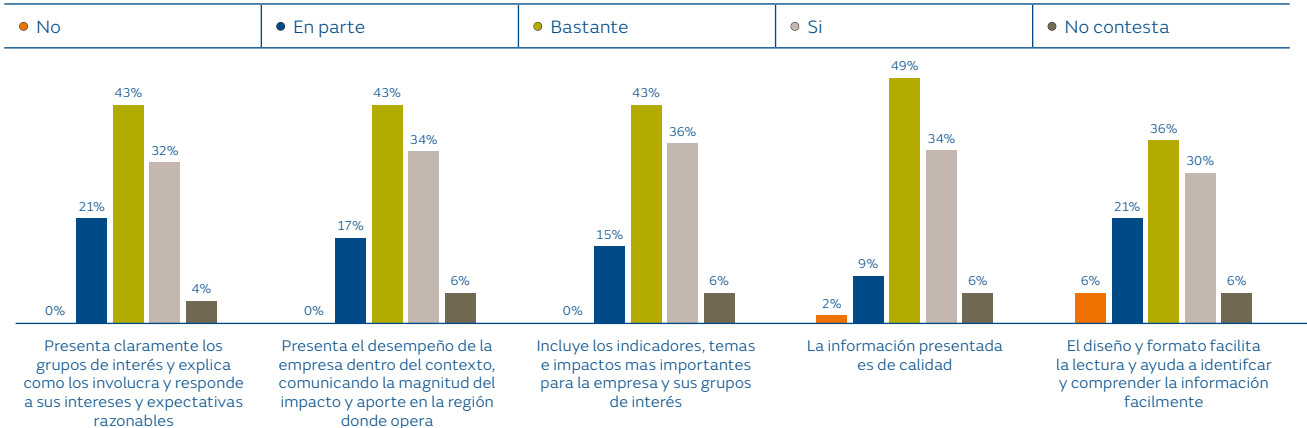
● Casi nada	0%
● Poco	7%
● Bastante	87%
● Mucho	6%
● No contesta	0%

¿En qué medida le ayudó el Informe a conocer el compromiso de Naturgy con la Sostenibilidad y las acciones realizadas?



● Casi nada	0%
● Poco	4%
● Bastante	75%
● Mucho	21%
● No contesta	0%

Opinión sobre el Informe de Responsabilidad Corporativa 2017



Tema	Sugerencias y expectativas de los Grupos de Interés	Grado de cumplimiento
Naturgy	La información podría ser más concreta con respecto a la sección Contribución al Desarrollo Si apunta a herramienta de gestión, falta profundidad Nos gustaría entender el contexto local del análisis financiero de la compañía y la evolución desde 2015. Falta detalle de mano de obra contratada Falta información de la estrategia a nivel local, salta de grupo a contexto regulatorio	> > > > >
Gobierno en Naturgy	Falta información de riesgos sociales y ambientales identificados. Cuáles son y cómo se gestionan	>
La responsabilidad corporativa y Naturgy	Se nombra a la Responsabilidad Corporativa pero no es clara la gestión local No está clara la diferencia entre gestión del Grupo/Argentina. Faltaría agregar detalle a nivel local Sería bueno ver detalle de demandas y expectativas de los grupos de interés, si están los canales y resultados de los grupos. Desde proveedores hay muchas exigencias y falta de comunicación Comunicar los desafíos con grupos de interés a mediano plazo	> > > >
Compromiso con los resultados	Clarificar los gráficos de información de Grupo porque son complejos para interpretar Suprimir información interna que puede no interesar al público general (Ej. Matriz de riesgos)	> >
Gestión responsable del medio ambiente	Falta de fomento del uso de bicicletas en el ámbito laboral y el <i>carpooling</i> entre empleados Incorporar gráficos de evolución	> >
Interés por las personas	Profundizar sobre las acciones de integridad y diversidad que se realizan	>
Seguridad y salud	Los programas de prevención deberían ser homogéneos a todas las sedes y no sólo centralizado en Centro San Martín e Isabel la Católica	>
Compromiso social	Detallar como interactúa el Estado con estas acciones	>
Integridad y transparencia	Mejorar la sección de incumplimientos y multas	>
Cadena de suministro responsable	Mejorar los canales de diálogo y comunicación mutua con los proveedores Implementación de un sistema de calificación de proveedores Más amigable e inclusivo el capítulo y el contenido de este.	> > >

1.3.3 Compromiso Institucional y Alianzas de trabajo para lograr objetivos



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

1.4. Gestión y medición de la reputación corporativa



La medición de la reputación corporativa nos permite evaluar la percepción de nuestros grupos de interés sobre nuestro comportamiento a lo largo del tiempo y sobre nuestra capacidad de generar valor compartido. Por lo tanto, gestionar adecuadamente la reputación contribuye al atractivo que poseemos frente a nuestros grupos de interés y a la consecución de los objetivos estratégicos de negocio.

La reputación corporativa se mide a través de la empresa MERCO. Este estudio es realizado a partir de análisis de profesionales, así como encuestas realizadas a ejecutivos, ONG, consumidores, asociaciones de consumidores y catedráticos universitarios y miembros del Comité Operativo de compañías que operan en Argentina con facturación superior a 30 millones de dólares.

Firma de convenios

Durante 2018, firmamos 5 convenios de colaboración con las siguientes Organizaciones de la Sociedad Civil y Organismos Gubernamentales

Organizaciones de la Sociedad Civil

- Como parte del programa Asociar Energía se firmaron convenios de colaboración con la Unión de Consumidores Argentina (UCA), con el Centro de Educación al Consumidor (CEC) y con la Asociación de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la Argentina (ADECUA) para la promoción del uso responsable de la energía

Organizaciones empresariales nacionales e internacionales

- Como parte del programa Formando Energía se firmó un convenio de colaboración con el Instituto Argentino del Petróleo y el Gas (IAPG) a fin de capacitar a docentes sobre el uso responsable del gas natural

Organismos Gubernamentales

- Con la Municipalidad de Morón se firmó un convenio de colaboración para la realización del programa Energía del Sabor en el Instituto Municipal de Educación Superior.
- Se trabajó junto a la Secretaría de Gobierno de Energía y al ENARGAS en la difusión de la tarifa social y los requisitos para adquirirla. Se desarrollaron piezas promocionales que se difundieron a través de nuestras redes sociales (Instagram, Facebook y Twitter), así como en los Centros del Gas (oficinas comerciales). También se realizaron informaciones a prensa sobre las condiciones para acceder al beneficio.

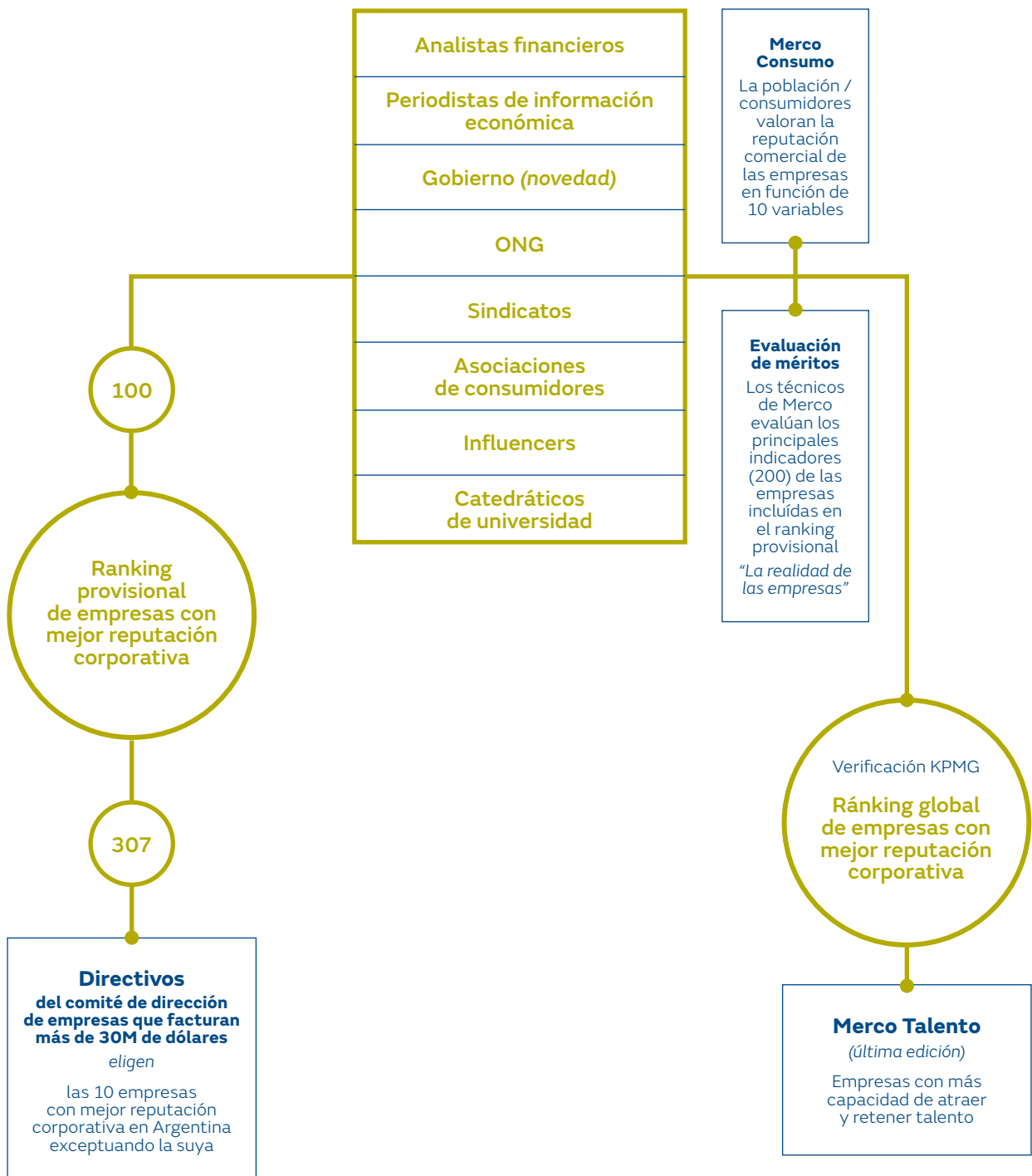
En 2018 Naturgy BAN obtuvo una valoración de 5.113 puntos, manteniendo el puesto 75° del ranking global, y siendo la única empresa de servicios públicos en formar parte del panel del top 100.

Naturgy BAN, dentro de su sector, fue la empresa de servicios públicos mejor valorada por todos los paneles.

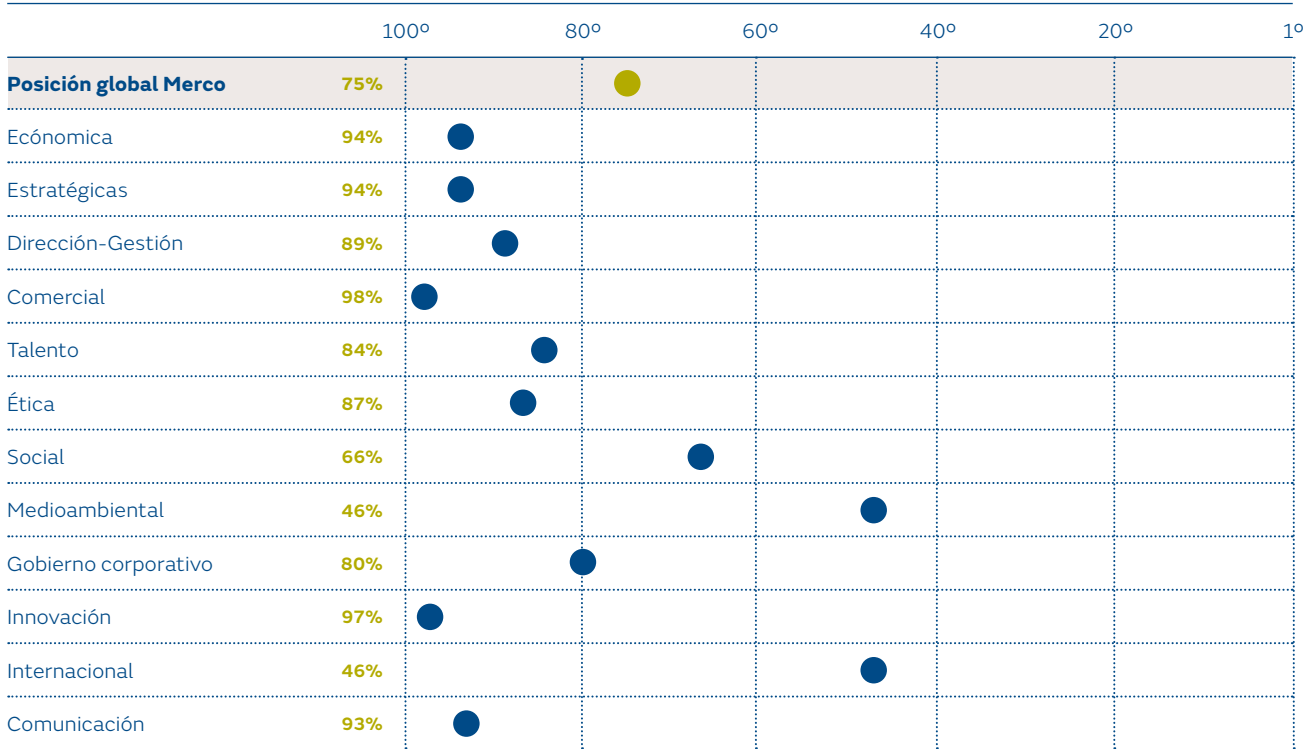
El ranking se elabora a partir del siguiente proceso:

Valoración de expertos

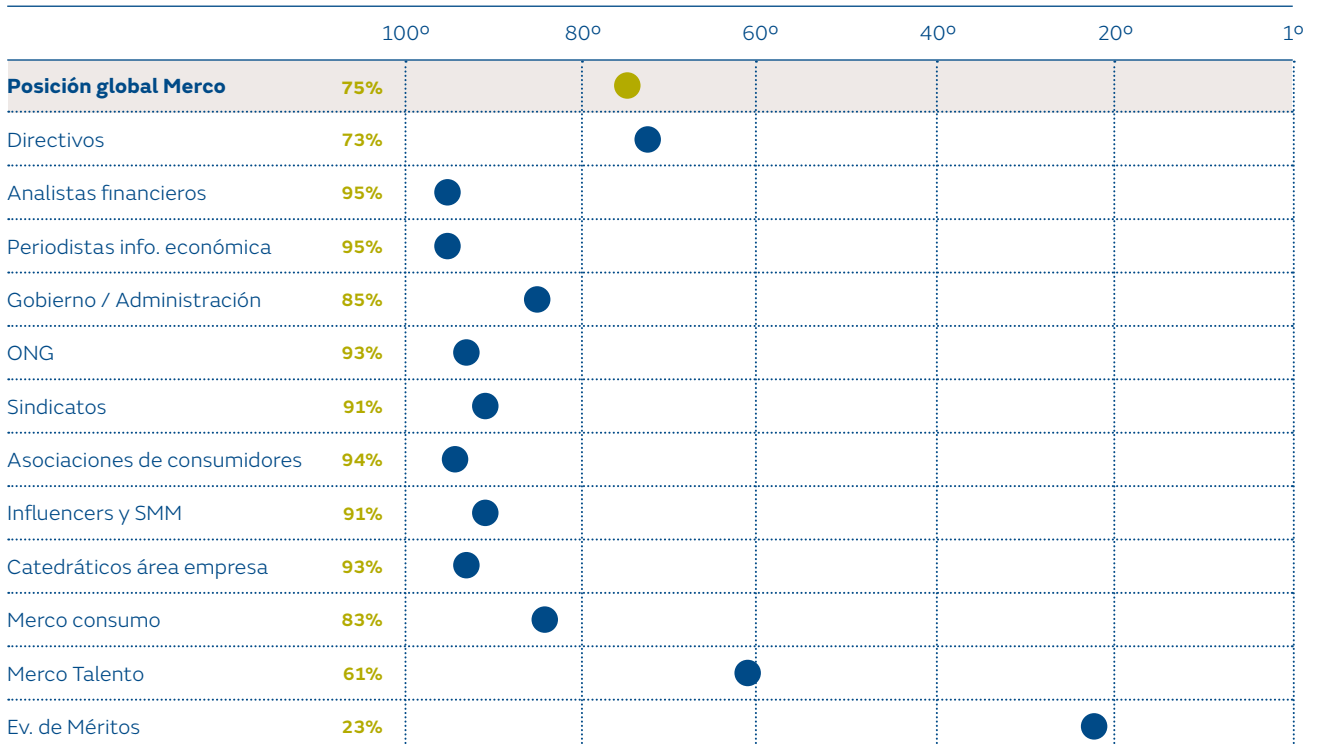
Los diferentes stakeholders valoran de 0 a 100 a cada una de las empresas del ranking provisional en las variables de las son expertos



Mapa Merco: posición de Naturgy por dimensiones



Mapa Merco: posición de Naturgy por públicos



Capítulo 2

Excelencia en el servicio

- 2.1 El cliente en el centro de todas las decisiones
- 2.2 Calidad y fiabilidad del servicio
- 2.3 Atención y satisfacción del cliente
- 2.4 Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente
- 2.5 Comunicación efectiva con clientes





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 nuestras respuestas a sus **necesidades**.



Facilitar la **relación** con los **clientes** a través de una **operativa simple y eficiente**.



Proveer productos y servicios innovadores que promuevan la **eficiencia energética** y contribuyan a la **sostenibilidad** de la sociedad.



Proporcionar una propuesta de valor diferencial al cliente mediante **productos y servicios** que se adapten a cada segmento y a sus necesidades.



Aplicar la **innovación tecnológica** y las **mejores técnicas disponibles** como medio para mantener un **suministro eficiente, seguro y sostenible**.

2.1 El cliente en el centro de todas las decisiones

Estamos comprometidos en brindar a nuestros clientes un servicio y experiencia de excelencia. Los consumidores son nuestra prioridad y el centro de nuestras operaciones, y por eso buscamos crear un diálogo activo para poder dar respuestas rápidas y eficientes de acuerdo con sus necesidades.

96,81%
de nuestros clientes son **residenciales**

3,09%
de nuestros clientes son **comerciales**

14.285
nuevos clientes en 2018

690
Clientes Pymes

Cantidad total de clientes

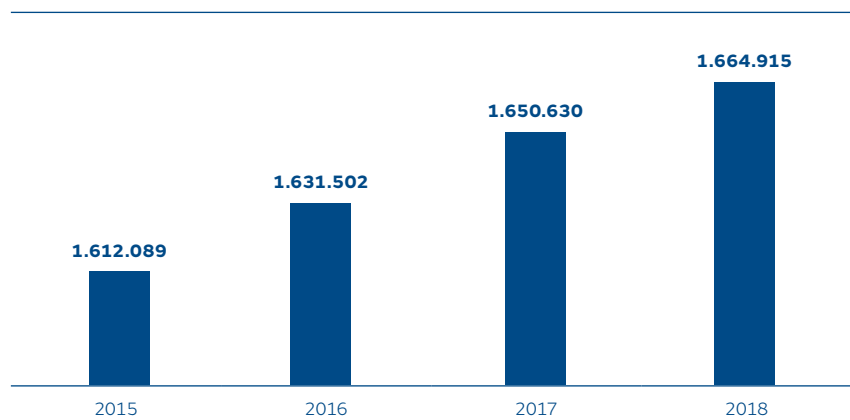


Tabla de indicadores de Clientes

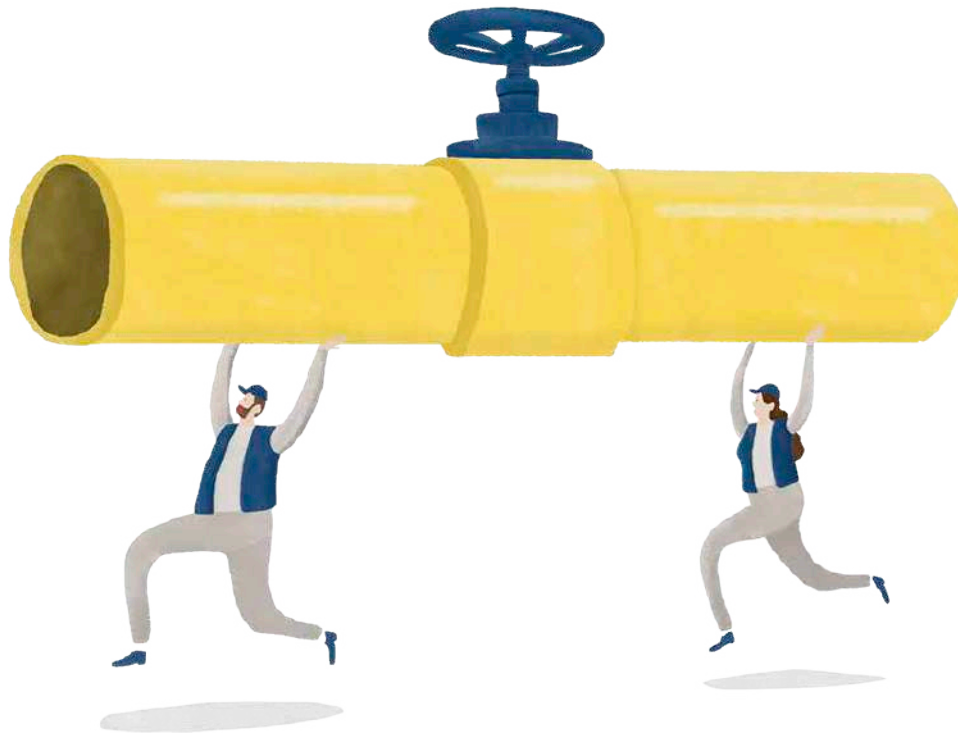
	2018	2017	2016	2015
Ventas de gas				
Clientes residenciales	1.611.865	1.596.791	1.577.229	1.557.904
Clientes comerciales	51.394	52.253	52.565	52.476
Clientes industriales (PyMES)	690	705	724	723
Subdistribuidores	3	4	4	4
Subtotal	1.663.952	1.649.663	400	1.611.107
Servicios de transporte y/o distribución				
Clientes Industriales (PyMES + Grandes Usuarios)	556	560	573	575
Clientes Gas Natural Comprimido (GNC)	397	400	0	400
Otros servicios de transporte y/o distribución	10	7	7	7
Subtotal	963	967	589	982

2.2 Calidad y fiabilidad del servicio



Desde Naturgy BAN entendemos que **la seguridad del servicio es primordial** y para que pueda ser asegurada es necesaria la colaboración y labor cotidiana de varias áreas de la Compañía que intervienen en el proceso:





Desde 2015 mantenemos la certificación en ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 de nuestro sistema de calidad lo que garantiza la mejora continua de todos los procesos necesarios para brindar un consumo seguro y de calidad.

Nuestros medidores domiciliarios, comerciales e industriales poseen una acreditación internacional en tres variables (Presión, Volumen y Temperatura). Para determinar el **consumo facturable**, el área de medición realiza controles exhaustivos en el laboratorio propio y también se realizan mediciones en diferentes puntos de la red para **asegurar la presión de servicio y de los caudales de gas comprado y consumido**.

Nuestro laboratorio de calibración, certificado bajo las normas ISO 17025, recibe anualmente una auditoría interna y otra externa. Cabe destacar que durante 2018 se comenzaron a implementar los cambios surgidos de la nueva versión de la norma 17015 / 2017 que será recertificada en 2019.

Durante 2018 **ampliamos el laboratorio de medición** con la compra de nuevos bancos de medición y calibración de medidores lo que mejorará la calidad de las mediciones.

2.2.1 Mantenimiento de redes

Durante 2018 llevamos adelante el plan de inversión acordado con el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) en el marco de la Revisión Tarifaria Integral (RTI). Este plan incluyó la realización de obras de red de alta y media presión, expansión de las estaciones reguladoras de presión, city gates, y la adquisición de equipos y materiales críticos del negocio. Para verificar el grado de acatamiento de los compromisos asumidos recibimos auditoría mensuales de ENARGAS.

En 2018:

8% aumentó la cantidad kilómetros de red reasegurada respecto al año anterior

90% del reaseguramiento fue en la red de media presión

18% aumentó la cantidad de kilómetros reasegurados de la red de baja presión respecto al año anterior

22,20 km de red renovada

2.2.2 Salud y seguridad de los consumidores

Inspecciones reglamentarias en las instalaciones de gas de los clientes

84.235 inspecciones realizadas

5,05% de los clientes recibieron inspecciones en sus instalaciones de gas

Mantenimiento de redes

	2018	2017	2016
Kilómetros de red reseguida (total)	18.449,75	17.149,28	14.506,82
Red reseguida de alta presión (km)	1.750,71	1.750,34	1750,34
Red reseguida de media presión (km)	16.651,62	15.358,73	12.762,05
Red reseguida de baja presión (km)	47,42	40,21	48,43

2.3 Atención y satisfacción del cliente¹

Servicio técnico

100%

de capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas aislados²

100%

de capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas ligados³

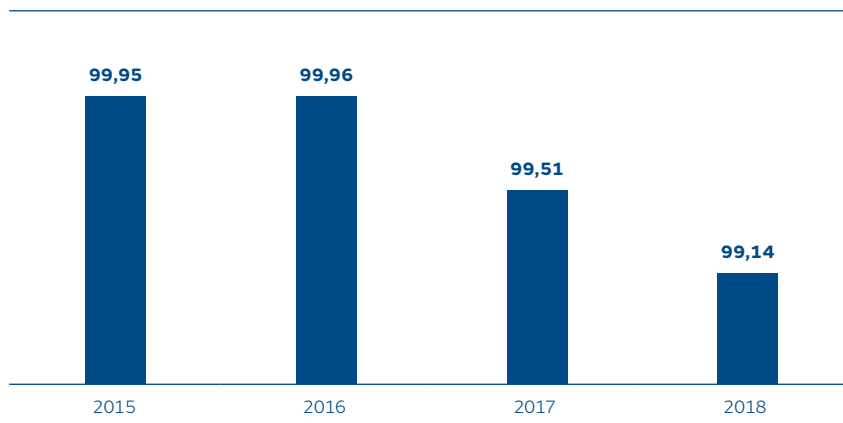
Gestión de los reclamos de clientes

52%

se redujeron los reclamos por gestión de facturación en el último año

Servicio de Urgencias

Tiempo de respuesta ante emergencia (%)



Servicio Comercial

	Parámetros ENARGAS	2018	2017	2016
Reclamos por gestión de facturación cada mil clientes	11,834	10,3642	21,7851	12,3942
Reclamos por inconvenientes en el suministro cada mil clientes	15,328	19,8697	17,3356	16,9766
Reclamos por gestión de prestaciones cada mil clientes	0,758	2,2435	1,1313	1,0199
% de demora en atención telefónica ≥ 40"	10	13,74	11,52	7,44
% de demora en atención telefónica < 40"	90	86,26	88,48	92,56

¹ A partir de 2018 discontinuamos la medición del índice de satisfacción global con el que evaluábamos la satisfacción asociada a nuestro servicio.

² Definido por ENARGAS como "porcentaje de plantas de regulación que, perteneciendo a sistemas aislados, poseen ramal de reserva".

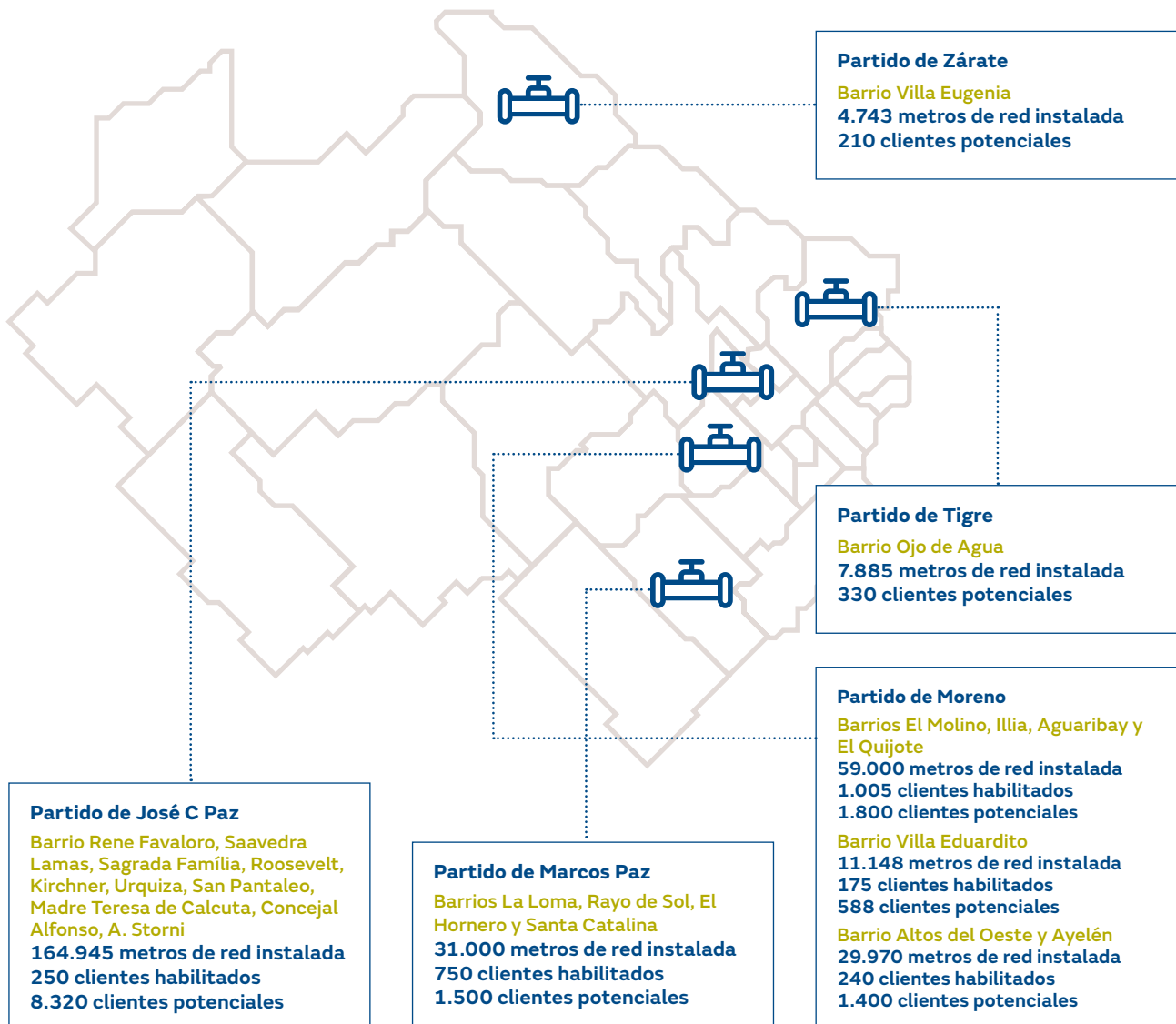
³ Definido por ENARGAS como "porcentaje de plantas que posean ramales de regulación de reserva, cuya capacidad garantice el suministro ante la eventual salida de servicio de algún ramal activo en sistemas de distribución de gas ligados".

2.4 Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente



Proyectos de gasificación de barrios de bajos recursos

En cumplimiento con el Plan de Inversiones Obligatorias aprobado por ENARGAS en el proceso de Revisión Tarifaria Integral, encaramos la realización de **obras propias de gasificación de barrios de bajos recursos** con el objetivo de expandir la red de gas natural e incorporar nuevos clientes en la zona norte y oeste de la Ciudad de Buenos Aires. Durante 2018 se realizaron las siguientes obras:



En 2018 completamos la instalación de 218.691 metros de red de distribución en media presión en barrios de bajos recursos, adhiriendo 600 nuevos clientes y ampliando el mercado potencial a 11.088 viviendas.

Modelo Inclusivo de Gasificación Integral - Proyecto Cuartel V



Avanzamos junto con la **Fundación Pro Vivienda Social** en el diseño y la gestión comercial y operativa de la expansión de la red de gas a más de una decena de barrios del Partido de Moreno. Esta alianza permite a los vecinos de estos barrios disponer de ventajas como el reparto de facturas por personas de la comunidad o el trato diferencial en cuanto a las exigencias de pago de deuda. Durante 2018 se dieron de alta 1.835 familias y desde Naturgy estamos comprometidos a continuar este proyecto de expansión para alcanzar a un número mayor de hogares.

Con una inversión de 1.648.000 de euros desde su inicio, este programa benefició a más de 29.000 personas que han logrado el acceso a una energía más limpia aumentando el valor de las viviendas gracias a la construcción total de 140 kilómetros de red de gas en esta zona.

2.4.1 Acceso a la energía



Durante 2018, sostuvimos los **mecanismos de financiación para el acceso al servicio de distribución de gas por redes** en alianza con distintas entidades financieras.

- En alianza con la Secretaría de Vivienda continuamos el **programa PROCREAR Mejor Hogar** que ofrece una **línea de créditos para la financiación de instalaciones internas** para aquellos hogares con dificultades para acceder al crédito bancario. Este programa permite financiar en 60 cuotas mensuales las instalaciones de nuevos clientes a un costo financiero total (CFT) de 18,23% y se encuentra disponible en los 30 municipios donde brindamos servicio. **Durante 2018, esta iniciativa permitió conectar 7.146 hogares a la red y poner en marcha 6.000 obras.**
- Junto al Banco Ciudad de Buenos Aires lanzamos una **línea de créditos específica para promover la conexión de hogares a la red de gas natural**. Dirigido a beneficiarios de toda nuestra área de distribución sin restricción de ingresos máximos, ofrece hasta 60 cuotas (CFT del 48,23%) que se cobran en las facturas del servicio. En 2018 **6.447 hogares** se conectaron a la red gracias a esta iniciativa.
- Nos aliamos con el municipio de Pilar para facilitar las **adecuaciones internas** de los hogares que están sobre red pero que aún no se han conectado a la misma con un **microcrédito** otorgado por el municipio.

- Para facilitar la correcta instalación del servicio en condiciones seguras a los clientes desconectados por desperfectos en su instalación, ENARGAS autorizó que se cobre en la factura el costo de la adecuación de instalaciones internas. Esta operatoria se lanzará en el primer trimestre del año 2019 y será canalizada con el Banco Ciudad, en iguales condiciones que las nuevas instalaciones internas.
- Continuamos trabajando con las empresas constructoras intervinientes en el programa **Pro.Cre.Ar (Programa de Crédito Argentino)** y con Banco Hipotecario (administrador del fondo del programa), y nos posicionamos como referentes de consulta para los auditores del banco, asegurando así la gasificación de todos los desarrollos urbanísticos en nuestra zona de distribución. Además, con las constructoras coordinamos acciones para optimizar los procesos de gasificación.

Elegí progresar
Elegí gas natural

¡Poné gas natural en tu casa y pagalo hasta en 60 cuotas fijas en tu factura de gas!

Banco Ciudad Naturgy

En 2018 se autorizaron 6.600 préstamos para el acceso al servicio de distribución de gas por redes.

2.5 Comunicación efectiva con clientes

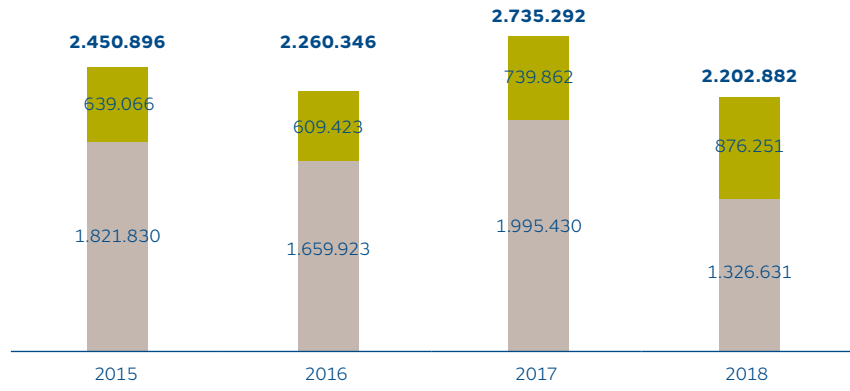
A lo largo del año desarrollamos acciones comerciales para:

- Promover las ventajas del gas natural, la gasificación de zonas sin suministro y la financiación de instalaciones internas;
- Incentivar la adhesión a la factura electrónica;
- Ayudar a los clientes para que puedan interpretar la factura de gas y las incidencias ocurridas con los incrementos tarifarios.

Para ello, difundimos videos tutoriales en nuestro canal de YouTube, en redes sociales y en los televisores instalados en los Centros de Atención. Estas herramientas son difundidas por la red de gasistas matriculados inscriptos en nuestra Compañía y, durante 2018 550 de ellos participaron en acciones formativas.

Fonogas⁴

Fonogas



● Llamados por sistema automático (IVR)

● Llamados atendidos por operador

⁴ Se contemplan los llamados 24horas/365días.



Capítulo 3

Compromiso con los resultados

- 3.1 Enfoque hacia una rentabilidad creciente y sostenida
- 3.2 Canales de comunicación adaptados a las necesidades de accionistas e inversores
- 3.3 Financiación sostenible
- 3.4 Presencia en índices de inversión socialmente responsables





Gestionar adecuadamente los riesgos y desarrollar un modelo de negocio sólido, que garantice la **sostenibilidad a largo plazo**, son dos aspectos clave de nuestro negocio.

Principios de actuación responsable con los accionistas e inversores



Trabajar para obtener una **rentabilidad sostenida** adecuada al riesgo asumido y garantizando que la toma de decisiones considera los **niveles y umbrales de riesgo aprobados**.



Promover una **asignación y gestión eficiente de los recursos** dentro del marco de la mejora continua de los procesos.



Continuar incorporando **aspectos de sostenibilidad** en la relación con **inversores**.

3.1 Enfoque hacia una rentabilidad creciente y sostenida

Naturgy BAN S.A. finalizó el ejercicio económico 2018 con una **ganancia neta de \$2.371,7 millones**, mayor a la ganancia obtenida en el ejercicio anterior de \$611,3 millones. Esta variación positiva se debe a la mayor utilidad bruta obtenida por la aplicación de los cuadros tarifarios establecidos por las resoluciones de ENARGAS N° 122/2017, N° 301/2018 y N° 292/2018, compensadas parcialmente por mayores gastos operativos.

Durante el año 2018, al igual que años anteriores, **cumplimos con los compromisos asumidos** y cancelamos los vencimientos de capital e intereses de los adelantos en cuenta suscriptos con entidades bancarias.

Capitalización total en 2018 (millones de pesos argentinos)

325,6 capital social
4.545,9 ajuste integral del capital social
721,40 deudas bancarias y financieras
5.592,9 pasivos y patrimonio neto

Valor económico generado y distribuido (en millones de pesos argentinos)

	2018	2017
Valor económico directo generado	\$ 20.480,13	\$12.733,42
Ventas netas	\$ 20.358,60	\$10.887,00
Ingresos de la inversión financiera*	\$ 116,60	\$ 184,32
Venta de activos	\$ 4,93	\$ 3,20
Valor económico distribuido	\$ 20.838,66	\$10.579,77
Pago a proveedores	\$ 15.427,93	\$ 8.586,30
Sueldos, jornales y cargas sociales	\$ 750,76	\$ 787,30
Pago a proveedores de capital**	\$ 209,15	\$ (19,50)
Inversión en bienes de uso y otros activos	\$ 2.255,60	\$ 1.184,40
Inversión en la comunidad	\$ 3,11	\$ 4,37
Impuesto a las ganancias	\$ 1.225,91	\$ (594,20)
Impuestos tasas y contribuciones	\$ 966,20	\$ 631,10
Valor económico retenido	\$ -358,53	\$ 2.153,65

* Ingresos generados por los fondos comunes de inversión

** Incluye el pago de intereses de los préstamos financieros

⁵ Para más información sobre el rendimiento económico de la Compañía durante 2018 consultar la Memoria, y Estados Contables del ejercicio disponibles en www.naturgy.com.ar

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

Mediante la Resolución N° 301/18, el ENARGAS aprobó un **nuevo Cuadro Tarifario**, para el periodo abril - septiembre de 2018, considerando un tipo de cambio de \$ 20,345 para el traslado a tarifa de los costos de adquisición de gas. En abril de 2018, la economía argentina comenzó a experimentar **cambios en las condiciones macroeconómicas** que provocaron una brusca variación en la paridad entre el peso argentino y el dólar estadounidense. Esto alteró las circunstancias económicas contempladas en las Bases y Condiciones plasmadas en los contratos con los productores de gas, e implicó tener que abonarles a los productores un precio del gas que superaba ampliamente el precio que podía ser trasladado a la tarifa.

Ante esta coyuntura:

- abonamos las facturas de provisión de gas del primer trimestre conforme al tipo de cambio previsto en los Acuerdos, con las reservas del caso;
- informamos al ENARGAS y al entonces MINEM la situación descrita;
- iniciamos conversaciones con los productores para renegociar los términos de los contratos;
- y abonamos el gas inyectado desde el mes de abril al tipo de cambio que era reconocido por el ENARGAS en el Cuadro Tarifario.

La postura que adoptamos tiene por finalidad mantener la cadena de pagos relacionada con la operación y el mantenimiento del servicio público de distribución de gas natural por redes, y garantizar la continuidad de la prestación del servicio.

Los productores rechazaron nuestro criterio de pago y, en consecuencia, reclamaron formalmente los saldos considerados impagos. En noviembre, mediante Decreto N° 1053, el Estado Nacional asumió, con carácter excepcional, el pago de las diferencias diarias acumuladas mensualmente entre el valor del gas comprado por las prestadoras del servicio de distribución de gas natural por redes y el valor del gas natural incluido en los cuadros tarifarios vigentes entre el 1° de abril de 2018 y el 31 de marzo de 2019, generadas exclusivamente por variaciones del tipo de cambio y correspondiente a volúmenes de gas natural entregados en ese mismo período.

Los accionistas e inversores constituyen uno de nuestros principales grupos de interés. Parte de nuestro compromiso con ellos y con los mercados, es garantizarles **información verídica y transparente**. Para este fin, contamos con canales de comunicación propios que nos permiten ofrecerles el mejor servicio y desarrollar nuestro compromiso.

La web corporativa es el portal en el que incluimos toda la información financiera y no financiera de nuestra Compañía. También, al igual que años anteriores, para adelantar los temas que se trataron en la Asamblea de Accionistas realizamos reuniones con accionistas minoritarios para informar sobre la situación de la Sociedad y los planes a desarrollar.

3.3 Financiación sostenible

Desde 2017 y en línea con su compromiso con la sostenibilidad, el Grupo Naturgy cuenta con un marco para la **emisión de bonos verdes destinados a la financiación de energías renovables**. En 2018, el **Comité de Bonos Verdes** de Naturgy se reunió para evaluar la idoneidad y avance de los proyectos así como la adecuación de sus desarrollos a los objetivos marcados en la emisión.

En 2018 el bono verde del Grupo Naturgy fue aprobado por la agencia de rating Oekom, obteniendo una valoración de B+.

Además y para cubrir sus necesidades de financiación, el Grupo firmó en 2017 un crédito sostenible parcialmente indexado al comportamiento ambiental, social y de gobierno corporativo de la compañía. En la primera revisión del crédito sostenible, gracias a la mejora en la puntuación otorgada por la agencia Sustainalytics, se han mejorado las condiciones de financiación con un descenso del tipo de interés.

Compromiso para combatir el cambio climático

En 2018 Naturgy fue reconocida como líder mundial por su acción frente al cambio climático, al ser incluida en el índice The Climate Change A List de Carbon Disclosure Project (CDP). La Compañía obtuvo la máxima valoración posible en este índice de cambio climático, en reconocimiento por sus acciones de reducción de emisiones, mitigación de los riesgos climático y el desarrollo de una economía baja en carbono.

3.4 Presencia en índices de inversión socialmente responsable

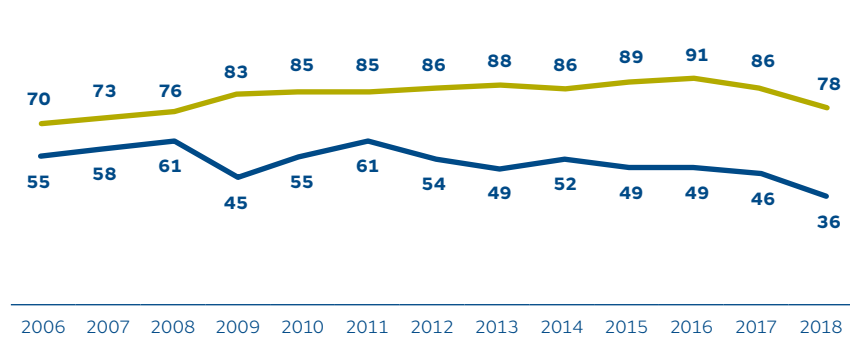
Nuestra **gestión de la sostenibilidad interna** nos permitió situarnos como Grupo en posiciones de referencia en los principales índices de sostenibilidad:

- Desde hace catorce años y de manera ininterrumpida Naturgy forma parte del Dow Jones Sustainability Index, consiguiendo en 2018 el liderazgo mundial en el sector Gas Utilities por segundo año consecutivo.
- Naturgy pertenece al FTSE4GOOD desde su creación en 2001, obteniendo el liderazgo global del sector Multiutilities.
- Durante 2018, Naturgy fue evaluada por agencias de rating como Oekom, Sustainalytics o Vigeo y forma parte de las tres variantes de Euronext Vigeo, World 120, Europe 120 y Eurozone 120.
- Naturgy obtuvo la máxima clasificación, AAA, de la agencia de rating MSCI y forma parte de los índices MSCI Global Climate Index y MSCI ESG Leaders Index.

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 Naturgy y de la media del sector en DJSI⁶ (puntuación de 0 a 100)



- Naturgy
- Media sector

⁶ El descenso de las cifras en 2018 se debe a cambio de metodología del índice.

Capítulo 4

Gestión responsable del medio ambiente

- 4.1 Gestión ambiental
- 4.2 Mitigación y adaptación al cambio climático
- 4.3 Uso responsable de los recursos
- 4.4 Capital natural y biodiversidad





Comprometidos a satisfacer la demanda energética garantizando el uso eficiente de los recursos naturales y la protección de nuestro entorno, establecimos los siguientes:

Principios de actuación responsable con el medio ambiente



Contribuir al **desarrollo sostenible** mediante la ecoeficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.



Contribuir a la **mitigación y adaptación del cambio climático** a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética, y la aplicación de nuevas tecnologías.



Integrar **criterios ambientales** en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores.



Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la **biodiversidad**.



Promover el **uso eficiente y responsable de la energía** y los **recursos naturales**, estableciendo actividades encaminadas a la mejora en su gestión en el marco de la **economía circular**.



Garantizar la **prevención de la contaminación** mediante la mejora continua, el empleo de las mejores técnicas disponibles y al análisis, control y minimización de los riesgos ambientales.

4.1. Gestión ambiental

Actuamos más allá del cumplimiento de los requisitos legales y, mediante el empleo de tecnologías respetuosas y la puesta en marcha de acciones comprometidas con el medio ambiente, reducimos nuestra huella ambiental, así como también fomentamos el uso responsable de la energía entre nuestros grupos de interés.

Sistema Integrado de Gestión (SIG)

Nuestro modelo de gestión ambiental, basado en la **norma internacional ISO 14001**, permite el desarrollo eficiente de los procesos con el mínimo impacto en el entorno y garantiza en todo momento el cumplimiento de las exigencias, tanto externas como internas.

Acciones destacadas realizadas durante 2018:

- Bajo la temática “Formación en SIG e implementación de normas ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001” capacitamos a los responsables de las nuevas áreas incorporadas al alcance del SIG (Planta Peak Shaving, Atención al Cliente y Comercial). Además, a través del IRAM realizamos el taller de Indicadores de Gestión - Cómo medir la Calidad.
- Se actualizó la **Matriz de identificación y evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales (AA)** identificando y evaluando los aspectos ambientales de los procesos contemplados en el SIG, incluyendo los nuevos procesos incorporados durante 2018.
- Se trataron y cerraron hallazgos surgidos como consecuencia de las auditorías desarrolladas en ejercicios anteriores.
- Se realizó la evaluación de cumplimiento legal de la información cargada en la herramienta THEMIS
- Se elaboró, remitió y aprobó el 3° informe de revisión por la dirección de Naturgy BAN S.A. en el marco de la Dirección General de Latinoamérica - Negocio Gas Argentina.

[GRI 306-3]

Auditorías ambientales

Durante 2018 realizamos la **cuarta auditoría interna del SIG y del Sistema de Gestión de Empresa Saludable (SIGES)** y revisamos todos los procedimientos que constituyen el Manual de Procedimientos Ambientales (MPA). Los resultados fueron debidamente comunicados al ENERGAS.

91 inspecciones de control operacional para evaluar el cumplimiento de los estándares ambientales y de prevención en los trabajos de construcción de red de media y alta presión, y en los centros de trabajo.

Estudios de impacto ambiental

Se realizaron **26 Estudios de Impacto Ambiental** de los cuales:

- 11 correspondieron con obras de magnitud que fueron presentadas en el ENARGAS,
- 7 fueron desarrollados a requerimiento de la Administración de Infraestructuras Ferroviarias Sociedad del Estado (ADIF);
- 8 restantes fueron elaborados a requerimiento de la Dirección Provincial de Saneamiento y Obras Hidráulicas (DPOH).

Además, realizamos dos **Programas de Gestión Ambiental** a requerimiento de la DPOH.

De los Estudios de Impactos Ambientales realizados durante 2018 derivados de nuestras actividades no surgen impactos generados en áreas protegidas o de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas.

Reconocimiento para la gestión ambiental



En el mes de abril el Instituto Argentino de Seguridad, en conjunto con la empresa 3M, otorgó a José Demasi, Responsable de Prevención, Medioambiente, Aseguramiento de la Calidad y Seguridad Técnica Industrial, el **premio de la categoría “Protección Ambiental”** por la presentación del **Estudio de Caracterización Ambiental asociado a 30 municipios de la Provincia de Buenos Aires.**

Los impactos al medio natural generados por nuestros proyectos constructivos resultan, en general, de importancia baja a moderada ya que se trata de áreas que se encuentran antropizadas, no existiendo suelo ni vegetación, que puedan ser afectados significativamente.

Riesgos ambientales

Durante 2018 se produjeron 2 derrames de aceite hidráulico, uno como consecuencia de las tareas de mantenimiento de una bomba y el otro como consecuencia del mantenimiento de una columna de obra. La cantidad derramada fue, en ambos casos aproximadamente, 0,5 litros y se ubicaron en el gasómetro de nuestro Centro Operativo San Martín. Para su resolución se contuvo el aceite derramado con material absorbente (vermiculita) y se dispuso finalmente como residuo especial.

Durante 2018 no recibimos quejas, sanciones o reclamaciones ambientales.

Para prevenir futuros derrames y establecer las acciones y respuestas ante una emergencia, realizamos **2 simulacros ambientales** donde simulamos un derrame de aceite en las instalaciones de la Planta Peak Shaving y en el área de Mantenimiento de Red sito en Centro Operativo San Martín.

Impacto de los derrames

	Derrame de aceite hidráulico (bomba)	Derrame de aceite hidráulico (columna)
Riesgo inmediato asociado al incidente	10	10
Puntuación Incidente	60	70
Circunstancia asociada al incidente	50	60
Probabilidad de que se materialicen daños a personas	Poco probable	Poco probable
Clasificación incidente	Menos grave	Menos grave

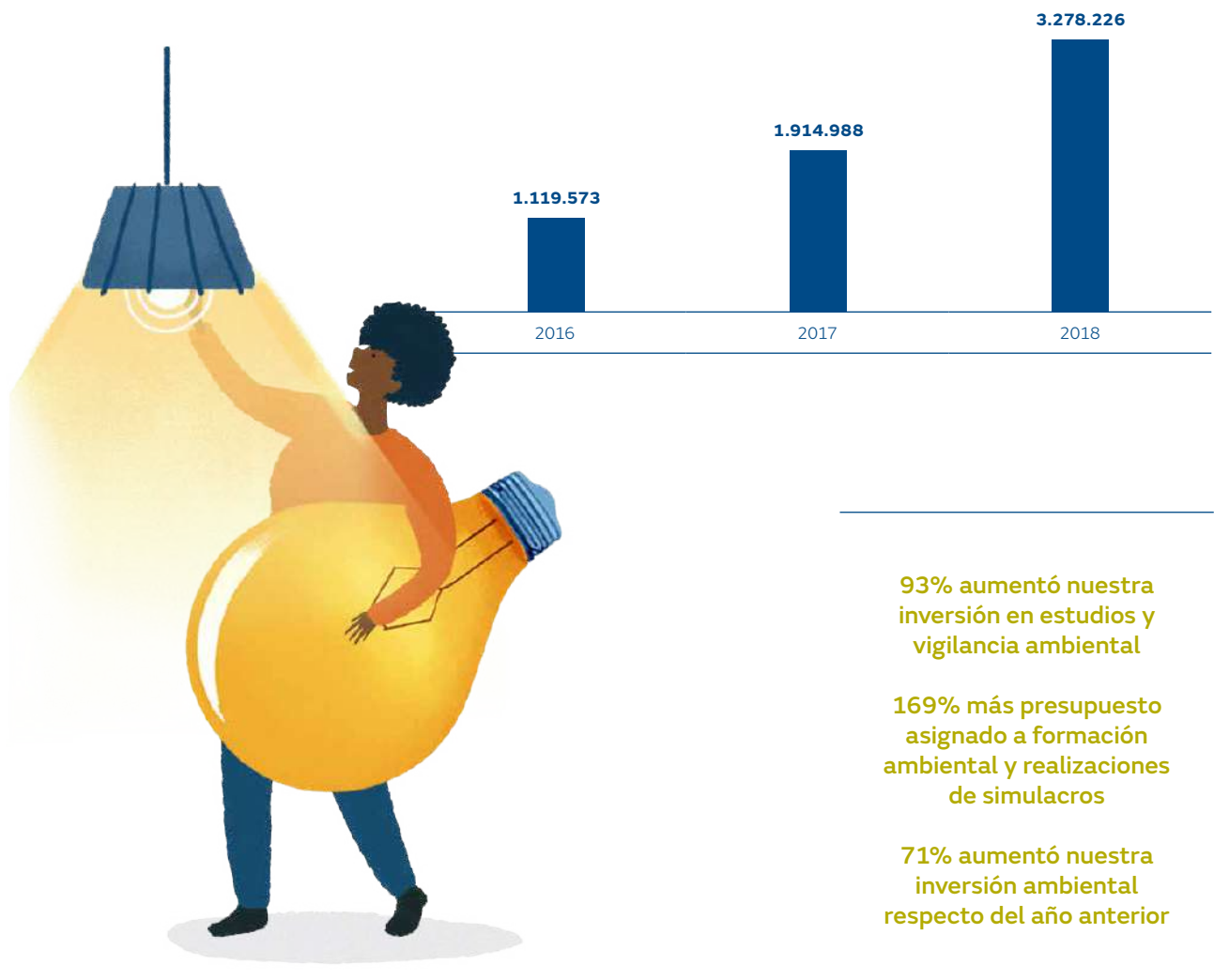
4.1.1. Inversiones ambientales

Para alcanzar los compromisos asumidos es necesaria una inversión significativa en materia de protección ambiental. Durante 2018 dispusimos recursos para medir y reducir el impacto ambiental de nuestras actividades, mejorar los sistemas de gestión e información ambiental, incrementar la formación y sensibilización ambiental de los empleados y clientes, y obtener nuevos certificados ambientales para las instalaciones, dotándolas de los recursos necesarios para garantizar el cumplimiento de la legislación ambiental.

Gasto e inversiones ambientales (en pesos)

	2018	2017	2017
Protección de la atmósfera	\$92.250	\$ 76.300	\$ 48.000
Gestión del agua	\$85.710	\$ 223.520	\$ 35.360
Estudios ambientales / Vigilancia ambiental	\$2.438.247	\$ 1.263.028	\$ 594.388
Residuos	\$269.302	\$ 218.846	\$ 302.419
Sistema de Gestión Medioambiental	\$268.760	\$ 67.875	\$ 51.250
Formación medioambiental	\$26.400	\$ 9.800	\$ -
Impuestos, tasa, cánones	\$97.557	\$ 20.720	\$ 68.155

Gasto e inversiones ambientales totales



93% aumentó nuestra inversión en estudios y vigilancia ambiental

169% más presupuesto asignado a formación ambiental y realizaciones de simulacros

71% aumentó nuestra inversión ambiental respecto del año anterior

4.2. Mitigación y adaptación al 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. En consecuencia, para asegurar la compatibilidad entre el suministro de energía a la sociedad y la mitigación del cambio climático, desde Naturgy establecimos una estrategia basada en cuatro ejes: **mejora de la ecoeficiencia, gestión del carbono, I+D+i (Inversión+ Desarrollo + Innovación) y concientización de la sociedad.**

Las principales líneas de acción que adoptamos para **reducir la emisión de los gases de efecto invernadero** son:

- la correcta gestión de los combustibles fósiles y de los recursos naturales,
- el ahorro y la eficiencia energética,
- a movilidad sostenible,
- los programas de gestión de la demanda a través de la concientización.

Generar conciencia para el cambio

Durante el mes de marzo desarrollamos una acción para promover el consumo responsable del gas en el Municipio de Moreno que contó con la presencia de 400 personas.

Además, realizamos una campaña de consumo responsable de gas natural en escuelas alcanzando a 11.460 niños, 1.825 adultos y 400 docentes.

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

4.2.1. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de las emisiones



Para mitigar los impactos ambientales de las emisiones asociadas a nuestra operación, realizamos un **mantenimiento periódico de las instalaciones del sistema operativo** (ERM, instalaciones de odorización, de medición e instrumentación del sistema SCADA, de las instalaciones de protección catódica, entre otros). En la localidad de Ciudad Evita, partido de La Matanza, renovamos 7.200 metros de cañería de H^ºF^º en baja presión por 18.422,60 metros de polietileno en media presión. Además, modernizamos 1.519 servicios domiciliarios de H^ºF^º en baja presión por 1.519 servicios domiciliarios de polietileno en media presión.

Continuamos empleando dispositivos mecánicos diseñados para la obturación de las tees de servicio, con el fin de **evitar el venteo de gases** durante su habilitación. **Durante 2018 se redujeron las emisiones de metano en 18.997 m³, a través del reemplazo de 10.853 servicios que poseían tees sin obturador.** Por otra parte, a través del dispositivo creado para realizar los recambios de las válvulas en los gabinetes durante 2018 redujimos la emisión de gas natural a la atmósfera en aproximadamente 1.225 m³.

A su vez, continuamos trabajando en la **localización de fugas** a través de las tareas de Re-seguimiento y reparación de red. En la zona comercial se hizo el seguimiento de 14.648,79 kilómetros de cañería de media y baja presión, mientras que en la zona no comercial se resiguieron 2.050,25 kilómetros de cañería de baja y media presión, y de 1.750,71 kilómetros de cañería de alta presión.

Se eliminaron 15.890 fugas, lo que conllevó la renovación de 1.191 metros de cañería de red y 13.493 acometidas.

Uso racional de nuestros recursos



Durante 2018 continuamos con la **reducción de la presión de red de acuerdo con la estacionalidad de las temperaturas y el perfil de consumo residencial.** Esta iniciativa se gestionó a través de dos campañas, una en el mes de marzo para subir las presiones a valores invernales y otra en el mes de diciembre para bajarlas a valores estivales.

Emisiones directas GEI (Alcance 1)

Emisiones directas de GEI en fuentes fijas (en procesos)	2018
Emisiones de dióxido de carbono	
Por consumo de gas natural (Kg CO ₂)*	3.721.562,18
Por consumo de propano (Kg CO ₂)*	20.982,54
Por consumo de diésel (Kg CO ₂)(*)	27.879,32
Emisiones totales de CO₂ en procesos (Kg CO₂)*	3.770.424,05
Emisiones de metano	
Por consumo de gas natural (kg CH ₄)	331,69
Por consumo de propano (kg CO ₂)	1,65
Por consumo de diésel (kg CH ₄)	3,76
Por consumo de combustible (kg CH ₄)	337,10
Por distribución de gas en red (kg CH ₄)	12.009.845,44
Por distribución de gas en red (Kg CO ₂ eq)	300.246.135,97
Por emisiones accidentales (kg CH ₄) (i)	175.526,09
Por emisiones accidentales (Kg CO ₂ eq)	4.388.152,14
Emisiones totales de CO₂ en procesos por emisiones accidentales y distribución de gas de CH₄ (Kg CO₂ eq)	304.634.288,10
Emisiones de Óxido Nitroso	
Por consumo de gas natural (Kg N ₂ O)	6,63
Por consumo de propano (kg CO ₂)	0,03
Por consumo de diesel (kg N ₂ O)	0,23
Emisiones totales de N₂O en procesos (Kg N₂O)	6,89
Emisiones totales de CO₂ en procesos por N₂O (Kg CO₂ eq)	2.053,08

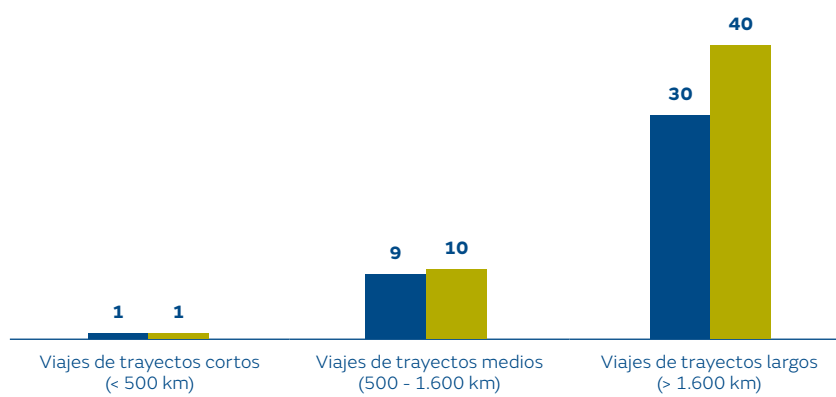
(i) Este concepto se debe a una rotura de gas que ocasiona la emisión accidental

Emisiones directas de GEI en fuentes móviles (por flota propia)	2018
Emisiones de CO₂	
Por consumo de gas natural (kg CO ₂)	124.608,99
Por consumo de gasolina (kg CO ₂)	239.007,08
Por consumo de diésel/gasóleo (kg CO ₂)	466.998,84
Emisiones totales de CO₂ por flota propia (kg CO₂)	830.614,91
Emisiones de metano	
Por consumo de gas natural (kg CH ₄)	204,35
Por consumo de gasolina (kg CH ₄)	86,22
Por consumo de diésel / gasóleo (kg CH ₄)	44,12
Emisiones totales de CH₄ por flota propia (kg CH₄)	334,69
Emisiones Óxido Nitroso	
Por consumo de gas natural (kg N ₂ O)	6,66
Por consumo de gasolina (kg N ₂ O)	27,59
Por consumo de diésel / gasóleo (kg N ₂ O)	12,60
Emisiones totales de N₂O por flota propia (kg CH₂)	48,86
Emisiones directas totales	
Emisiones CO ₂ en fuentes fijas en centros de trabajo (kg CO ₂ eq.)	291.201,42
Emisiones CO ₂ en fuentes móviles por flota propia (kg CO ₂ eq.)	852.946,13
Emisiones de CO ₂ por fuentes móviles y fijas en centro de trabajo (kg CO ₂ eq.)	1.144.147,54
Emisiones de CO ₂ en fuentes fijas por consumo de combustible (kg CO ₂ eq.)	3.780.904,68
Emisiones totales directas de CO₂ (kg CO₂ eq.)	309.559.340,33

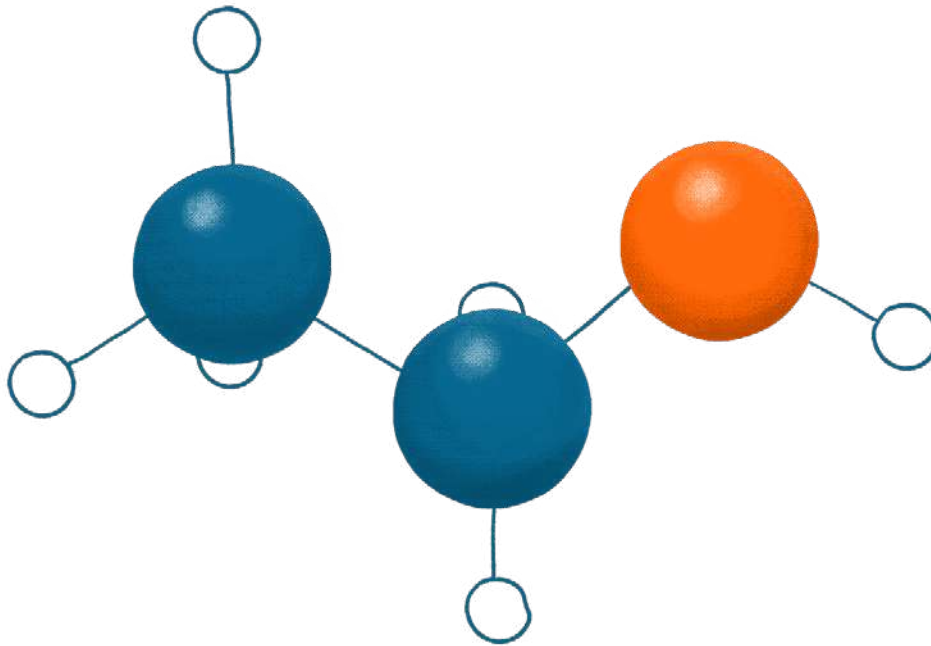
Reducción de las necesidades energéticas de nuestros productos y servicios

Fomentamos el desarrollo de videoconferencias en reemplazo a las reuniones presenciales que requieran viajes en avión. En 2018, realizamos 175 videoconferencias y tan solo 40 viajes en avión, que representó **una reducción de 7.678,091 kg de CO₂ equivalente respecto del año 2017; equivalente a una reducción del 24%.**

Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)



- 2018
- 2017



Emisiones indirectas de CO₂ (Alcance 2) (kg CO₂)



- 2018
- 2017

Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (en toneladas)	2018	2017
Centros de trabajo (i)		
Emisiones de R22 (ii)	0,030	0,020
Emisiones de hidrofluorocarbonados (HFC) (iii)	0,011	0,000
NOx y SOx y otras emisiones significativas al aire (en toneladas)		
Proceso		
Emisiones de NOx	0,602	0,220
Emisiones de CO	2,715	0,740
Emisiones de SO ₂	0,205	0,040
Centros de trabajo		
Emisiones de NOx	0,086	0,090
Emisiones de SO ₂	0,000	0,000
Emisiones de CO	0,1755	0,183

(i) No se registraron emisiones de clorofluorocarbonados (CFC), Emisiones de hidroclorofluorocarburos (HCFC) ni Emisiones de Bromuro de Metilo (CH₂Br)
 (ii) Si bien el Freón 22 corresponde a la familia de los HCFC, dichas emisiones se incluyen aquí.
 (iii) Corresponde a Freon 410.

[GRI 302-1]

4.3. Uso responsable de los recursos

4.3.1. Gestión eficiente del consumo energético

Para alcanzar los objetivos que nos propusimos durante 2018 realizamos las siguientes iniciativas que promueven la eficiencia y el ahorro energético.

- Reemplazamos 50 equipos de aire acondicionado que disponían de gas refrigerante Freón 22 por Freón 410 (45 compactos de entre 2250 y 3000 Frigorías, y 5 de 5000 Frigorías).
- Programamos los tiempos de funcionamiento de los equipos de climatización central para un uso más eficiente de la energía.
- Verificamos que los equipos (PC, monitores, impresoras) y las luces generales de oficinas y predios queden apagadas en el horario fuera de la jornada laboral. A su vez, el personal de vigilancia de cada centro de trabajo realiza el corte de suministro general de oficinas y predios al finalizar la jornada laboral o frente a la ausencia de personal en algún área determinada, actuando sobre los tableros principales.
- Reemplazamos las lámparas de bajo consumo de 65 watts por 20 lámparas LED de 20 watts en el gasómetro ubicado en el Centro San Martín.
- Reemplazamos las lámparas de bajo consumo y los tubos fluorescentes instalados en el Centro Operativo San Justo por 151 artefactos LEDVANCE OSRAM de 40, 12 y 7 watts.

4.3.2. Consumo responsable 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 semi-surgentes. La captación de agua se hace a través del **acuífero Puelche**, que no se corresponde a una zona de estrés hídrico. Naturgy BAN S.A. cuenta con un **permiso de explotación** de este recurso hídrico otorgado por la Autoridad del Agua (según Res. 333/17). Para garantizar la integridad del recurso, realizamos monitoreos en los pozos de explotación en la red freaticométrica y, en 2018, los valores obtenidos fueron inferiores a 1000 mg/l de sólidos disueltos.

Consumo de energía (i)

	Unidad de medida	2018	2017
Consumo de gas natural			
Proceso	GJ	73.709,98	28.796,87
Centros de trabajo	GJ	2.623,84	2.743
Flota propia	GJ	2.468,03	2.416,47
Consumo por pérdidas en la red de distribución	GJ	794.544,67	790.076,80
Consumo de electricidad			
Proceso (ii)	kWh (eq.)	6.212.325,00	4.503.024,00
Centros de trabajo (iii)	kWh (eq.)	2.562.539,00	2.450.480,00
Consumo de propano		litros	13.732,69
Consumo de diésel			2.925,00
Proceso	GJ	376,24	294,57
Centros de trabajo - gasóleo en flota propia	GJ	6.302,28	5.327,51
Consumo de gasolina en flota propia		GJ	3.448,88
			3.081.521

(i) Naturgy Argentina no utiliza para sus procesos combustibles procedentes de fuentes renovables. No se reporta el dato de gasóleo resto debido a que no se cuenta con el soporte para su respaldo.

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

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

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

Capacitación de agua por fuentes (en m³)

	2018	2017
Proceso		
Captación de agua subterránea renovable (i)	14.251,00	16.107,93
Captación de agua subterránea no renovable	0,00	0,00
Captación de agua de la red de abastecimiento	239,87	350,260
Volumen total de agua captada y consumida (ii)	14.490,87	16.458,19
Centros de trabajo		
Captación de agua de la red de abastecimiento	43.084,02	24.823,59
Volumen total de agua captada y consumida	43.084,02	24.823,59

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

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

Integridad de los cuerpos de agua



Ninguno de nuestros procesos o actividades afecta significativamente las fuentes de agua protegidas o consideradas como reserva. A través de nuestro **Manual de Procedimientos Ambientales (MPA)** establecemos los lineamientos que definen acciones, variables técnicas y metodologías con bajo impacto ambiental para realizar cruces de las diferentes unidades hidrológicas (cruces de ríos, arroyos o pantanales), cuando así lo requieren las actividades constructivas de nuestro negocio.

Vertidos totales de aguas residuales (en m³)

	2018	2017
Proceso		
Agua vertida a la red pública de saneamiento	16,99	15,82
Agua vertida para recarga de un acuífero	14.469,83	16.442,37
Agua vertida a fosa séptica	0,00	0,00
Volumen total vertido (*)	14.486,82	16.458,19
Centros de trabajo		
Agua vertida a la red pública de saneamiento	42.965,26	24.823,59
Agua vertida para recarga de un acuífero	0,00	0,00
Agua vertida a fosa séptica	0,00	0,00
Volumen total vertido	42.965,26	24.823,59

(*) El decremento observado se debió fundamentalmente a que no se consideró como agua consumida en este período el agua de recirculación de Protección Anticorrosiva a pesar de que la PPS generara por su operación un mayor consumo debido a los procesos de licuación y vaporización (Año 2017: 60,25 días / Año 2018: 85 días).

4.3.3. Responsabilidad en el uso y disposición de los materiales



Desde Naturgy estamos convencidos que para preservar el medioambiente debemos cumplir las 3R (reducir, reutilizar y reciclar) pero también concientizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de reducir el volumen de nuestros residuos y favorecer una economía circular.

Programa Ambiente Natural



Continuamos implementando el **Programa Ambiente Natural** que busca fomentar entre nuestros colaboradores valores vinculados al respeto del medioambiente y la creación de un entorno que permita encontrar soluciones para reducir y gestionar nuestros residuos. También sostuvimos la **campana “Impresión 0”** orientada a disminuir el consumo de papel impreso y fomentar la reutilización y reciclado de fotocopias.

Desde hace dos años, y en el marco de la **Ley de Reciclado** que recae sobre Capital Federal, realizamos nuestra tarea de reciclado en alianza con la cooperativa “El Trébol”, encargada del retiro de todo el papel del edificio de Isabel la Católica. El reciclado de papel y cartón del Centro San Martín se realiza en alianza con Mercopel Recycling y lo recaudado es donado a la **Fundación Baccigalupo**, que trabaja con jóvenes y niños con capacidades diferentes.

**Durante el 2018
reciclamos 9.564 kg
de papel/cartón
y más de 700 kg
de tapitas plásticas.**



Todos los centros de trabajo de Naturgy Argentina colaboran con el **Programa de Reciclado de tapitas de la Fundación Garrahan**. Las tapitas de botellas plásticas son recicladas y reutilizadas para la elaboración de un kit de insumos plásticos (balde, palangana y pala) que luego se comercializa. Se juntaron aproximadamente 273.600 tapitas plásticas que representaron 684 kilogramos que fueron finalmente reciclados y transformados en nuevos insumos.

Seguimos trabajando por la **eliminación de plásticos de un solo uso**. Por eso, durante 2018 entregamos vasos térmicos con tapa a todos nuestros colaboradores que desarrollan tareas en la vía pública. En nuestras

oficinas fomentamos el uso de tazas y promovemos que los vasos descartables sean utilizados únicamente por visitas externas. El área de Operaciones de Servicios Informáticos entregó a sus colaboradores tazas para disminuir el consumo de los vasos descartables de Telgopor.

Durante 2018:

- Desde el área de mantenimiento de red **recuperamos 50kg de materiales** (rezagos de cañería, válvulas, chapas, planchuelas, etc.) para su reutilización futura.
- El área de medición reutilizó 50 espárragos, 100 bulones y medidores (rotativos y a diafragma) que se hallaban en desuso.

2.686 kg
de aceite mineral regenerados

15.780 kg
de chatarra reciclada

9.000
medidores domiciliarios fueron recuperados de la red existente, reparados y reutilizados.

Materiales utilizados (toneladas métricas)

	2018	2017	Materiales
Proceso			
Odorante	24.24	69.94	
Aceite lubricante / hidráulico (*)	3.21	1.85	
Pinturas y solventes	0.22	0.18	
Detergente	1.10	0.59	
Nitrógeno (N ₂)	214.43	209.92	
Carbón calcinado	27.82	40.67	
Pilas y baterías	0.25	0.29	
Butano	5.50	1.82	
Total materiales	276.77	325.26	
Centros de trabajo			
Papel	10.01	25.57	
Tóner y cartuchos de tinta	8.05	14.77	
Pinturas y solventes	0.05	0.52	
Detergente	0.08	0.22	
Freones	0.04	0.02	
Tubos fluorescentes y lámparas de bajo consumo	0.11	0.15	
Total materiales	18.35	41.24	



Materiales no renovables



Materiales renovables y reciclables

[GRI 306-2]

Gestión de residuos

Peso total de residuos no peligrosos gestionados (en toneladas métricas)	2018	2017
Proceso		
Chatarra (i)	15,78	26,46
Residuos asimilables a urbanos (ii)	91,21	91,12
Cantidad total de residuos no peligrosos gestionados y tratados (reciclados, valorizados energéticamente, incinerados, vertedero) (iii)	106,99	117,58
Centros de trabajo		
Papel y cartón generado (i)	9,56	9,70
Plásticos (i)	0,68	0,61
Residuos asimilables a urbanos (ii)	23,01	14,46
Cantidad total de residuos no peligrosos gestionados y tratados	33,26	24,77

Peso total de residuos peligrosos gestionados (en toneladas métricas)	2018	2017
Proceso		
Aceite usado (iv)	2,69	8,61
Hidrocarburos más agua (v)	9,06	0,36
Pilas, baterías y acumuladores (vi)	1,83	0,81
Pinturas y barnices (v)	0,00	0,06
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos (v)	3,35	2,51
Otros - Proceso (v) (vii)	0,64	0,00
Cantidad total de residuos peligrosos gestionados y tratados (viii) (xii)	17,56	12,35
Centros de trabajo		
Pilas, baterías y acumuladores (vi)	0,00	0,28
Residuos biosanitarios (ix)	0,07	0,08
Residuos eléctricos y electrónicos (x)	0,20	0,760
Tubos fluorescentes y lámparas de bajo consumo (vi)	0,30	1,37
Tóner y cartuchos de tinta	0,12	0,00
Cantidad total de residuos peligrosos gestionados y tratados (xi)(xii)	0,69	2,49

(i) Residuo sometido a un proceso de reciclado

(ii) Al momento no se realiza en Naturgy BAN S.A. la discriminación de las corrientes de residuos no peligrosos que son considerados para nuestra legislación como asimilables a urbanos y se disponen en rellenos sanitarios de la Coordinación Ecológica Área Metropolitana Sociedad del Estado (CEAMSE) y ARX ARCILLEX S.A. Los residuos asimilables a urbanos de los Centros de Trabajo son datos estimados.

(iii) El decremento en la cantidad de residuos no peligrosos generados durante el anual 2018 respecto del 2017, se corresponde principalmente con la menor cantidad de chatarra reciclada durante el 2018 (Año 2017: 26,46 Tn / Año 2018: 15,78 Tn).

(iv) Residuo sometido a tratamiento de regeneración.

(v) Residuo sometido a tratamiento de incineración.

(vi) Residuo sometido a tratamiento de estabilización (macro-encapsulado con vidrio o cemento) y posterior disposición final en relleno de seguridad.

(vii) Otros RP (1) Anual 2017 corresponde a soluciones ácidas usadas por el área de Medición en Centro San Martín. Residuo sometido a tratamiento de incineración. RP (1) Anual 2018 corresponde a residuos sólidos contaminados con pintura. Residuo sometido a tratamiento de incineración.

(viii) Estos residuos se generan como consecuencia de las tareas de mantenimiento que se realizan en las instalaciones de distribución y las actividades que devienen de la operación de la Planta Peak Shaving (PPS). El aumento de los residuos peligrosos en proceso que se manifiesta durante 2018 respecto del año anterior tiene que ver con la mayor generación de hidrocarburos con agua procedente de las tareas de lavado de maquinaria y equipos en la Planta Peak Shaving (PPS). Todos los residuos peligrosos detallados en este indicador son transportados y tratados por empresas habilitadas por el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS).

(ix) Residuo sometido a tratamiento de estabilización (autoclave) y posterior disposición final en relleno sanitario.

(x) Residuo sometido a tratamiento de recuperación.

(xi) El criterio adoptado para este indicador implica materializar los residuos peligrosos una vez que el transportista los retira de nuestras instalaciones. El decremento observado durante 2018 respecto del año anterior obedece a que el valor 2017 contempla a los residuos de 2016 almacenados en el CSM que no fueron retirados por la empresa transportista antes de fin de año. Todos los residuos peligrosos detallados en este indicador son transportados y tratados por empresas habilitadas por el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS).

(xii) Naturgy BAN S.A. no importa ni exporta residuos peligrosos.

4.4. Capital natural y biodiversidad



Nuestra **Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales** nos permite identificar y evaluar todos los aspectos e impactos que se originan como consecuencia de las actividades y los procesos de nuestro negocio. Entre los **impactos más significativos** se encuentran:

- a) Las emisiones de CH₄ a la atmósfera ocasionadas como consecuencia de las tareas de construcción, operación y mantenimiento de nuestras instalaciones (venteos en las ERM's, habilitaciones de las redes, fugas por corrosión y rotura de cañerías, etc.), afectan a la capa de ozono e incrementan la concentración de gases de efecto invernadero.
- b) El consumo de gas natural representa un impacto irreversible relacionado con el agotamiento de los recursos naturales no renovables.
- c) Los impactos de incendio y explosión pueden llegar a ser irreversibles como consecuencia del daño que generan.

Acciones de gestión forestal sostenible (forestación y reforestación)

En noviembre llevamos a cabo una actividad conjunta con la **Fundación Chicos Naturalistas** en la que se plantaron 40 árboles nativos en una escuela de la localidad de Cuartel V - Partido de Moreno. El proyecto se desarrolló con los alumnos que durante el año fueron capacitados por la Fundación sobre la construcción de una huerta, la importancia de la plantación de árboles nativos y el cuidado del medioambiente. 100 voluntarios, alumnos de la escuela y vecinos de barrio participaron de esta iniciativa.



Capítulo 5

Interés por las personas

- 5.1 Igualdad de oportunidades, diversidad e integridad social: palancas de crecimiento
- 5.2 Relaciones laborales
- 5.3 Flexibilidad y apoyo al entorno familiar
- 5.4 Gestión del talento y modelo de liderazgo
- 5.5 Comunicación interna





Principios de actuación responsable con los colaboradores



Aplicar las mejores prácticas en la **identificación, captación y fidelización del talento** necesario para el desarrollo de los negocios, asegurando los principios de **equidad y no discriminación** por causa alguna (discapacidad, edad, género, trayectoria profesional previa, etc.).



Favorecer el **desarrollo profesional** de las personas dentro de nuestro modelo de gestión del talento, asegurando la puesta a disposición, para todos los profesionales, de los medios, programas y herramientas necesarios 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 vida profesional y personal**, y favorezcan el **desarrollo humano y social** de las personas.



Fomentar la **diversidad y la igualdad de oportunidades** en un entorno de **respeto, escucha y diálogo** permanente, prestando especial atención a la inclusión de la discapacidad y haciendo extensible este compromiso a los proveedores y empresas colaboradoras.



Promover una **interlocución constante entre la compañía y los representantes sociales** que permita la **retroalimentación en la toma de decisiones**.

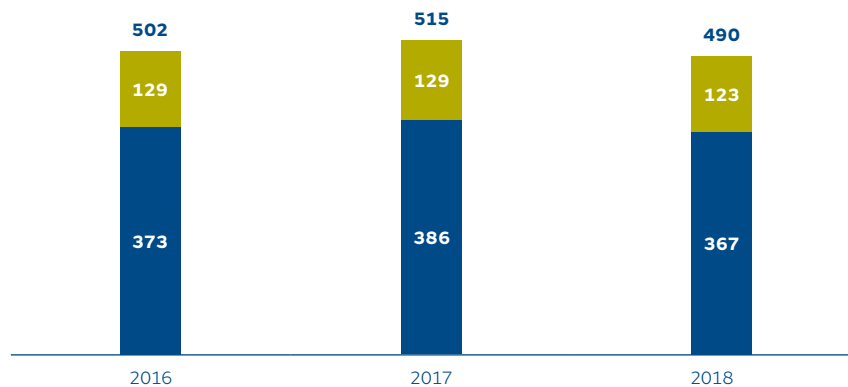
5.1 Igualdad de oportunidades, diversidad e integración social: palancas par el crecimiento



Promover un entorno de trabajo de calidad, brindar igualdad de oportunidades y priorizar el desarrollo personal y profesional son compromisos esenciales que llevamos adelante para afianzar la relación con nuestros colaboradores.

Estos principios se reflejan en la gestión diaria de nuestra compañía y son transmitidos 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 el Plan Integral de Diversidad.

Colaboradores por género (i)



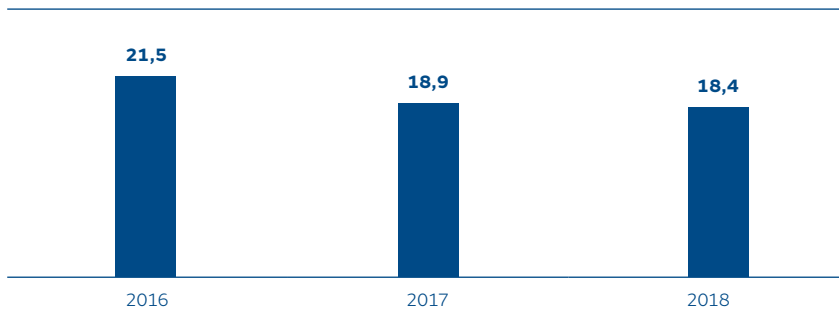
(i) El total de colaboradores posee un tipo de contrato de tiempo determinado. No consideramos relevante desglosar a la plantilla por región debido a que todos se encuentran en Buenos Aires, Argentina.

- Mujeres
- Hombres

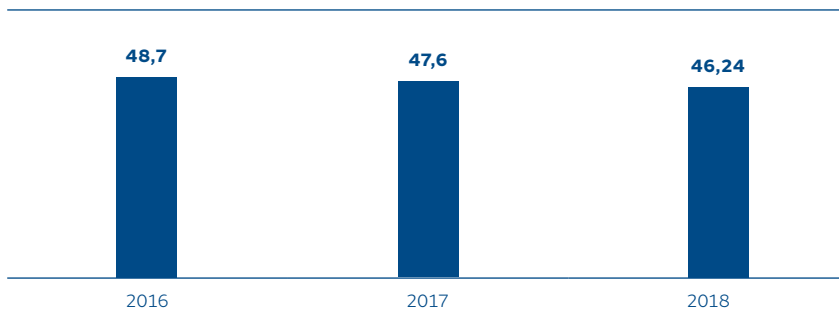
Indicador	2018		
	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad total de colaboradores (ii)	367	123	490
Por tipo de contrato			
Contratos fijos (efectivos)	386	129	514
Pasantías	17	13	30

(ii) colaboradores con contrato de tiempo determinado

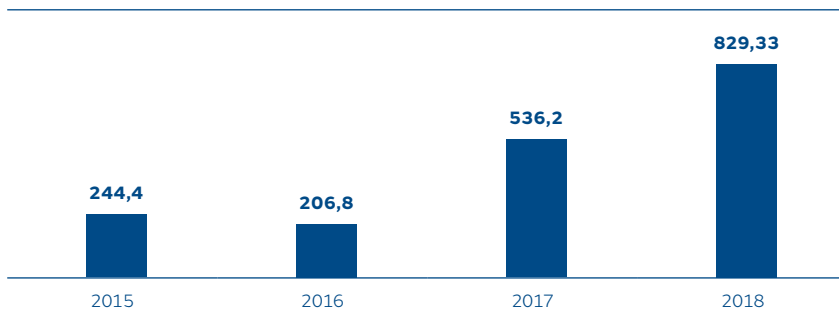
Índice de permanencia



Edad media de la plantilla (en años)



Inversión en personal (millones de pesos)



5.1.1. Diversidad e igualdad

Diseño: insertar el logo del ODS 4, 5, 8
 Desde Naturgy consideramos fundamental fomentar la diversidad y la igualdad de oportunidades y mantener un entorno de respeto, escucha y diálogo permanente, prestando especial atención a la consecución de los objetivos en materia de género y a la inclusión de las personas con discapacidad.

Plan Integral de Diversidad

El compromiso con la diversidad se evidencia en nuestro **Plan Integral de Diversidad** basado en tres líneas de actuación: **género, edad y discapacidad**⁷. Este plan coordina e implementa un conjunto de medidas para que la planificación de la plantilla considere una población laboral de perfiles diversos.

Género



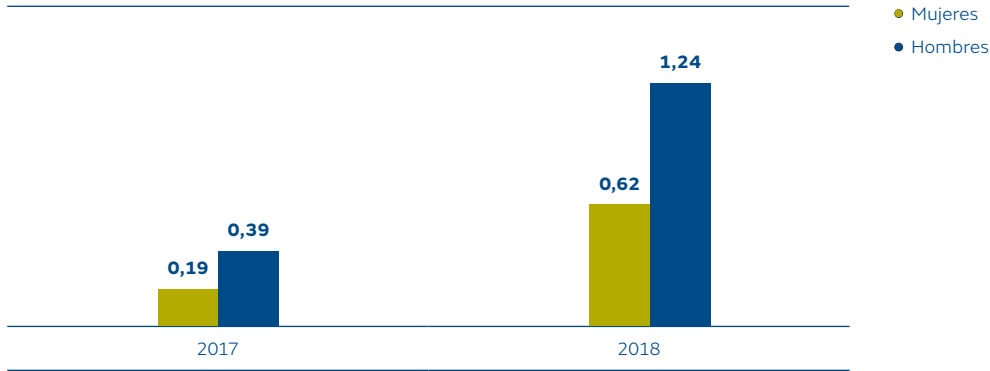
Potenciamos la atracción y contratación de mujeres: **75% más mujeres operarias en 2018.**



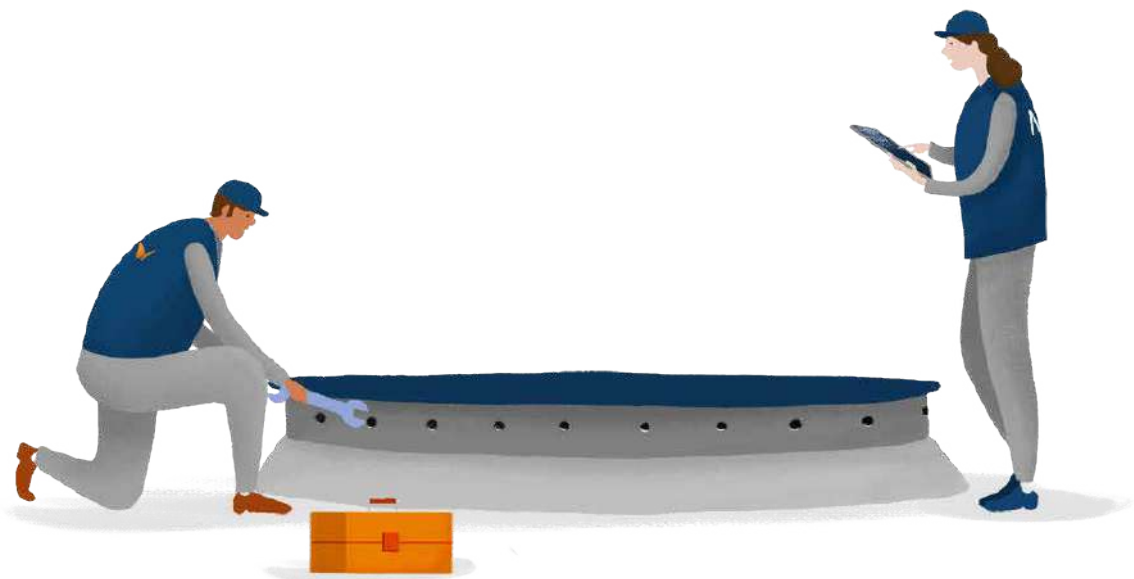
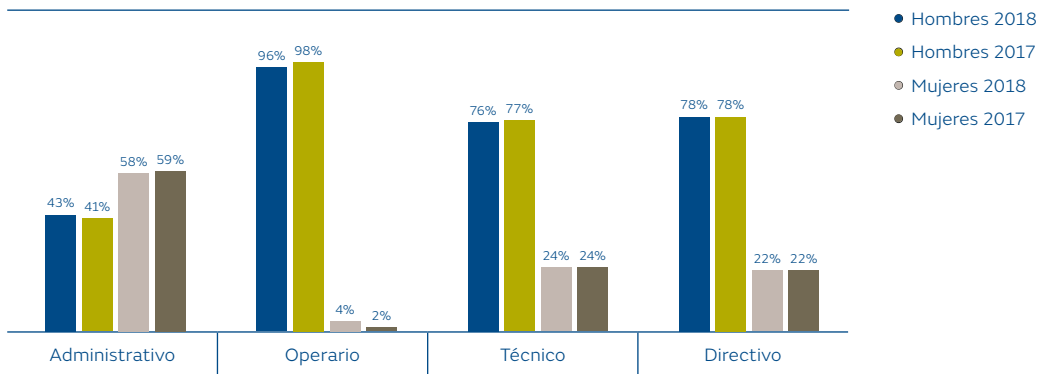
Trabajamos por impulsar el desarrollo y la promoción profesional de mujeres en la compañía con el fin de facilitar su incorporación a puestos de dirección.

⁷ Para más información sobre todas las medidas y compromisos del Plan Integral de Diversidad consultar el Informe de Responsabilidad Corporativa 2017 disponible en www.naturgy.com.ar

Indicadores de carrera profesional
Porcentaje de personas promocionadas



Colaboradores por categoría profesional y género (en %)



[GRI 405-1] [GRI 401-1]

Edad



Fomentamos la contratación de jóvenes talentos: **50% de las altas durante 2018 correspondieron a colaboradores menores a 30 años.**



Aseguramos la cobertura de puestos críticos ocupados por colaboradores senior y potenciamos el desarrollo de jóvenes talentos mediante planes de formación, movilidad y reconocimiento.

Discapacidad

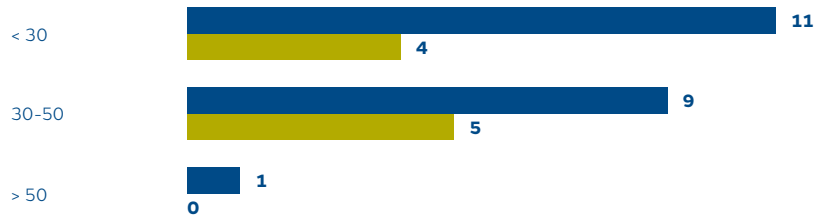


Trabajamos por seguir incrementando la representación de personas con discapacidad en la organización: XXX colaboradores con discapacidad.

Alianzas por la diversidad

Durante 2018 firmamos un acuerdo con la Fundación Acuarela e incorporamos una pasante

Altas por grupo etario y sexo (iii)



(iii) Para homogeneizar la información presentada se modificaron las categorías de grupos etarios respecto del año anterior.

- Hombres
- Mujeres

Colaboradores por categoría profesional y edad (en porcentaje)

Indicador	2018			2017		
	> 30	30-50	> 50	> 30	30-50	> 50
Administrativo	12,50	45,00	42,50	13,8	42,8	43,5
Directivo	0,00	33,33	66,67	0,0	37,0	63,0
Operario	14,12	35,29	50,59	11,2	36,2	52,7
Técnico	11,56	49,13	39,31	9,9	46,3	43,8
Total	9,54	40,69	49,77	10,9	41,2	47,9

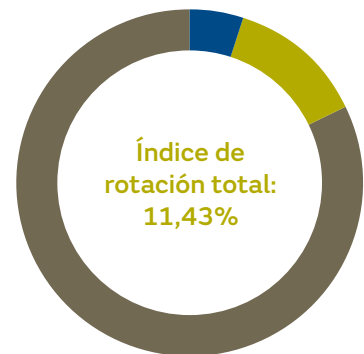
Índice de contratación por edad (iv)



● < 30	50%
● 30 -50	47%
● > 50	3%

(iv) La tasa de contratación se calcula con el cociente altas/dotación. Se utiliza la nómina del personal al cierre del período.

Índice de rotación por edad (v)



● < 30	5%
● 30 -50	13%
● > 50	82%

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

5.2 Relaciones laborales



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:** 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 el 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 de funciones específicas. Esta categoría cuenta con una retribución variable según objetivos.

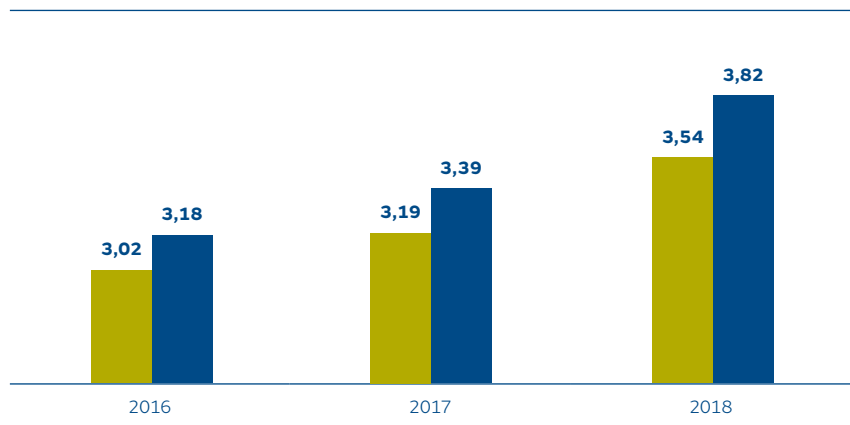
En Naturgy contamos con una política salarial que respeta la igualdad de género en la definición de los niveles de remuneraciones de los colaboradores. Si bien dentro de una misma categoría laboral pueden variar las remuneraciones, eso es de acuerdo con las diversas posiciones dentro de cada categoría y no debido a diferencias de género.

Durante 2018 nuestra Política Retributiva se incrementó, en promedio, un 39%.

Retribución	2018	2017	2016	2015
Relación entre el salario más alto y el más bajo	8,56	8,12	9,73	9,91
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local (vi)	4,21	3,19	3,10	2,99
Estructura Retributiva				
% personal con parte de su retribución fijada en base a objetivos	36%	32%	32%	33%

(vi) Se utilizó el salario mínimo vital y móvil correspondiente a Enero del 2018.

Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local (vi)



(vi) Se utilizó el salario mínimo vital y móvil correspondiente a Enero del 2018.

- Mujeres
- Hombres

El respeto del derecho a la libertad de asociación, a la libertad sindical y a la libertad de negociación colectiva son pilares fundamentales en la actuación de nuestra Compañía y en la de los representantes de los trabajadores.

Durante 2018 el número de delegados sindicales ascendió a 14 y nuestros colaboradores 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).

[GRI 403-6]

Porcentaje de colaboradores de la plantilla sindicalizados	2018	2017	2016	2015
STIGAS	19,80%	21,75%	21,02%	22,71%
APJGAS	26,33%	26,8%	25,94%	27,09%
UPS	0,00%	0,19%	0,20%	0,20%
Convenios Colectivos de Trabajo (en %)				
Naturgy BAN (vii)	26,53%	26,02%	26,60%	26,69%
Personal representado	73,47%	73,98%	73,40%	73,31%

(vii) Corresponde al personal sin representación.



5.3 Flexibilidad y apoyo al entorno familiar



Implementamos iniciativas tendientes a motivar, promover igualdad de oportunidades y mejorar y conciliar la vida personal y laboral de nuestros colaboradores.

Durante 2018 realizamos charlas y talleres para nuestros colaboradores y sus familias orientados al cuidado de la salud y la prevención de accidentes. Se los sensibilizó sobre la importancia de la nutrición y la buena alimentación, la prevención de lesiones ocasionadas por la exposición al sol y se los capacitó en primeros auxilios y resucitación en niños.

169

participantes concurren a los cursos sobre Soporte Vital Básico y uso de Cardio desfibrilador en los distintos centros de gas

112

participantes en los talleres sobre Prevención de lesiones en la piel producidas por la exposición al sol

41

participantes participaron del Taller de Nutrición sobre "alimentación saludable"

Beneficios para nuestro colaboradores

- Gimnasio
- Provisión de útiles escolares para hijos
- Seguro colectivo de vida optativo y de sepelio
- Reintegros en jardines maternales
- Descuentos en productos comerciales
- Presente día del niño
- Plan médico a cargo de la empresa abonando la diferencia de plan descontando aportes
- Pasantías de verano para hijos estudiantes universitarios y Programa Vocación Natural.⁸

⁸ Para más información sobre estos programas consultar la sección 8.3 del presente informe.

5.3.1. Empresa Familiarmente Responsable



Durante 2019 obtuvimos la recertificación anual de "Empresa Familiarmente Responsable" por nuestro Sistema de Gestión de Empresa Saludable (S.I.G.E.S.), que promueve y protege la salud, la seguridad y bienestar de los colaboradores y la sostenibilidad del ambiente de trabajo.

La certificación, otorgada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), reconoce a aquellas organizaciones que promueven una cultura del trabajo que permita una eficaz armonía entre la esfera laboral y la familiar y personal basada en flexibilidad, respeto y compromiso mutuos.

En 2018...

4 licencias de maternidad otorgadas

8 licencias de paternidad otorgadas

100% de reincorporación al trabajo luego de las licencias para padres y madres

5.4 Gestión del talento y modelo de liderazgo

A partir del **sistema de gestión del talento** apostamos al desarrollo individual y a la evolución de la carrera profesional de nuestros colaboradores. Este sistema mide y administra el desempeño a través de la capacitación y la retroalimentación, y destaca cuáles son las competencias necesarias para alcanzar el éxito personal y organizacional.

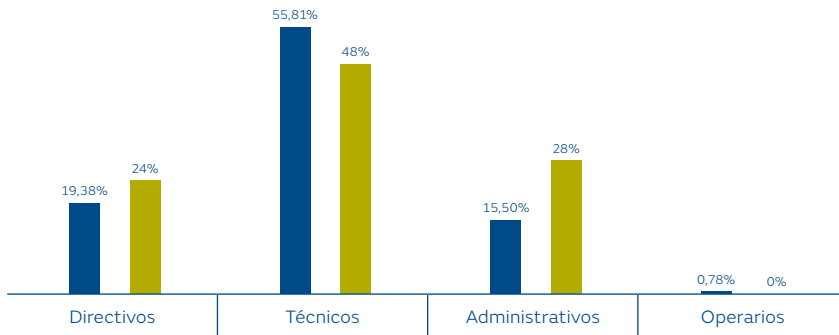
Para conocer nuestra Matriz de Talento y el Modelo de Liderazgo consultar nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa 2017, disponible en www.naturgy.com.ar

Durante 2018 hubo 7 casos de movilidad interna internacional: 5 hombres y 2 mujeres.

Modelo de Dirección por Objetivos y Evaluación del Desempeño

91,47% de nuestros colaboradores fuera de convenio recibieron evaluaciones de desempeño

Evaluación de desempeño desglosado por categoría profesional



- 2018
- 2017

Indicadores de carrera profesional (*)	2018			2017		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
% Personas que aplican al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	36,43 %	55,04%	91,47%	31,1%	68,9%	100%

(*) Se trata de colaboradores que se encuentran fuera de Convenio Colectivo de Trabajo.



5.4.1. Formación para el desarrollo y la mejora de la actuación profesional



Nuestra **Universidad Corporativa** atiende las necesidades formativas en todos los niveles y ámbitos de la organización construyendo futuro, transmitiendo cultura y creando valor. Es un lugar de encuentro, debate y formación que promueve la innovación y la excelencia en el desarrollo del talento contribuyendo a desarrollar profesionales que hacen realidad la visión de nuestra compañía.

Estos fueron nuestros principales programas de formación en 2018:

Programa	Descripción y alcance
Programa Comercial	30 colaboradores de mercados mayoristas de energía participaron de las 3 jornadas de capacitación "Soluciones energéticas"
Programa de Formación en idiomas para mandos directivos	2 colaboradores se formaron en idiomas a través de la plataforma virtual.
Success Factors	Se trabajó en la definición de cursos y perfiles, respondiendo a las solicitudes de seminarios externos, adecuándolos a las necesidades y realidad del Negocio. También se impulsó la formación virtual y presencial disponible.
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. 34 colaboradores participaron de la formación a cargo de SOCIS, reconocida por la gestión en procesos de calidad. Se trabajó sobre indicadores de gestión de calidad, como preparación a las auditorías, y se abordó junto con el área de Calidad y la firma IRAM, un taller en el uso de la herramienta.

Actividades de formación

	2018	2017	2016	2015
Cursos	115	172	224	218
Participantes	2.440	2.947	5.780	4.541
Horas/Hombre (i)	8.171,5	9.444	23.710	20.729
Participaciones por persona (ii)	3,4	3,20	4,10	4,56

Capítulo 6

Seguridad y salud

- 6.1 Seguridad y salud como estrategia
- 6.2 Desarrollo de un entorno laboral seguro y saludable
- 6.3 Gestión de riesgos y actividad preventiva
- 6.4 Formación y sensibilización para la prevención
- 6.5 Monitoreo continuo y registro de datos
- 6.6 Promoción de la salud de nuestros colaboradores





Compromisos con la Seguridad y la 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 Naturgy, así como la actividad de sus empresas colaboradoras.

Velar por que cualquier **situación potencial de riesgo** que pudiera afectar a los trabajadores, proveedores, clientes, público 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.

6.1 Seguridad y salud como estrategia



La seguridad y la salud son elementos esenciales dentro de nuestra estrategia y son consideradas cuestiones prioritarias que ocupan nuestra agenda diaria, así como también un aspecto que está totalmente interiorizado en todos los segmentos de la compañía.

[GRI 403-1]

6.2 Desarrollo en un entorno laboral seguro y saludable

Principios de Seguridad y Salud

1
Nada es más importante que la seguridad y salud

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

2
Todo accidente puede ser evitado

...no hay accidentes inevitables

3
La seguridad es una responsabilidad de la Dirección

...y como tal debe gestionarse

4
La seguridad es una responsabilidad individual

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

5
Todos los trabajos se deben planificar y ejecutar pensando en la seguridad

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

Sistema de gestión de seguridad y salud laboral



En el marco del **Programa de Prevención y Salud Corporativo** contamos con un **Sistema integral de gestión (SIG)**, responsabilidad del área de Prevención. A su vez, este sistema integra al **Sistema Integrado de Gestión en Salud (SIGES)** que es responsabilidad operativa del servicio médico, cuyo equipo está formado por un responsable del área, un jefe de servicio y dos consultores externos, todos licenciados en seguridad e higiene.

Basado en la **metodología PDCA** (planificar, hacer, verificar, actuar), el SIGES establece un sistema de gestión de empresa saludable y contiene requisitos auditables que aseguran la mejora continua.

100% de los colaboradores están cubiertos por el sistema de gestión.

6.2.1. Certificaciones en materia de salud y seguridad

El SIGES se audita en base a la **norma certificada OHSAS 18.001** y, para la próxima certificación, se debe comenzar a migrar en la nueva norma equivalente ISO 45.001. A su vez, es certificado anualmente por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) y validado por el sistema Themis que indica el nivel de cumplimiento de todos los requisitos legales.

Durante 2018 se incorporó al Sistema Integrado de Gestión la planta Peak Shaving, que cuenta con sistemas fijos de extinción y de detección de incendios cuyos controles y mantenimiento serán auditados, como también el área de atención al cliente y el área comercial.

El proceso de mejora del SIGES se logra mediante los siguientes elementos:

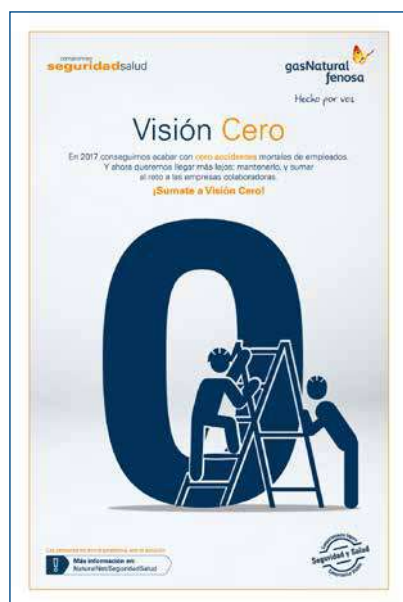
1. Medición y monitoreo del desempeño a través de las auditorías operativas a obras y centros de trabajo, mediciones periódicas como mediciones de ruido, ergonomía, bacteriológicos del agua, etc.
2. Investigación de incidentes y accidentes, con lo que se ejecutan acciones tendientes a prevenir nuevos incidentes y accidentes
3. Auditorías internas para verificar el cumplimiento y obtener las oportunidades de mejora y las acciones para cerrar las brechas encontradas
4. Revisión y control por parte de la Dirección, mediante el cual se revisa el desempeño del sistema, se establecen objetivos, mejoras, necesidades de cambio.

6.3 Gestión de riesgos y actividad preventiva

Plan Compromiso con la Seguridad y la Salud

Utilizamos el instructivo de control operacional en materia de medio ambiente y S&SO para obra y centros, para planificar los controles y definir los parámetros que deben verificarse según los formularios establecidos. Durante 2018 realizamos:

- **75 visitas a obras** para poder dar seguimiento a **26 empresas contratistas** y verificar sus condiciones de seguridad y salud y el estado de la documentación requerida.
- **26 visitas** a los centros de trabajo propios
- **3 visitas** al operador logístico para verificar sus condiciones de seguridad y salud y el estado de la documentación requerida.



Acciones preventivas

Simulacros

- Realizamos **10 simulacros** en los siguientes centros de trabajo: de Centro San Martín, Isabel la Católica, Planta Peak Shaving y Centros del gas de Castelar, Olivos, San Martín, San Justo, San Miguel y Natural Servicios.

5 nuevos planes de emergencias elaborados y 3 actualizados.

Prevención de incendios

- Instalamos el sistema de alarmas y detección de incendios en el centro San Martín abarcando todas las áreas desprotegidas. El sistema cuenta con 149 detectores fotoeléctricos, 28 avisadores manuales, 23 sirenas con estrobos y 7 barreras infrarrojas.

Inspecciones de los equipos de izaje

- Inspeccionamos y certificamos los equipos de izaje utilizados en el Centro San Martín y la Planta Peak Shaving. Durante 2018 se realizaron 18 inspecciones a los distintos equipos de izaje.

Estudios y mediciones

494

puntos de medición evaluados en los 11 estudios de iluminación en cada centro de trabajo.

90

análisis bacteriológicos y 15 físico químicos en el agua potable de todos los centros de trabajo.

12

equipos ensayados: 5 tanques vertical y 7 compresores portátiles.

11

estudios de calidad de aire en cada centro de trabajo.

11

estudios de carga fuego en cada centro de trabajo.

Obras de mantenimiento de instalaciones auxiliares

- Realizamos 3 escaleras de acceso a cámaras con soporte anticaídas
- Realizamos 1.152 mediciones de ruido en las cámaras para controlar el nivel sonoro y evitar ruidos molestos al vecindario.
- Desinfectamos y lavamos 24 cámaras
- Reparamos los cierres y bisagras de las tapas de acceso a las cámaras en 35 sitios que podrían haber causado accidentes al no poder ser correctamente manipuladas.
- Construimos platease hormigonada y paredes perimetrales de ladrillo en 17 instalaciones. Con esto se consigue quitar el pasto y alambrado de las instalaciones que podrían generar fuego, intrusismo vandálico y demás inconvenientes.

6.3.1. Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

A través de la herramienta Prosafty y la aplicación de Tolerancia 0 todos los colaboradores pueden reportar situaciones peligrosas o peligros laborales, indicando la situación detectada y las acciones a tomar.

A su vez, pueden reportar tales situaciones a su superior directo. Todos nuestros colaboradores están autorizados a detener una tarea si detectan una situación de riesgo que puede poner en peligro su vida o la de los demás sin ningún tipo de represalia de parte sus superiores. Mediante el Código ético un empleado puede denunciar cualquier tipo de represalias.

Para mejorar la herramienta Prosafty, implementamos un nuevo control para hacer seguimiento de los objetivos de cumplimiento de cada área. Cada director y cada gerente reciben mensualmente por correo el estado de avance de objetivos de IDS, reuniones de seguridad y salud, **Planes de Acciones Personales (PAP)** y **Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS)** de cada empleado a su cargo para poder evaluar el cumplimiento de sus sectores. El último día hábil de la semana, el área de Prevención realiza un informe donde se detectan los casos abiertos y se informa a los responsables para que se dé un cierre a cada suceso pendiente. En 2018 superamos nuestro objetivo de Observaciones Preventivas de seguridad realizadas en un 6%.

102
personas con objetivo

342
objetivos total OPS

361
Observaciones Preventivas de Seguridad realizadas

7%
de los actos inseguros reportados fueron resueltos

183
Planes de Acciones Preventivas aprobados

7
campañas internas de salud y seguridad "Tolerancia Cero"

6.3.2. Identificación de riesgos en la cadena de suministro

Extendemos nuestro compromiso con la seguridad y la salud hacia toda nuestra cadena de suministro. En el proceso de licitación, los proveedores se comprometen a conocer y dar a conocer a sus trabajadores directos o de empresas colaboradoras la normativa y procedimientos incluidos en el Plan Compromiso Seguridad y Salud, y a ejecutar y facilitar su desarrollo. Esta información está disponible en la web de proveedores www.proveedores.naturgy.com.ar.

Control de nuevas licitaciones

En 2018 controlamos 292 especificaciones técnicas donde se analizan los riesgos y se agregan las recomendaciones de seguridad para que el área de compras le envíe a las empresas adjudicadas.

6.4 Formación y sensibilización para la prevención



1.390
asistentes a cursos de formación

26
acciones formativas realizadas en materia de seguridad

3.3
horas de formación por empleado en materia de seguridad

4.544,9
horas totales de formación en materia de seguridad

A continuación presentamos las principales acciones de formación en prevención de riesgos realizadas durante 2018:

- Concluimos con la formación de trabajo y rescate en espacios confinados que comenzamos el año anterior para todo el personal que ingresa a sitios con estas características.
- Realizamos prácticas de extinción de incendios en el polígono de práctica que simula un gasoducto roto con una presión de hasta 1,5 Kg.
- Se impartieron cursos de actualización para brigadistas, primeros auxilios, plan de emergencia, extinción de incendios y simulacros de evacuación de edificios para los brigadistas de Centro San Martín, Isabel la Católica, Planta Peak Shaving y Centros del gas de Castelar, Olivos, San Martín, San Justo, San Miguel y Natural Servicios.
- Capacitamos a los operadores de auto elevadores. Quienes tenían credenciales, las revalidaron. Los nuevos operadores rindieron el curso completo teórico-práctico y, los que aprobaron, obtuvieron la habilitación para el manejo de los auto elevadores con un año de validez.
- Capacitamos a los operadores de grúas e hidro grúas: el curso completo, teórico-práctico, incluyó un examen obligatorio y quienes lo aprobaron obtuvieron la habilitación para el manejo con un año de validez.

6.5 Monitoreo continuo y registro de datos

Mensualmente calculamos los índices de siniestralidad que son incluidos en el informe anual. **El monitoreo continuo de nuestras operaciones y la de nuestros contratistas y el registro de datos nos permite encontrar aquellas temáticas que presentan oportunidades de mejora y sobre ellas planeamos acciones preventivas y formación específica.**

Durante 2018 continuamos difundiendo las lecciones aprendidas a todo el personal vía correo electrónico. Además, citamos a los accidentados a una reunión con el Country Manager para tratar en conjunto las causas de los accidentes y evitar una ocurrencia de casos similares.

Debido a que la mayoría de los incidentes registrados en 2018 están relacionados con choques de autos, se decidió realizar capacitaciones en materia de seguridad vial a los trabajadores para el próximo año.



Accidentes con baja *in itinere* de personal propio

40% disminuyeron los accidentes de personal propio con respecto a 2017.

Accidentes con baja *in labore* de contratistas

La cantidad total de accidentes de contratistas disminuyó 9,52% con respecto a 2017 y 17,39% con respecto al 2016.

Accidentes con baja *in itinere* de contratistas

En 2018 no hubo accidentes con baja *in itinere* de contratistas mientras que en 2017 se habían reportado 4 accidentes de este tipo.

Lesiones relacionadas con el trabajo

Durante 2018...

- No hubo lesiones de alta consecuencia entre nuestros colaboradores
- No hubo muertes por lesiones relacionadas con el trabajo en colaboradores ni en trabajadores que no son colaboradores pero cuyo lugar de trabajo está controlado por Naturgy.
- 0,48 tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias⁹ para contratistas
- 4 lesiones por accidente laborales registrables para colaboradores y 21 para contratistas

Índices de Salud y Seguridad Laboral

Indicador	2018			2017			2016
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Total
Indicadores de siniestralidad para colaboradores							
Nº de accidentes con baja (i)	4	0	4	5	0	5	6
Días perdidos por accidente laboral (ii)	93	0	93	84	0	84	50
Duración media de la baja (iii)	23,25	0	23,25	16,8	0	16,8	8,3
Días perdidos por enfermedad	3.341	657	3.998	3.514	1.565	5.079	6.310
Días perdidos por enfermedad/hombre	9,10	5,34	8,15	7,06	3,14	10,2	12,61
Indicadores de siniestralidad de contratistas							
Nº de accidentes con baja	21	0	21	21	0	21	26
Días perdidos por accidentes laborales	923	0	923	694	0	694	612
Duración media de la baja	43,95	0	43,95	33,05	0	33,05	23,54

(i) No incluye accidentes *in itinere*.

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

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

⁹ Sin fallecimiento. Tasa creada a partir de 1 accidente laboral con grandes en contratistas.



Índices de Salud y Seguridad Laboral (viii)

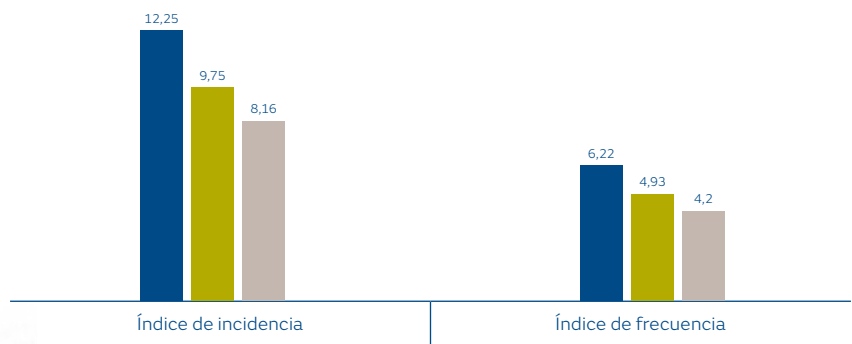
	2018	2017
Índice de incidencia (v)	10,90	13,05
Índice de frecuencia (vi)	5,61	6,61
Índice de gravedad (vii)	0,13	0,11

(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.

(viii) Los datos solo contemplan los índices de hombres ya que los de las mujeres son 0,00 para los años presentados.

Indicadores de siniestralidad



- 2016
- 2017
- 2018

Evaluación de riesgos de enfermedades profesionales

A partir de mapas de riesgo, realizamos el relevamiento de agentes de riesgo de trabajo de todos los colaboradores de la compañía que luego fueron informado al servicio médico y a la ART para que en base a ellos, se realicen los exámenes médicos correspondientes según la actividad y riesgo.

Durante 2018 los peligros relacionados con el trabajo que representan un riesgo de mala salud fueron enfermedades profesionales por ruido y posiciones viciosas (varices). Para eliminar estos peligros y minimizar los riesgo se realizaron evaluaciones médicas, capacitación, EPP y medidas de prevención.

Se citó al 100 % de los colaboradores identificados como expuestos a agentes de riesgo y se realizaron el 94,18 % de los exámenes médicos obligatorios. Además, se implementaron el 83,52% de los reconocimientos voluntarios fijados como objetivo.

6.6 Promoción de la salud de nuestros colaboradores

Programa Calidad de vida

Bajo el lema “**Tu salud siempre en tu agenda**”, promovemos el acceso de nuestros colaboradores a servicios médicos de salud laboral. El Programa Calidad de Vida es una herramienta dinámica de gestión que permite determinar el estado de salud y el estilo de vida de la organización, planificar acciones correctivas, monitorear los avances, acompañar los cambios y evaluar los resultados obtenidos.

El programa se desarrolla a través de reconocimientos y exámenes médicos, obligatorios y voluntarios, en las instalaciones propias en el edificio de Isabel La Católica y en el centro operativo San Martín donde médicos desarrollan la actividad asistencial y de prevención. **Examen médico anual de carácter voluntario**, de gran valor en el cuidado y prevención de enfermedades, está dirigido a toda la plantilla y conformado por protocolos de estudio clínico, cardiológico y de laboratorio.

Cabe destacar que durante 2018 se incluyeron en las revisiones obligatorias los protocolos para gestos repetitivos y posiciones forzadas, la evaluación de hernia inguinal crural, la evaluación posiciones de carga (columna lumbo sacra) y el uso de la voz.

En 2018 se atendieron un total de 436 reconocimientos y se efectuaron 4.064 consultas en consultorios y visitas médicas a domicilio.

El 66,32% de nuestros colaboradores participaron voluntariamente en las iniciativas del Programa Calidad de Vida.

En el marco del Programa durante 2018 llevamos a cabo las siguientes campañas y acciones:

- Prevenición del riesgo cardiovascular:** Efectuamos estudios médicos específicos en colaboradores con más de 50 años y en aquellos menores, pero con antecedentes personales o familiares de riesgo cardiovascular. Remitimos los resultados a un cardiólogo, quien completó los estudios del protocolo corporativo. Realizamos evaluaciones del aparato cardiovascular y circulatorio y de la presión arterial. Calculamos la escala de valoración de Riesgo Cardiovascular detectando cuáles son los factores de riesgo: hipercolesterolemia, hipertensión arterial, tabaquismo, sedentarismo, diabetes, obesidad.
- Prevenición de la hipertensión arterial:** Realizamos revisiones programadas y espontáneas de la tensión arterial de todos los participantes de revisiones médicas. Los registros de cada colaborador nos permiten detectar y prevenir su hipertensión como así también seguir ciertos casos y hacer recomendaciones y sugerencias vinculadas a la alimentación y la actividad física.
- Prevenición de la diabetes:** Detectamos casos con glucemias elevadas, realizamos controles posteriores de hemoglobina glicosilada, y seguimos a los diabéticos diagnosticados.
- Prevenición 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.
- Prevenición de osteoporosis:** Con una encuesta y una consulta médica dirigida, fomentamos la toma de conciencia entre las mujeres e incentivamos la consulta temprana con la realización de densitometría ósea.
- Prevenición de patologías colónicas:** Realizamos una encuesta dirigida para conocer al personal en riesgo y sugerimos la realización de colonoscopías. Esta campaña muestra año a año una mayor adhesión.
- Prevenición de maculopatías:** Esta Mediante un simple test visual (Test de Amsler) se pueden detectar los primeros signos de esta afección ocular muchas veces pasa desapercibida por la persona afectada, retrasando la consulta y/o eventual tratamiento.
- Test de Fagerström:** Dirigido a fumadores, este estudio mide la adicción al tabaco, clasificándola como “baja, media o alta”. Según los resultados, sugerimos consultas con centros de referencia que cuentan con programas para dejar de fumar. En 2018, 25 colaboradores participaron de las campañas antitabaco en 2018.

Cantidad de personas participantes en programas de prevención

	2018*	2017	2016
Prevención de factores de riesgo cardiovascular	286	299	339
Diabetes	5	14	20
Cáncer de próstata	87	129	143
Obesidad	122	113	103
Hipertensión arterial	286	299	339
Prevención de hipoacusias	164	178	175
Prevención de enfermedades del colon	21	8	18
Osteopenias	2	2	1
Maculopatías	116	147	162
Test de Fagerström	25	33	37
Prevención de la visión	398	329	351
Total de participaciones	1.512	1.551	1.688

* La reducción de casos respecto al año anterior se debe a que no se contabilizaron los casos donde las campañas no fueron realizadas de forma completa, en cumplimiento con los establecido en los protocolos de salud corporativa.

Principales mejoras de nuestros programas de prevención durante 2018

- **Prevención de la obesidad:** esta campaña busca promocionar hábitos y consejos de alimentación saludables, y acompañar el seguimiento de aquellos trabajadores con sobrepeso que presenten un índice de masa corporal superior o igual a 25, a fin de disminuirlo. Se organizaron derivaciones a profesionales especializados en nutrición y diabetes con el objetivo de hacer seguimiento del caso y prescribir un plan de alimentación personalizado.
- **Prevención de la visión:** Evaluamos a las personas que realizan tareas operativas y de conducción de vehículos de flota, y personal administrativo que trabaja con PVD. Llevamos a cabo 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:** Evaluamos las lesiones en la piel sospechosas y las derivamos para su control y tratamiento a servicios especializados.



Tu salud siempre en tu agenda

Tu salud siempre en tu agenda forma parte de **Plan Compromiso con la Seguridad y la Salud**.

En el marco de este proyecto te convocamos a participar de la revisión médica anual voluntaria que comenzará a partir del **27 de agosto** próximo.

El objetivo es fomentar la importancia de cuidar tu salud, y de prevenir la enfermedad para garantizar tu mejor calidad de vida futura, ya que tu bienestar representa también el de todos los que te rodean.

Tenemos programado para este año realizar el chequeo en dos etapas en nuestros servicios médicos de ICA y CSM:

- 1ª Etapa: estudio de laboratorio, cardiogramas y citinas.
- 2ª Etapa: devolución de resultados de los estudios de laboratorio, recomendaciones y orientación.

Campañas de Salud

- Prevención de factores de riesgo cardiovascular
- Diabetes
- Dálpatas
- Prevención de la hipertensión arterial
- Prevención de enfermedades de próstata
- Prevención de enfermedades del colon
- Prevención de osteoporosis
- Prevención de micosis
- Prevención de la obesidad
- Test de Fagerström (dependencia al tabaco)
- Prevención de lesiones por radiación solar

La presente convocatoria incluye a los colaboradores que están realizando la revisión médica obligatoria por ICA.

Para solicitar los turnos puedes comunicarte con la Srta. Mariela Cruz, en casas@naturgy.com o al teléfono 4724 7100 (línea directa 62387).



Taller de reanimación cardiopulmonar (RCP) y uso del desfibrilador automático externo (DEA)

Te invitamos a participar de una capacitación que brindará conocimientos acerca de las técnicas iniciales de acción frente a un caso de colapso cardíaco súbito.

Maniobra de desobstrucción de la vía aérea por cuerpo extraño y uso del desfibrilador automático externo (DEA). Algoritmo teórico y práctico.

Auditorio ICA
12 de diciembre de 10 a 12:30 hs.

Salas 1 y 2 CSM
12 de diciembre de 9:30 a 12:00hs.

Objetivo general para los asistentes

Llevar a cabo un entrenamiento en RCP y uso del DEA, respetando las normas de todas las sociedades internacionales. Será dirigido por médicos cardiólogos especializados en emergencias cardiacas, quienes en cada una de ellas la experiencia sobre su práctica, por ser la especialidad responsable de la prevención y el tratamiento de la muerte súbita.

Tenemos

- Fuente súbita, ataque cardíaco, paro cardíaco
- Cadencia de supervivencia
- Protocolo de acción frente a un caso de colapso súbito
- Maniobra de desobstrucción de la vía aérea por cuerpo extraño
- Uso del desfibrilador automático externo
- Práctico con maniqués de entrenamiento las maniobras de RCP

Confirmar asistencia a tube@naturgy.com



Prevención de lesiones en la piel por exposición al sol

Te invitamos a participar de una charla para ampliar conocimientos respecto a la exposición al sol, cómo prevenir quemaduras solares y cuáles son los riesgos de exponerse sin la adecuada protección.

Te esperamos en:

Auditorio ICA
8 de noviembre a las 10 hs.

Salas 1 y 2 CSM
9 de noviembre a las 10 hs.

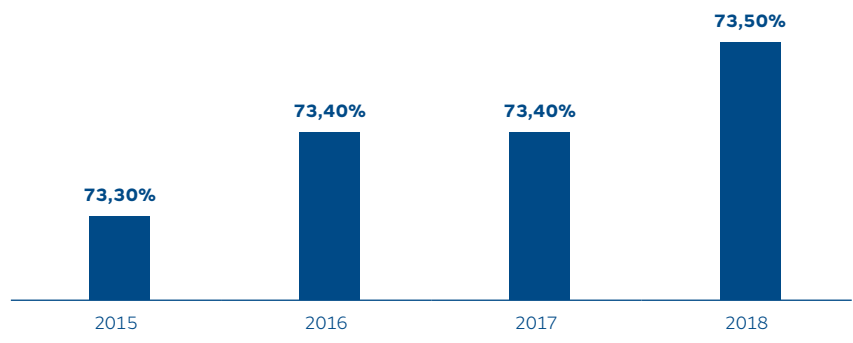
6.6.1. Participación de los representantes de los trabajadores



La seguridad y la salud de nuestra compañía dependen del trabajo conjunto del Departamento de Salud, el Departamento de Prevención y el Comité de Higiene y Seguridad (Sindical).

El comité mixto de Seguridad y Salud se reunió con los sindicatos para facilitar la comunicación de las problemáticas de los trabajadores y para implementar acciones que permitieran disminuir los riesgos en las actividades como solicitudes de mantenimiento de instalaciones, problemas con vehículos de flota, indumentaria.

Porcentaje de colaboradores cubiertos por los comités de higiene y seguridad



100% de nuestros colaboradores están representados en los comités de seguridad y salud, independientemente si están afiliados a algún sindicato o si están fuera de convenio.

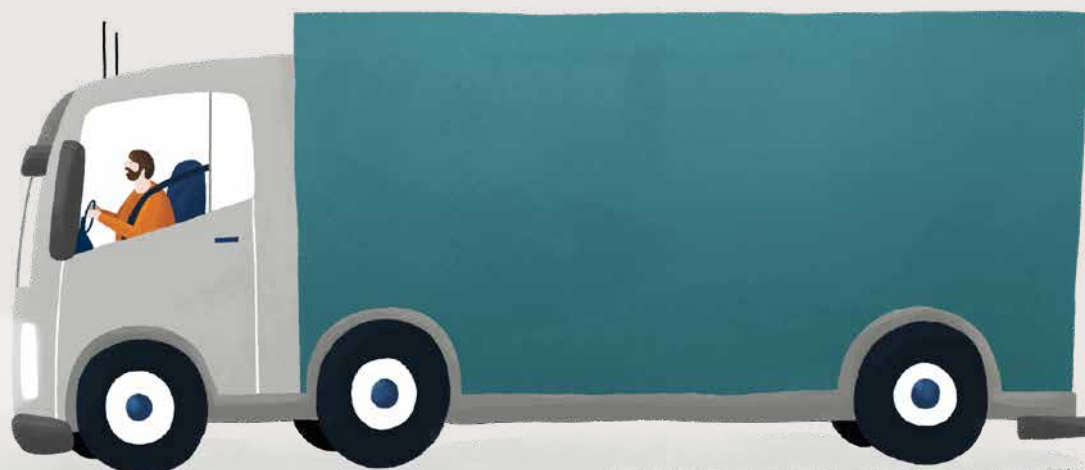


Capítulo 7

Cadena de suministro responsable

7.1 La cadena de suministro de Naturgy

7.2 La gestión de la cadena de suministro





Los proveedores y las empresas colaboradoras son actores fundamentales para el óptimo funcionamiento de nuestra cadena de valor. Con ellos promovemos 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 Naturgy a la cadena de suministro, transmitiendo el objetivo de **excelencia en el servicio**, de eficiencia en los recursos y los principios de actuación responsable de la Compañía, y fomentando la incorporación de **criterios de sostenibilidad** en su gestión diaria.



Promover el **cumplimiento de los códigos y políticas de Naturgy** en la cadena de suministro, especialmente en el ámbito de **derechos humanos**, la **ética** y la **seguridad y salud y medioambiente**.



Fomentar la contratación de **proveedores del país o región** donde la compañía desarrolla sus actividades ante competitividad similar en otras ubicaciones, apoyando la **generación de impacto social positivo**.

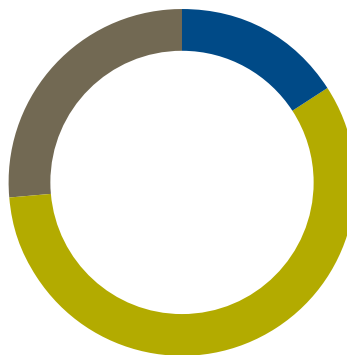


Impulsar prácticas que favorezcan la **trazabilidad y el comercio justo de las materias primas** desde el origen

7.1 La cadena de suministro de Naturgy

Nuestros proveedores son contratistas de obras o servicios, fabricantes o distribuidores de productos y requerimos acciones principalmente de mano de obra intensiva.

Pagos en 2018 según tipo de proveedor



• Distribuidores	\$ 3.546.650.453
• Proveedores de gas	\$ 12.871.827.025
• Otros proveedores	\$ 5.821.787.983

Indicadores de proveedores

	2018	2017	2016	2015
Ordenes de compras emitidas (i)	\$2.832.026.561	\$1.943.360	\$1.121.158.987	\$ 788.437.633
Pagos efectuados a proveedores generales (ii)	\$5.821.787.983	\$4.517.893.500	\$2.231.036.000	\$ 2.471.211.542
Pagos efectuados por compra de gas a Repsol YPF	\$4.551.438.150	\$2.491.638.003	\$430.290.186	\$ 375.770.850
Pagos a TGS	\$2.264.265.999	\$695.875.475	\$272.761.479	\$ 132.219.120
Pagos a TGN	\$1.282.384.454	\$482.791.738	\$169.893.277	\$ 77.093.421

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

(ii) Todos los pagos incluyen impuestos.

Apoyamos el desarrollo local

Durante 2018 cumplimos con los requisitos de la **nueva Ley Compre Argentino y Desarrollo de Proveedores (N° 27.437)**¹⁰, según la cual se mantiene la preferencia de bienes nacionales frente a los de otra procedencia, sin perjuicio de mantener el estándar de calidad operativo necesario.

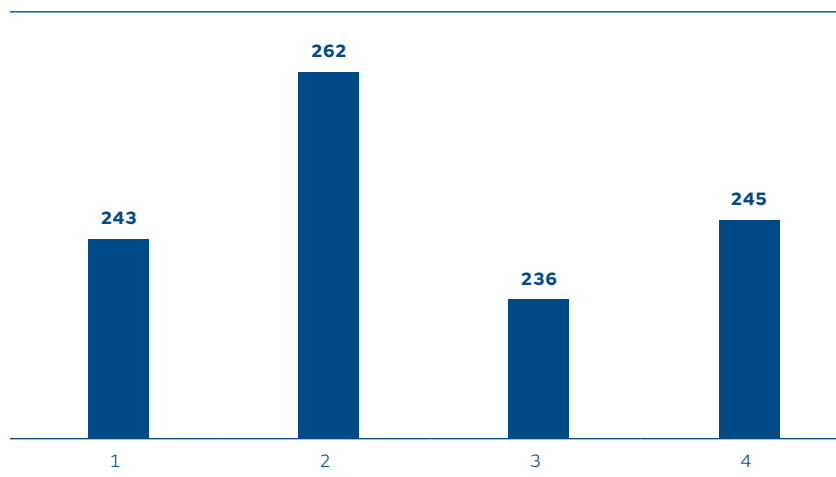
245

proveedores en nuestra cadena de suministro

100%

del presupuesto en adquisiciones es a proveedores locales

Proveedores locales



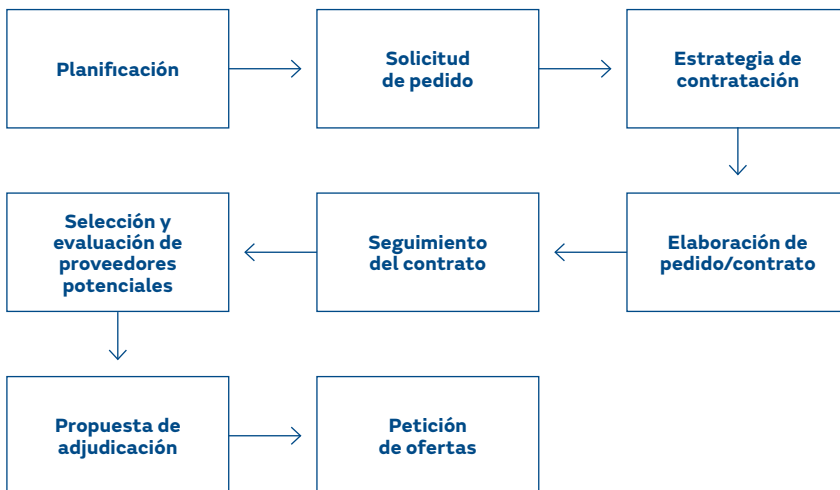
¹⁰ Decreto Reglamentario N° 800/2018, Resolución SI 91/2018 y normas complementarias.

7.2 La gestión de la cadena de suministro

Contamos con una Política de compras responsables que promueve las conductas sociales y laborales, éticas y de buen gobierno, relacionadas con la salud y la seguridad y la protección de la calidad y el medio ambiente desarrolladas en el Código ético.

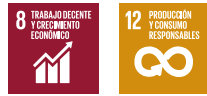
Mantenemos relaciones sólidas y de confianza a largo plazo para el beneficio mutuo con nuestros proveedores. Esto es posible gracias a los mecanismos y objetivos imparciales de licitación, evaluación y selección de proveedores, que fomentan la competencia como elemento básico para alcanzar la transparencia en la gestión y la eficiencia en costes y calidad.

El proceso integral utilizado para la compra de bienes y servicios se realiza mediante las siguientes etapas:



El 100% de los procesos de compra son pasibles de ser auditados interna y externamente a través del Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS).

7.2.1 Selección de proveedores



Para nuestro negocio es esencial mantener relaciones a largo plazo con los proveedores de los principales servicios críticos. Durante 2018 realizamos un proceso de licitación o renovación del período de contratación en los siguientes casos:

- Contrato marco técnico global
- Operaciones domiciliarias
- Odorante
- Mantenimiento Planta de Peak Shaving
- Protección catódica
- Detección de anomalías de medición
- Inspección de instalaciones internas
- Inspección de materiales y homologación
- Operador logístico

Con el **Proceso de Evaluación Inicial** evaluamos la idoneidad de los proveedores para suministrar productos o servicios. A través de un cuestionario del portal externo del Sistema de Evaluación Previa de Proveedores (TSMS) consideramos elementos económico-financieros, recursos técnicos y humanos, aptitud técnica, así como aspectos legales y de reputación corporativa.

65,38% de los nuevos proveedores¹¹ fueron evaluados a través de la herramienta TSMS.

Para los procesos críticos del negocio se establecen exigencias de homologación y acreditación cuyos principios están regulados en la Normativa Interna de Calidad de Proveedores. A modo general, los requisitos contractuales solicitados a las firmas que requieren homologarse como proveedores directos son:

- Personal acreditado/capacitado.
- Documentación de prevención de riesgos laborales asociados a la actividad.
- Equipos de medición y equipo mínimo requerido.
- Gestión medioambiental.
- Situación económica.
- Estructura organizativa.
- Relación de medios de transporte.
- Sistemas de información y comunicación.
- Referencias en trabajos similares.

¹¹ De los 20 nuevos proveedores evaluados como aptos no se registró ninguno con riesgo alto y, por lo tanto, no hubo nuevos proveedores evaluados en criterios sociales ni ambientales por fuera de los ya existentes.

Proceso de homologación de proveedores

- 8** proveedores de servicios verificados
- 52** proveedores de productos verificados
- 4** homologaciones
- 2** revisiones
- 46** inspecciones

7.2.2 Desarrollo de proveedores



Creemos que la capacitación a nuestros proveedores, contratistas y empresas colaboradoras es un factor clave para ofrecer a nuestros clientes productos y servicios de calidad.

1.129 participantes en 59 cursos virtuales y presenciales durante 2018

A través de la **Universidad Extendida** durante 2018 realizamos cursos y talleres para proveedores y contratistas. Se abordaron temáticas de salud y seguridad con talleres de nutrición y buena alimentación, y prevención de riesgos laborales donde se enseñó como utilizar un desfibrilador externo automático (DEA) y prácticas de Resucitación Cardio Pulmonar (RCP). También se dictaron cursos sobre medio ambiente de espacios confinados y derrames de aceite.

A su vez, ofrecemos formación presencial específica en conocimientos que enriquecen a los matriculados y mejoran su eficiencia operativa

- 18% más participantes que en 2017
- 4% más cursos presenciales y online respecto del año anterior

Por otra parte, el **canal Atenea** es una plataforma online que contiene cursos como: dirección de reuniones, liderazgo y trabajo en equipo, creación de equipos eficientes, ventas eficaces, las reglas de la negociación, escucha activa, comunicación eficaz, dirección de reuniones, liderazgo, motivación, establecer prioridades, networking, resolución de conflicto.

En 2018 la encuesta de satisfacción a proveedores del Canal Atenea arrojó un resultado de 8,6

7.2.3 Evaluación de los proveedores



A comienzos del 2018 implementamos un nuevo modelo de Calificación de proveedores más exhaustivo, robusto y eficiente para gestionar los riesgos en nuestra cadena de suministro.

Alineado con el compromiso por la salud y seguridad de los trabajadores y colaboradores, la calidad, el medio ambiente, el buen gobierno y la sostenibilidad, este modelo permite determinar si el proveedor está capacitado para suministrar un servicio o material asociado según su **nivel de riesgo**. Es decir, de acuerdo con la compra que se trate, el proveedor deberá cumplimentar un cuestionario de nivel alto, medio o bajo. Los cuestionarios de nivel de riesgo alto están asociados a aquellos servicios y materiales que son críticos para el normal funcionamiento de la compañía.

Nivel de Riesgo Bajo
Se requiere que el proveedor acepte nuestro Código Ético
Nivel de Riesgo Medio
El proveedor debe responder sobre cuestiones de gestión ambiental y prevención de riesgos laborales, entre otras.
Nivel de Riesgo Alto
El proveedor debe responder sobre cuestiones de calidad, gestión ambiental, prevención de riesgos laborales y seguridad industrial, responsabilidad corporativa, entre otros.

Proveedores aptos según su nivel de riesgo



● Riesgo bajo	58%
● Riesgo medio	28%
● Riesgo alto	13%

Todos los proveedores que brinden servicios cuyas actividades impliquen un nivel de riesgo alto, en la evaluación inicial, deben realizar una declaración jurada de cumplimiento estricto. Entre los aspectos considerados críticos se destacan:

- 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;
- 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.

7.2.4 Identificación de riesgos en la cadena de suministro

Nuestro **Código ético del Proveedor** tiene como finalidad establecer las pautas que han de presidir el comportamiento de los proveedores, contratistas y colaboradores externos en el desempeño de su actividad y en su relación con nuestra Compañía, los clientes y terceros. Este documento recoge los compromisos derivados del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la Política de Derechos Humanos, la Política de Responsabilidad Corporativa y la Política Anticorrupción de Naturgy.



El Código Ético del Proveedor y nuestra Política de Derechos Humanos están disponibles para todos los proveedores en www.proveedores.naturgy.com.ar. El link a este sitio es incluido en las Cláusulas Generales de Contratación de Obras y Servicios

El 100% los de los nuevos proveedores homologados y/o contratistas de obras por terceros declararon conocer y aceptaron nuestra Política de Responsabilidad Corporativa, la Política de Derechos Humanos y el Código Ético.

Comprometidos con la promoción de los Derechos Humanos en nuestra cadena de suministro

Todos los pedidos o contratos negociados desde Naturgy están sujetos a las Condiciones Generales Globales del Grupo, en cuyo artículo 22 se enuncia la Política de Derechos Humanos y Código Ético. El 100% de los contratos son alcanzados por esta cláusula. Además, el Código Ético de Naturgy, de libre acceso a todos los proveedores, en su apartado sobre Pautas sociales y laborales enuncia el respeto a la legalidad, a los Derechos Humanos y a los valores éticos. Durante 2018 el área de Seguridad Patrimonial y Personal supervisó el cumplimiento de la capacitación anual del personal de vigilancia y seguridad en temas relacionados a seguridad, derechos humanos y conductas éticas.

100% del personal de vigilancia y seguridad fue capacitado en temas de seguridad, Derechos Humanos y conductas éticas

Capítulo 8

Compromiso Social

- 8.1 Generación de riqueza y bienestar
- 8.2 Consumo responsable
- 8.3 Promoción del talento
- 8.4 Negocios Inclusivos
- 8.5 Evaluación de los impactos en la comunidad
- 8.6 Compromiso institucional





Compromisos y principios de actuación responsable con la sociedad



Garantizar el **diálogo fluido y bidireccional**, y promover la involucración en las **comunidades locales** respetando su cultura, sus normas y su entorno, de modo que sus preocupaciones sean respondidas de manera adecuada y con prontitud.



Realizar evaluaciones de impacto social que produce la actividad de la compañía para evitar o mitigar los efectos adversos que se puedan generar y potenciar los efectos positivos.



Desarrollar iniciativas para la creación de **valor compartido y de impacto social positivo** en proyectos energéticos.



Promover la **educación, la riqueza cultural, la salud, la investigación y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos** a través de la inversión social.



Transferir **conocimiento y valores** a la sociedad a través de acuerdos de **colaboración con la comunidad académica** y la cadena de suministro.

8.1 Generación de riqueza y bienestar

Estamos **comprometidos con el desarrollo económico y social** de las regiones en las que llevamos a cabo nuestra actividad. Aportamos en ellas **conocimiento, capacidad de gestión y creatividad** a través de distintos programas implementados en alianza con organizaciones de la sociedad civil, instituciones educativas y organismos públicos. Todos estos programas están contemplados en la estrategia de desarrollo de nuestro negocio.

Pilares estratégicos en Programas de Innovación Social



Consumo responsable



Promoción del Talento



Negocios inclusivos

	2018	2017	2016	2015	2014
Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social (en pesos) (*)	\$4.545.389	\$5.381.020	\$4.702.773	\$3.695.049	\$3.011.115
Fundación Naturgy	\$1.429.000	\$1.010.502	\$902.617	\$669.034	\$849.260
Naturgy	\$3.086.389	\$4.371.000	\$3.800.156	\$3.026.015	\$2.161.855

(*) A partir de 2016 no se contemplan gastos administrativos.

8.2 Consumo Responsable

Generamos proyectos que promueven el conocimiento de la energía en general, el cuidado del medio ambiente y el uso seguro y eficiente del gas y la electricidad. Estos programas contribuyen a preservar la salud y la seguridad de nuestros clientes y la sociedad en general.

Programa Uso Responsable del Gas



Este programa tiene por objetivo difundir la cultura de un **consumo energético responsable y respetuoso con el medio ambiente**. En sus versiones niños y adultos, concientiza de forma didáctica sobre la correcta utilización del gas natural y de la electricidad, brindando consejos prácticos sobre el uso eficiente y racional de este recurso no renovable y sobre la prevención de accidentes causados por su uso indebido.

Con el fin de maximizar el alcance del programa, las charlas y talleres se dictaron en establecimientos educativos, teatros, museos y plazas. En 2018 también aprovechamos las aprovechado instancias de inauguración de obras en los municipios de Tigre, Escobar, Pilar, Vicente López, Malvinas Argentinas, Luján, José C. Paz, Ituzaingó, Moreno, Merlo, General Rodríguez y la Matanza para concientizar al respecto.

23

años del Programa en forma ininterrumpida

29.500

alumnos y adultos alcanzados en 2018

12

municipios

+67%

escuelas alcanzadas respecto al año anterior

+79%

la cantidad de alumnos

+35%

la cantidad de docentes

Programa Uso responsable del Gas desde su inicio



227.107
alumnos



25.521
adultos



2.006
escuelas

Junto a la Fundación Naturgy en 2018 incorporamos dos nuevos programas relacionados al consumo responsable: **Formando Energías y Asociar Energía**



Formando Energías



Firmamos un acuerdo de colaboración con el Instituto Argentino del Petróleo y del Gas (IAPG) para capacitar a docentes en materia de Energía y Medio Ambiente. **Desde su comienzo en junio se capacitaron a más de 7.121 docentes en las 30 jornadas realizadas.**

Asociar Energía

De la mano de Eco House, una asociación civil sin fines de lucro, estuvimos presentes en Festivales de Cine y Ferias de libro de nuestra área de influencia donde brindamos asesoramiento gratuito a los vecinos sobre hábitos para aprovechar mejor la energía. A través de diversos juegos promovimos el uso eficiente de la Energía y el cuidado del Medioambiente.

Este año participamos en más de 15 eventos, cubriendo 11 localidades y concientizando a 23.581 personas.

Campaña prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono



Desde Naturgy estamos convencidos que la mejor forma de prevenir accidentes es la concientización. En alianza con la Municipalidad de Morón dictamos una charla para la difusión del uso seguro del gas y la prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono. 50 vecinos participaron en esta iniciativa desarrollada en el centro de jubilados de Manzanares.



Junto a ENARGAS dictamos un curso de prevención de accidentes con monóxido al personal de planta de la firma Avon en Moreno. Además, realizamos cursos en colaboración con el Municipio de Tigre e Ituzaingó.

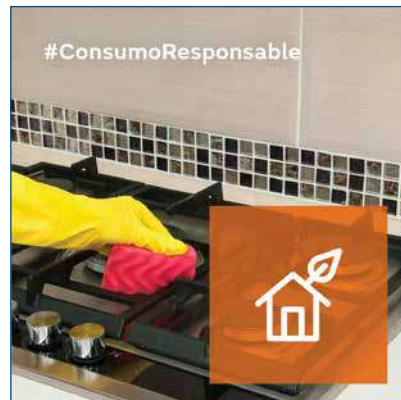
Para llegar a un público más masivo, difundimos campañas con recomendaciones para la prevención de accidentes con monóxido en medios masivos y participamos de distintas actividades, entre ellas la feria del libro, donde entregamos folletos alusivos al uso responsable de la energía y la prevención de accidentes.

Conciencia digital

Durante 2018 continuamos usando las Redes Sociales para difundir con mayor frecuencia consejos para la prevención de accidentes y cuidado del medio ambiente. Todos los mensajes se planificaron de modo de garantizar una pronta respuesta a las interacciones surgidas, que se convirtieron en un fuerte canal de consulta y derivación de reclamos.

Nuestra presencia en redes

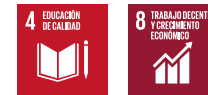
- 750 publicaciones en Instagram
- 610.000 reproducciones en YouTube
- 100.378 fans en Facebook
- 5.150 seguidores en Twitter
- +12% seguidores en Twitter



8.3 Promoción del Talento

Promovemos proyectos que fomentan los estudios y la inserción laboral de hijos y familiares de nuestros colaboradores.

Programa Vocación Natural



Este programa pretende ayudar y orientar a familiares de nuestros colaboradores en su decisión vocacional y profesional, a través de un test gratuito de autoconocimiento realizado por profesionales en la materia. Durante 2018 se vieron beneficiados por esta iniciativa 9 personas.

Programa Pasantías de Verano



Brindamos a familiares de colaboradores la posibilidad de realizar una práctica profesional supervisada en Naturgy Argentina durante los meses de verano. Este programa permite que los jóvenes se familiaricen con el ambiente corporativo, conozcan la dinámica laboral y aprendan a desempeñar un rol que los haga parte de la cultura organizacional. En 2018 8 jóvenes participaron del programa.

Programa Projectando tu Futuro



Con el fin de promover la educación de los hijos de nuestros colaboradores, desde hace 6 años llevamos a cabo este programa con el que otorgamos una beca estímulo a quienes se encuentran iniciando sus estudios universitarios o terciarios. En 2018 se otorgaron 13 becas a quienes demostraron tener un buen rendimiento académico durante el transcurso de la escuela secundaria.

8.4 Negocios Inclusivos

Asociación Civil Día Solidario



Este programa tiene como fin fomentar la educación en la infancia y la juventud, y mejorar las condiciones de vida de las comunidades donde Naturgy tiene presencia. La Asociación Civil Día Solidario es un a asociación sin fines de lucro creada en el año 1997 por los empleados del grupo Naturgy, quienes ceden voluntariamente un día de su sueldo al año para la ejecución de actividades de compromiso social.

Durante 2018, Día Solidario continuó con el proyecto de becas educativas en Argentina, en colaboración con la Fundación Mano Amiga. Esta organización dirige el Colegio Mano Amiga “Santa María”, que ofrece una formación excelente a niños con entornos difíciles.

El objetivo del proyecto es costear el ciclo de educación secundaria en el Colegio a 11 jóvenes del Partido de Pilar cuyas familias tienen dificultades para afrontar los gastos escolares. El proyecto durará 6 años (2016-2021).

Generamos proyectos que promueven la inclusión de los sectores sociales más desfavorecidos por medio de programas inclusivos.

Programa Energía del Sabor



Desde 2016 desarrollamos este programa que tiene por objetivo becar a jóvenes, de entre 18 y 25 años, pertenecientes a barrios postergados para que realicen una formación laboral en el sector gastronómico. El proceso de capacitación dota a los participantes de diversas habilidades y herramientas

que les permitirán acceder a una fuente de empleo digno y salir del contexto de vulnerabilidad en el que viven.

Durante el año 2018, Energía del Sabor tuvo lugar en cinco municipios gracias a la generación de alianzas de articulación conjunta que se tendieron entre Naturgy, organismos municipales y organizaciones sin fines de lucro. De este modo, **el programa se desarrolló en Luján, Moreno, Morón, Vicente López y San Isidro y alcanzó a 148 jóvenes.**

El programa se encuentra especialmente diseñado para que los participantes no solo incorporen un oficio sino además para que vivan experiencias únicas y motivacionales. Por eso se organizan seminarios especiales, visitas a hoteles, charlas motivacionales y una competencia final con entrega de certificados y premios.



Programa Aula Fundación Naturgy



Desde el año 2012 ofrecemos junto a la organización sin fines de lucro “De todos para Todos” un taller de formación en la técnica de cerámica. El taller permite, a los alumnos de nivel inicial y los niños, participar en la construcción de distintas piezas como murales en Villa Martelli, mientras que los alumnos más avanzados pueden realizar prácticas laborales de producción propia con maquinarias adaptadas para la labor.

Cabe destacar que desde el año pasado participan de estas actividades personas con discapacidad mental leve, lo que representa un desafío sumamente enriquecedor para las partes relacionadas ya que deben aprender a respetar los tiempos y formas del otro recordando siempre que el objetivo final es lograr el producto en un entorno de respeto y tolerancia mutua.

30
personas capacitadas en 2018

1.695
personas alcanzadas desde el inicio del Programa



Programa Emprendedores Sociales



Desde hace 7 años, la Fundación Naturgy impulsa el Programa Emprendedores Sociales, nuestra iniciativa de voluntariado corporativo. Su misión es participar activamente en el desarrollo de iniciativas solidarias que ayuden a la resolución de conflictos atravesados cotidianamente por diversos colectivos vulnerables y postergados dentro de la sociedad argentina.

Durante 2018 dado el interés, el compromiso y la alta estima manifestada por los colaboradores se decidió readaptar el programa y lanzar una nueva categoría “Energía y Medioambiente”, que se suma a la ya existente de “Promoción Social”. Este cambio implica un aporte aún más significativo de la Fundación en una categoría estrechamente relacionada al núcleo de nuestro negocio.

Durante 2018 el jurado de expertos que evaluó los proyectos presentados estuvo compuesto por Pablo Gandino (Agenda Social), Graciela Adán (Fundación Global), Mercedes Occhi (Reporte Social) y Fernando Halperín (Instituto Argentino del Petróleo y del Gas). Ellos nombraron ganadoras a 20 organizaciones sociales que trabajan en miras de promover el uso eficiente de la energía, el cuidado del medioambiente y la promoción social.

46 postulaciones

20 proyectos apoyados económicamente para contribuir a su concreción y desarrollo

5.614 beneficiarios directos

2.060 personas beneficiadas gracias a los proyectos ganadores de la Categoría Energía y Medioambiente

105.168 beneficiarios indirectos

Las Organizaciones Sociales de cara al 2020

Ese fue el nombre de la capacitación que se desarrolló durante el acto de entrega de diplomas con el fin de conversar con las ONG presentes sobre el aporte que cada una realiza para la consecución del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

El desarrollo de los proyectos ganadores, la concientización de nuestros colaboradores sobre la importancia de involucrarse en cuestiones sociales, así como también el posterior acompañamiento de cada uno de los proyectos contribuyen a la consecución de 12 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible:



Ganadores de la categoría Medio Ambiente

Nombre del Proyecto	Emprendedor	Organización
Manos de Mujer	Graciela Santos	Amartya
Reduciendo Riesgos Eléctricos en González Catán	Lucas Panno	Hábitat para la Humanidad Argentina
Prácticas Saludables en la Cocina	Mariela Cabral	Fundación Pilares
Cuidando mi casa, cuidando mi barrio	Marisol Cendoya	Vivienda Digna
Jugando con Ciencias	Juan Martín Moreno	Solar INTI
Conquistando Nuevos Rumbos	Marta Ibañez	Instituto Acuarela
Econiños al rescate	Carlos Sarlo	Jardín de Infantes N° 979
Un día con Energía	Florencia Petrelli	Eco House
Todos en Alerta	Claudia Vidal	Fundación Bomberos de Argentina
Ciudadanía y Naturaleza	Graciela Santos	Chicos Naturalistas

Ganadores de la categoría Promoción Social

Nombre del Proyecto	Emprendedor	Organización
Pañuelos	Ariel Natale	Asociación Civil Sostén
Solidarios	Agustín G. Brear	Futuros Profesionales Integrar
Talleres de Habilidades Blandas	Carlos Marchetti	Fundación Manitos Unidas por la Vida
Renovación Moda	Leandro Do Pazo	Fundación Accionar
Vení que te cuento	Carlos Marchetti	Proyecto Horizonte
Taller de Encuadernados	Cecilia Bordigoni	Fundación Brincar por un Autismo Feliz
Test Cosmo para Detectar Violencia de Género	Aníbal Peloso	Cero a la Derecha
Quiero que me abracés	Bettina Llapur	Fundación Debra
El Arte ayuda a transformar el Dolor	Marisol Cendoya	Fundación Grupo Aiken
Transformando la Vida de Niños con Autismo	Gabriela Vidoz	P.A.N.A.A.C.E.A

Descripción del Proyecto
Brindar capacitación técnica a mujeres en carpintería, albañilería, herrería, construcción en mobiliario urbano sustentable, agroecología y conocimientos de ciencias ambientales en barrios vulnerables.
Reducir la incidencia de accidentes eléctricos en el barrio Los Ceibos (González Catán) por medio de la capacitación, y facilitación de un kit de reparación eléctrica para el hogar.
Fortalecer el taller de cocina que se lleva adelante en Barracas a fin de promover conductas saludables en términos de alimentación, nutrición, promoviendo el ahorro de las fuentes energéticas y evitando el desperdicio.
Capacitar a los vecinos de los barrios Suelo Firme y Monterrey sobre la importancia de implementar buenas prácticas de construcción y mantenimiento habitacional en sus viviendas con el fin de contribuir a la sustentabilidad de las mismas.
Dictar un ciclo de talleres para que niños de nivel primario de Salta Capital aprendan a fabricar artefactos de gran utilidad en la vida cotidiana vinculados a la Energía, el cuidado del Agua y la promoción de una Alimentación Saludable.
Generar un taller en el que jóvenes con discapacidad mental fabriquen bolsas ecológicas de friselina con estampados hechos en serigrafía.
Enseñar hábitos ecológicos que posibiliten que los niños enriquezcan, amplíen y organicen sus conocimientos acerca del ambiente natural, su cuidado y preservación.
Se trata de una iniciativa que busca a través de una jornada de juegos y actividades colectivas, educar al público presente en materia de Energía y Medioambiente.
Aumentar la gestión del riesgo y disminuir la ocurrencia de accidentes a través de charlas de concientización dictadas por bomberos voluntarios en el marco de escuelas del nivel primario.
Contribuir a la propagación de plantas nativas en espacios urbanos contribuyendo a la restauración de los ecosistemas y el reconocimiento de la biodiversidad de la región por parte de las comunidades vecinas.

Descripción del Proyecto
Generar en el Hospital Rivadavia un banco de pañuelos, turbantes, gorros y pelucas que se entregarán gratuitamente a personas que debido a su tratamiento oncológico hayan perdido su cabello.
Complementar la formación universitaria y/o terciaria de los 370 Estudiantes que forman parte del Programa de Becas de Integrar (jóvenes en situación de vulnerabilidad socioeconómica) a través de talleres barriales cuyo foco apunta al desarrollo de competencias blandas y habilidades socioemocionales.
Instalar en los hospitales pediátricos de Córdoba Capital que no cuentan con residencia para padres, una sala para recibir y contener a los familiares de los niños internados en la Unidad de Terapia Intensiva Pediátrica.
Realizar talleres de moda y reciclado textil, para generar nuevas capacidades y conocimientos en las familias con el fin de facilitar la adquisición de una salida laboral y profesional.
Fomentar los hábitos de lectura de 30 niños y niñas y de sus familias, a través de actividades especiales, para desarrollar las competencias comunicativas de los mismos.
Dictar un taller de aprendizaje de oficios de encuadernación en el que participen jóvenes y adultos dentro de la Condición del Espectro del Autismo.
Desarrollar un test a través del cual una mujer pueda reconocer o detectar si es víctima de violencia psicológica en su relación de pareja.
Desarrollar una campaña de visibilización y concientización sobre la Epidermolisis Bullosa a fin de generar empatía y contrarrestar la discriminación a la que se ven expuestas todas aquellas personas que padecen esta enfermedad.
Fortalecer a través del arte los talleres grupales terapéuticos para los niños y adolescentes que se encuentran atravesando una situación de duelo a causa de la pérdida de uno o dos de sus padres.
Dictar un taller que brinde herramientas y estrategias para que los padres sepan cómo relacionarse, jugar y estimular la comunicación de sus hijos con autismo.

8.4.1 Fomento de la riqueza cultural y promoción de la cultura



A través de la Ley de Mecenazgo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en 2018 apoyamos 9 proyectos declarados de interés cultural para la Ciudad. Algunos proyectos destacados fueron:

Borges para Niños

En alianza con la Fundación Internacional Jorge Luis Borges buscamos promover la lectura en estudiantes de escuelas primarias y secundarias, familiarizándose con las obras del tan destacado escritor Jorge Luis Borges. Para atraer a las nuevas generaciones se produjeron videos con fragmentos del libro "Seres imaginarios", que se encuentran disponibles en www.seresfantasticos.com.

Pintando los colores de la Patria

Se realizaron murales artísticos para empoderar el significado de nuestras fechas patrias que fueron donados a los colegios seleccionados para el proyecto, con el fin de incorporar a su patrimonio obras de artistas plásticos argentinos, promover la cultura y revalorizar la presencia de símbolos patrios y su ligazón con el arte.

Atahualpa Yupanqui colección libros + CD

La propuesta consiste en la edición de una colección de 10 libros de Atahualpa Yupanqui más 4 CD con programas de radio que hizo el popular cantautor argentino en Radio Nacional Buenos Aires y un DVD de la película Horizontes de Piedra (1956) en la que actuó. De esta forma, se busca mantener vivo el legado de uno de los personajes más importantes de la cultura popular argentina. Parte de los ejemplares se donaron a cada una de las Bibliotecas Populares de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como también a otras entidades culturales.

El camino real

Consiste la producción de un corto audiovisual de contenido histórico sobre un profesor y dos alumnos que producto de su interés por la historia se embarcan en la búsqueda del tesoro jesuita recorriendo Las Ruinas de San Ignacio (Misiones), La Caverna de Juli (Perú) y la Ciudad de Chiquitos (Bolivia). Este producto será adaptado para TV, DVD, Internet y una miniserie de tres capítulos. El objetivo es que los alumnos de colegios comprendan hechos históricos a través de la producción.

Otros proyectos apoyados fueron:

- Ciclo Itinerante Hechos Culturales en la Ciudad
- Restauración del edificio Aceitera Nidera,
- Inclusión 360°
- El bebé trompeta y otros seres extraordinarios + CD

Además, desde hace más de veinte años acompañamos diferentes publicaciones culturales y ambientales. En 2018 la inversión en estas campañas alcanzó los \$4.034.598 pesos.



8.5 Evaluación de los impactos en la comunidad

Los impactos sociales son las consecuencias, tanto positivas como negativas, que nuestro negocio tiene en el entorno social donde operamos. Para prevenirlos y mitigarlos evaluamos nuestros impactos y, una vez conocidos e identificados, generamos planes de desarrollo comunitario que contribuyen a la generación de riqueza y bienestar local y que están alineados a la actividad de negocio de la compañía.

El **diálogo fluido y permanente con la sociedad** nos permite conocer las expectativas e intereses de las comunidades donde operamos para **implicarnos en su desarrollo** y dar la respuesta más adecuada a sus necesidades.

8.6 Compromiso institucional

Participamos activamente en asociaciones empresariales y mantenemos vínculos estrechos con órganos de gobiernos, ONG, Fundaciones y asociaciones de consumidores. Para más información consultar la página 30 del presente informe.

Nuevos convenios

Durante 2018 la Fundación Naturgy constituyó nuevas alianzas con las siguientes Organizaciones de la Sociedad Civil y Organismos Gubernamentales:

- Instituto Argentino del Petróleo y el Gas (IAPG)
 - Unión de Consumidores de Argentina (UCA)
 - Centro de Educación al Consumidor (CEC)
 - Asociación de Defensa de Consumidores y Usuarios de Argentina (ADECUA).
 - ONG EcoHouse
 - Municipalidad de Morón
-

Capítulo 9

Integridad y transparencia

- 9.1 Gobierno Empresarial para una gestión ética y transparente
- 9.2 Riesgos y oportunidades.
La gestión del riesgo en Naturgy
- 9.3 Auditoría interna y Compliance
- 9.4 La integridad es clave en el éxito de la compañía





Compromisos y principios de actuación responsable e íntegra



Rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de nuestra actividad y establecer medidas para evitarlos y combatirlos, desarrollando canales internos que permitan la comunicación de irregularidades, protegiendo el anonimato del comunicante.



Cumplir las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes, 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**, la **comunicación responsable, veraz, eficaz, íntegra y puntual**, y proporcionar periódicamente información financiera y no financiera de las actuaciones de la Compañía.



Mantener, en todo momento, el **diálogo con los grupos de interés** a través de los canales adecuados y accesibles.

Operar con integridad y transparencia contribuye de forma directa a conseguir nuestros objetivos y a gestionar el negocio de forma sostenible. 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 la base de los principios éticos de Naturgy BAN, 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.

9.1. Gobierno Empresario para una gestión ética y transparente

La transparencia en la gestión empresarial aporta confianza a los accionistas, inversores y terceros que se relacionan con la compañía, en un marco de alta exigencia regida por los más elevados estándares de ética y transparencia.

9.1.1. El Directorio como máximo órgano de administración

El máximo órgano de administración y representación de nuestra compañía conforme está expresado en los Estatutos Sociales es el Directorio, que tiene como funciones principales la administración de la organización y la aprobación de políticas y estrategias, entre ellas:

- 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.

Asimismo, el máximo órgano de gobierno evalúa, periódicamente, a través de los informes que emite, la calidad y eficacia en los procesos.

El Directorio analiza y aprueba anualmente el perfil de riesgos, que incluye cuestiones éticas, sociales y ambientales, y, que junto con la búsqueda de la rentabilidad, garantiza proyectos y operaciones responsables con capacidad de generar valor a largo plazo. El Directorio se reunió 8 veces durante 2018.

Además, es el responsable de la aprobación de la **Política de Responsabilidad Social Empresaria** cuyos principios de actuación son:

- Garantizar un diálogo fluido y bidireccional, y promover la involucración en las comunidades locales respetando la cultura, las normas y el entorno, de modo que sus preocupaciones sean respondidas adecuadamente y con prontitud.
- Realizar evaluaciones del impacto social que produce la actividad de la compañía para evitar o mitigar los efectos adversos que se puedan generar y potenciar los efectos positivos.
- 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.

Composición del Directorio (al 31.12.18)

Directores Titulares

 Antonio Gallart Gabas <i>Presidente</i>	 Alberto González Santos <i>Vicepresidente</i>	 Rafael Salas Cox	 José Luis Fernández Fontana	 Horacio Cristiani
 Santiago Colombres Garmendia <i>FGS Anses</i>	 Adolfo Donati <i>FGS Anses</i>	 Julio P. Naveyra <i>independiente</i>	 Luis Gonzalo Palacios Vázquez <i>independiente</i>	

Directores Suplentes

 Jorge Daniel Teich	 María Bettina Llapur	 Gustavo Adolfo Martínez	 Adolfo Mendivil	 Martín Norberto Yañez
 Laura Posadas <i>FGS Anses</i>	 Claudia Inés Stampacchio <i>FGS Anses</i>	 Amadeo Vázquez <i>independiente</i>	 Guillermo Ambroggi <i>independiente</i>	

Secretario
Gabriel E. M. Wilkinson

Prevención y gestión de posibles conflictos de intereses

Nos regimos por el Código Interno de Conducta en Materias Relativas a los Mercados de Valores de Gas Natural SDG, S.A. (accionista controlante de la sociedad), que dispone la información que los miembros del Directorio deben facilitar en materia de conflictos de interés.

Entre las actividades desarrolladas por el Comité de Auditoría, se encuentra la obtención de información que permita identificar situaciones susceptibles de generar conflictos de intereses entre los Directores, los accionistas y la Sociedad.

Además, el Código Ético, establece las pautas que han de presidir el comportamiento de todos nuestros empleados en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés.

En 2018 no se registraron conflictos de interés.

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. Desde el año 2011 el Directorio, el Comité de Auditoría, la Alta Dirección y el personal involucrado implementan un modelo que identifica los riesgos y sus puntos de control, con el objeto de asegurar la fiabilidad de la Información Financiera y la Prevención de Fraude.

Los temas que se someten a consideración del Directorio cuentan con un análisis de los riesgos asociados a las decisiones que puedan ser adoptadas.



Para más información consultar el Informe de Responsabilidad Corporativa 2017, disponible en www.naturgy.com.ar

9.1.2. Comisión fiscalizadora

La Comisión Fiscalizadora 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.

La **Comisión Fiscalizadora** se reunió 5 veces en 2018. Los temas abordados fueron: el examen de los Estados Financieros de la Sociedad, los informes de revisión y análisis de la situación del negocio y tarifarios sobre la gestión de la Distribuidora.

Comisión Fiscalizadora (31.12.18)

Síndicos Titulares

Miguel A. M. Tesón
Uriel O'Farrel
Alejandro Fabián Díaz

Síndicos Suplentes

Daniel Calatrava
Fernando Garcia Pulles
Raul Alberto Garré

9.1.3. Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría tiene a su cargo funciones vinculadas al buen gobierno corporativo. Es el encargado de asegurar la integridad y transparencia de la información corporativa, y 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.

El **Comité de Auditoría** se reunió 7 veces en 2018. Los temas abordados fueron: análisis de la documentación

contable de la Sociedad y de los informes emitidos por los auditores interno y externo, el avance de la implementación del programa de integridad para el cumplimiento de la Ley de Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas, la reorganización ejecutiva, y el cambio de denominación social y de nombre corporativo. Además, analiza el resultado de las reuniones mantenidas entre el Comité y las Gerencias Económico Financiera y Servicios Jurídicos.

Comité de Auditoría (31.12.18)

Titulares

Rafael Salas Cox (Presidente)
Julio P. Naveyra (independiente)
Luis Gonzalo Palacios Vázquez (independiente)

Suplentes

Jorge D. Teich
Amadeo Vasquez (Independiente)
Guillermo Ambrogi (independiente)

9.1.4. Comité Operativo

Anteriormente llamado Comité de Dirección, es el máximo órgano de decisión de la compañía en el ámbito ejecutivo y quien supervisa el desempeño operativo, económico, social y ambiental. Reporta 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. 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.

Miembros del Comité Operativo por edad (en porcentaje)	2018	
	Hombres	Mujeres
Menor a 30 años	0%	0%
Entre 30 y 50 años	20%	0%
Mayor a 50 años	70%	10%

9.2. Riesgos y oportunidades. La gestión del riesgo en Naturgy

Comité Operativo

Alberto Gonzalez Santos
 Jorge Daniel Teich
 María Bettina Llapur
 Gustavo Adolfo Martínez
 Adolfo Mendivil
 Martin Norberto Yañez
 Jorge Niemetz
 Omar Payero
 Gabriel Wilkinson
 José Luis Fernandez Fontana

En 2018 el Comité Operativo fue capacitado en las tendencias y mejores prácticas de sustentabilidad de la industria energética.

Las cuestiones relevantes, incluyendo las preocupaciones críticas en general, son debatidas y analizadas por el Comité Operativo que luego da intervención al Directorio con las evaluaciones y observaciones del caso realizadas para su posterior toma de decisiones.

El **Comité Operativo** mantuvo 8 reuniones en 2018. Los principales temas tratados se refirieron a Seguridad y Salud, Presupuesto, Informes sobre redes sociales, Plan estratégico, informes de reuniones con el ENARGAS y proyectos de Fundación Naturgy.

La gestión del riesgo en Naturgy, a nivel internacional, cuenta con diferentes organismos, con ámbitos de responsabilidad claramente identificados. Este sistema identifica y cuantifica el impacto de los principales factores de riesgo para la compañía, garantizando la homogeneidad en los criterios empleados en su medición y proponiendo medidas de control y correctivas en coordinación con los negocios afectados.

9.2.1. Sistema integrado de Riesgos

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

Política de Control y Gestión de Riesgos

Aprobada en febrero de 2018 su objeto es establecer los principios y pautas generales de comportamiento necesarios para garantizar la adecuada identificación, información, evaluación y gestión de la exposición al riesgo de la Compañía.


Mapa Corporativo de Riesgos

Identifica y cuantifica los riesgos susceptibles de afectar al desempeño de la compañía, teniendo en cuenta las características de la posición en riesgos: las variables de impacto, la severidad potencial cuantitativa y cualitativa, la probabilidad de ocurrencia y el grado de gestión y control. Es actualizado y presentado anualmente al órgano de supervisión de la compañía: la Comisión de Auditoría.

En el marco del nuevo Plan Estratégico 2018-2022, se han desarrollado metodologías que permiten cuantificar y controlar el impacto en valor de los riesgos más relevantes de Naturgy en el horizonte temporal del plan.

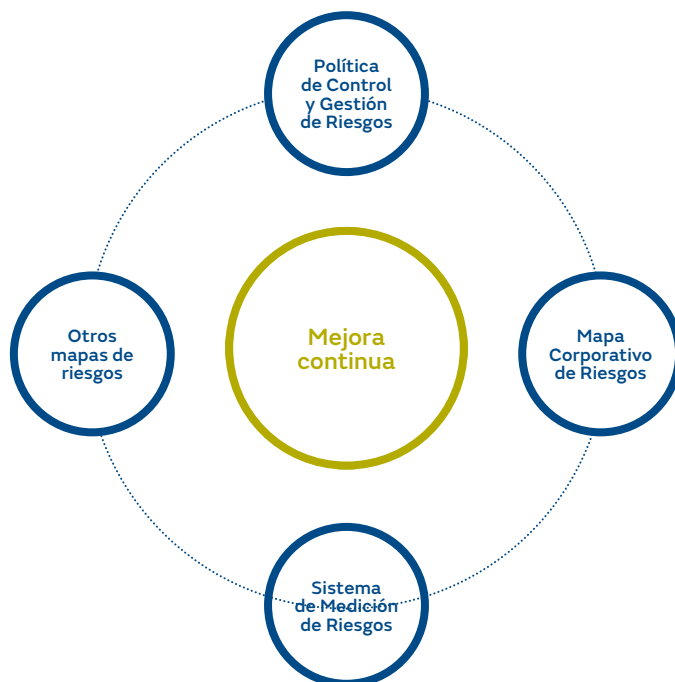
Otros Mapas de Riesgos

Desde 2013 contamos con un Mapa de riesgos reputacionales y desde 2014, identificamos el impacto de los efectos derivados del cambio climático sobre la compañía.

 Para más información consultar el Informe de Responsabilidad Corporativa 2017, disponible en www.naturgy.com.ar

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. Para ello, lleva a cabo análisis de riesgos correlativos, análisis de sensibilidad y pruebas de estrés para los principales riesgos identificados.



9.3. Auditoría Interna y Compliance

Desde 2018 se ha separado la función en estas dos unidades: Auditoría Interna y Compliance

9.3.1. Función de aseguramiento de Auditoría interna

El área es responsable de la revisión continua y la mejora del sistema de control interno de Naturgy, 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, se responsabiliza del informe de la actividad de auditoría interna a la Comisión de Auditoría, órgano perteneciente a la casa matriz.

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. Además, a través de la definición y ejecución del “Plan anual de auditoría interna”, 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 ellos.

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, 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, diseñamos 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. **En 2018 se desarrollaron 4 proyectos de auditoría interna** que evaluaron los procesos vinculados a los principales riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales de nuestras direcciones generales de negocio y corporativas.

Los análisis realizados alcanzaron el 100% de las direcciones generales e hicieron especial hincapié en aquellas con mayores probabilidades de materialización de estos riesgos.

En los proyectos ejecutados durante 2018 no se han detectado riesgos relacionados con la corrupción.

9.3.2 Función de aseguramiento de Compliance

La unidad de Compliance es responsable de aplicar la **Política de Compliance** de la compañía que se refiere al conjunto de normas, procedimientos y buenas prácticas que todos los empleados deben aplicar.

Nuestras principales normativas en materia de Compliance son:

El Código Ético

La Política anticorrupción

El Modelo de Prevención Penal

El Procedimiento de Due Diligence de Contraparte

La política de atenciones empresariales

La aplicación de la Política de Compliance sirve para evitar a la Compañía y a sus empleados las consecuencias que podrían suponer los incumplimientos normativos: la imposición de sanciones, reclamaciones de terceros, la imputación penal por posibles delitos y la pérdida de reputación.

La unidad de Compliance se encarga de velar por el cumplimiento de la **Ley de Responsabilidad de las Personas Jurídicas** (27.401) y aplicar el **Programa de Integridad** (modelo de prevención penal de Naturgy BAN S.A.) exigido por la ley y entendido como las acciones, mecanismos y procedimientos internos de promoción de la integridad, supervisión y control, orientados a prevenir, detectar y corregir irregularidades y actos ilícitos comprendidos por la ley.

Incumplimiento y multas

Desarrollamos nuestra actividad en un marco de integridad y responsabilidad. En 2018, no se registraron incidentes, multas ni sanciones significativas por:

- Incumplimiento de la normativa o reclamaciones ambientales.
- Casos de discriminación.
- Quejas relacionadas con los derechos humanos.
- Litigios significativos con las comunidades locales y pueblos indígenas.
- Casos de corrupción.
- Incumplimiento de leyes o normativas en material social y económica como por ejemplo fraude contable o fiscal, corrupción, competencia, discriminación, etc.
- Incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad de clientes.
- Incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización

9.4. La integridad es clave en el éxito de la compañía

- Incumplimientos de la regulación relativa a la información y al etiquetado de los productos y servicios
- Reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad de los clientes.
- No hubo casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de los clientes.
- No hubo casos de incumplimientos que dieran lugar a multas o sanciones relacionadas con las comunicaciones de marketing como publicidad, promoción y patrocinio.

Se ha tomado como criterio del concepto “multas y/o sanciones significativas” las impuestas por resolución firme por montos superiores a \$100.000 (cien mil pesos argentinos).

La compañía dispone de un enfoque de gestión basado en diversas políticas, procedimientos y herramientas específicas enmarcados en el **Código Ético de Naturgy**. Entre estos mecanismos destacan:

- el Código Ético,
- el Modelo de Prevención Penal,
- las Políticas anticorrupción,
- los Procedimientos fiscales y
- la Política de Derechos Humanos de la Compañía.

Estos elementos aspiran a generar 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.

De los mismos se derivan indicadores para la gestión, control y supervisión del comportamiento ético de la compañía.

9.4.1. Código Ético



El Código Ético de Naturgy BAN es el documento que establece las 15 pautas para el comportamiento ético de los administradores y colaboradores en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés.

Asimismo, contamos con una **Política Anticorrupción**, como extensión del capítulo 4.7. “Corrupción y Soborno” del Código Ético.

Nuestro modelo de gestión del Código Ético y de la Política Anticorrupción es liderado por la Unidad de Compliance, cuyos objetivos son velar por su difusión, conocimiento, aplicación y cumplimiento.

Más información sobre los Componentes del modelo de gestión ético en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2017, disponible en www.naturgy.com.ar

9.4.2. Comité de Ética y cumplimiento

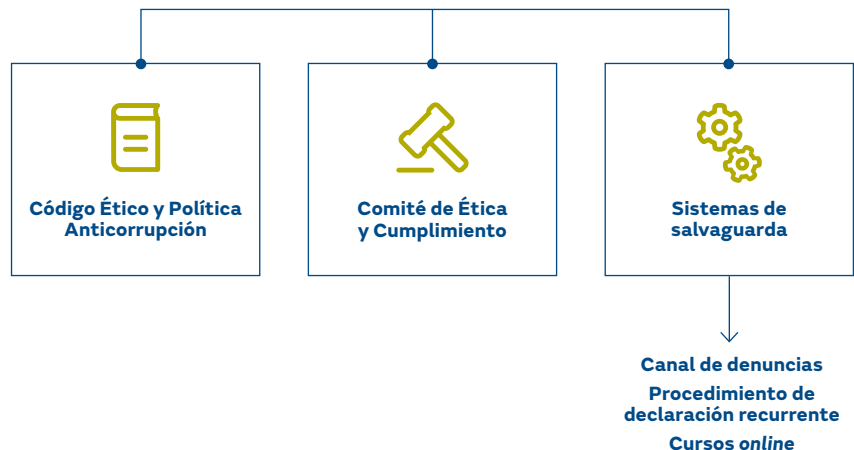


Es el órgano colegiado integrado por los máximos responsables de las áreas de Servicios Jurídicos y Compliance, Recursos, Comunicación y Auditoría interna.

Comité de Ética y Cumplimiento

Omar Payero
Bettina Llapur
Gabriel Wilkinson
Esteban Ferreyra

Componentes de la gestión del código ético



En 2018 se mantuvieron las funciones y los integrantes del Comité de Ética y cumplimiento. Este Comité reporta sus actuaciones al Comité Operativo y a la Comisión de Auditoría y Control. En 2018, celebró 2 reuniones de trabajo y **no hubo notificaciones de irregularidades**.

El **Plan de acción 2018** promovió y fomentó los siguientes aspectos:

- Conocimiento del Código de Ética y Canal de denuncias
- Modelo de Prevención Penal y Política Anticorrupción
- Capacitaciones
- Campañas (fraudes)
- Reuniones Periódicas



Para más información sobre el Comité de Ética y Cumplimiento (anteriormente llamado Comisión del Código Ético) y sus funciones, consultar el Informe de Responsabilidad Corporativa 2017, disponible en www.naturgy.com.ar

9.4.3. Código Ético. Consultas y denuncias

Naturgy BAN espera de todos sus colaboradores un alto nivel de compromiso con el cumplimiento de su Código Ético y Política Anticorrupción y, por ello, hace hincapié en transmitir la cultura de integridad de la compañía.

Nuestros colaboradores como también proveedores y otros grupos de interés pueden informar de buena fe y sin temor a represalias cualquier incumplimiento de las pautas del Código que observen a través del Canal del Código Ético en www.naturgy.ethicspoint.com



Nuestro Código Ético puede consultarse en nuestra página web corporativa www.naturgy.com.ar

Acciones realizadas en 2018 para la difusión y cumplimiento del Código

- Reuniones del Comité del Código Ético junto al Comité de Reputación donde se presentaron las acciones a realizar.

- Realización de un curso virtual del Modelo de Prevención Penal y Política Anticorrupción.
- Se fomentó el acceso al espacio del Código Ético en el portal intranet "NaturalNet".
- Envío de mailing a todo el personal a través de un mailing del compromiso asumido y las pautas de conducta.
- Comunicación a los proveedores al momento de adjudicar una licitación sobre la existencia del Código Ético.
- Se continuó con la colaboración en la campaña "Fraudes" que lleva adelante el área de Control y Regulación de clientes contra fraudes en las instalaciones de gas.
- Difusión del tema a clientes a través del FlashGas (boletín que se entrega con las facturas), Redes Sociales y Página Web.
- Entrega de copia del Código Ético a todos los colaboradores (efectivos, eventuales y pasantes).
- Se comunicó a medios zonales la continuidad de la campaña "Fraudes" para la detección de fraudes.
- Se destinó en todos los cursos de capacitación un espacio para la difusión del código ético.

Comunicación de las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización:

- 100% de los miembros del Comité Operativo
- 102 empleados equivalente al 20,8% de la plantilla total

A través de la **Universidad Corporativa** se continúan los cursos virtuales de "Modelo de Prevención Penal, Política Anticorrupción y actualización Código Ético de Naturgy".

Formación sobre Anticorrupción

- 22% Comité Operativo
- 7,7% Equipo directivo
- 1,93% Mandos intermedios
- 32,3% Técnicos especialistas
- 22,33% Puestos operativos



Para más información sobre el Plan de prevención, detección y eliminación de fraudes consultar el Informe de Responsabilidad Corporativa 2017, disponible en www.naturgy.com.ar

9.4.4. Modelo de prevención penal



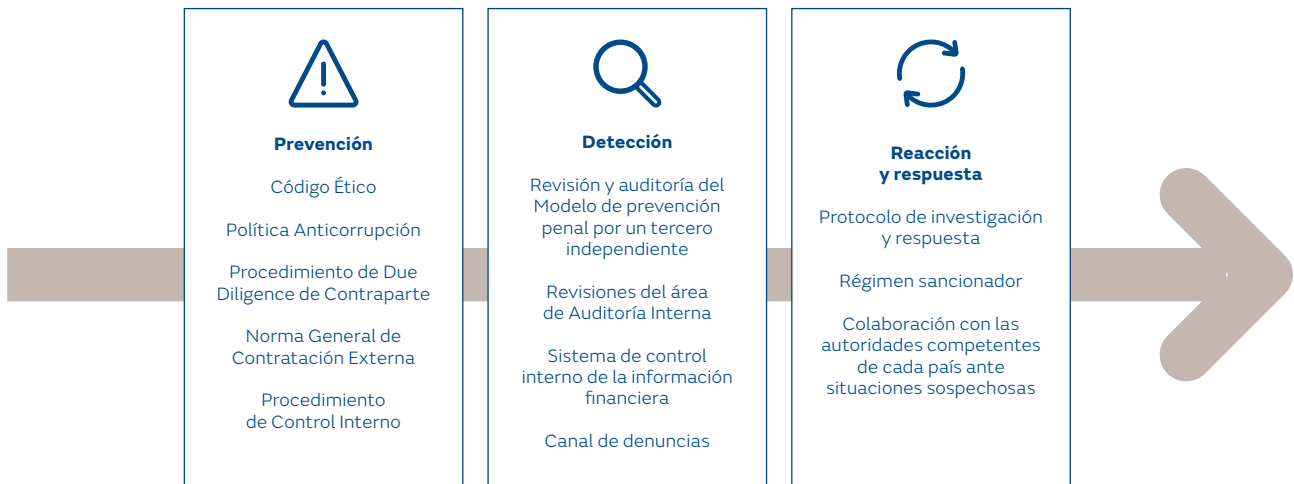
Contamos con un **Modelo de Prevención Penal** que es actualizado anualmente. Así, en 2018, el modelo ha sido objeto de un proceso de adecuación a la nueva estructura organizativa operada en el seno de Naturgy.

Cada año, el modelo es evaluado por un tercero independiente y actualizado. En 2018, éste emitió un informe satisfactorio sobre su diseño y eficacia.

Medidas adoptadas para la prevención del blanqueo de capitales

El Modelo de prevención penal de Naturgy BAN se sustenta en un análisis de los riesgos penales, incluyendo el relativo al blanqueo de capitales, estableciendo los controles necesarios para evitar la comisión de dicho delito.

Durante 2018, se continuó con la formación sobre el Modelo de Prevención Penal, Código Ético y Política Anticorrupción, con objeto de enfatizar 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.



9.4.5. Políticas anticorrupción



Planes anticorrupción

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

Los planes y medidas contemplan la investigación de los episodios, la definición de soluciones y el establecimiento de medidas disciplinarias.

Áreas clave contempladas en el enfoque del programa anticorrupción

- 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.

Contamos con una **Política de Atenciones Empresariales** que busca regular las condiciones en las que administradores y empleados de Naturgy BAN pueden aceptar u ofrecer atenciones empresariales de y hacia contrapartes de negocio en el marco del desempeño de sus funciones profesionales, de manera que se asegure el efectivo cumplimiento de los principios de objetividad, imparcialidad y transparencia establecidos en el Código Ético y en la Política Anticorrupción. Evitando así, influir de manera impropia en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas, tanto con entidades públicas como privadas.

En el año 2018 se ha realizado una campaña de divulgación específica sobre esta política, dirigida a todos los empleados.

Todas las operaciones de riesgo de la compañía cuentan con un procedimiento de *due diligence* de contraparte que se aplica de forma sistemática, con el objetivo asegurar que 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.

9.4.6. Política de Derechos Humanos

El compromiso de Naturgy BAN con el respeto y la protección de los derechos humanos se expresa tanto en la Política de Responsabilidad Corporativa como en el Código Ético.

Desde 2011, la compañía cuenta con una Política de Derechos Humanos aprobada por el Comité Operativo. Su cumplimiento está integrado horizontalmente en la compañía y es responsabilidad de cada una de las áreas de negocio.

En 2018 se realizó un exhaustivo análisis y actualización de la política con el fin de asegurar su completo alineamiento con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos. La Política fue aprobada por el Consejo de administración el 30 de abril de 2019.

El conocimiento y cumplimiento de la política se refuerza da través de un curso online de obligado seguimiento por todos los empleados.

Hasta finales de 2018, 7.508 personas habían realizado el curso en todo el Grupo Naturgy.

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

La política establece 10 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.

Compromisos con Derechos Humanos establecidos en la Política

1. Evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de sus empleados.
2. Erradicar la explotación laboral infantil
3. Asegurar la libertad de asociación y negociación colectiva.
4. Proteger la salud de las personas empleadas.
5. Asegurar un empleo y salario adecuados
6. Compromiso con las personas vinculadas a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras, y socios de negocio.
7. Respetar a las comunidades indígenas y los modos de vida tradicionales
8. Proteger a las instalaciones y a las personas desde el respeto a los derechos humanos
9. Apoyar y promover el respeto a los derechos humanos en la comunidad circundante
10. Contribuir a combatir la corrupción y proteger la privacidad

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.

En 2018, al igual que en el año anterior, se desarrolló y puso a disposición del personal de Naturgy Argentina, el curso de formación virtual en Derechos Humanos que se encuentra dentro del aula de Cultura y Responsabilidad, en la plataforma de formación de Compañía. A su vez, se sensibilizó a los proveedores clave a través del programa “Universidad Extendida”.



47,75%

de los colaboradores fue capacitado en un total de

443,6 horas en políticas, procedimientos y aspectos sobre derechos humanos relevantes para las operaciones.

 Nuestra Política de Derechos Humanos es de libre acceso y se encuentra publicada en nuestro sitio web www.naturgy.com.ar

La Política de DDHH alcanza a todos los proveedores de la compañía quienes la reciben, entienden y suscriben.

Con relación a esto, en 2018 no se identificaron proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos puedan infringirse o estar amenazados.

Capítulo 10

Sección técnica del Informe

10.1 Nuestro enfoque de Materialidad

10.2 Influencia e impacto en los grupos de interés

10.3 Índice de contenidos GRI

10.4 Informe de revisión independiente



10.1 Nuestro enfoque de Materialidad

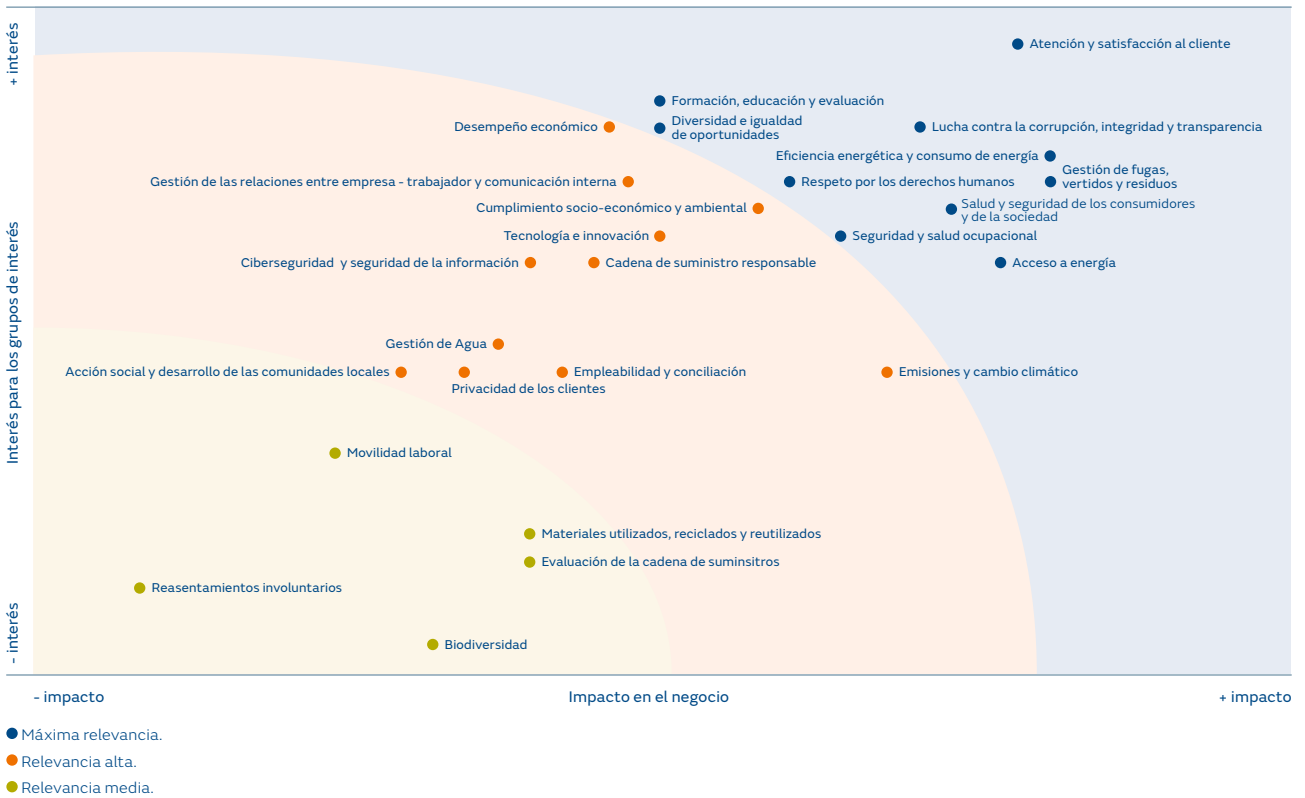


Emplear el principio de materialidad implica identificar cuáles son las **temáticas más críticas y estratégicas para la gestión responsable de nuestro negocio y para nuestros grupos de interés**. Los asuntos materiales identificados son aquellos que:

- Resultan de mayor relevancia desde el punto de vista de la responsabilidad corporativa y el reporting
- Pueden promover un cambio más significativo en términos de impacto económico, ambiental y social
- Son considerados de mayor relevancia para los grupos de interés de la compañía

Para más información sobre el Proceso de análisis de materialidad realizado en 2017 consultar el Informe de Responsabilidad Corporativa 2017 disponible en www.naturgy.com.ar

Matriz de Materialidad Naturgy



10.2 Influencia e impacto en los grupos de interés

La siguiente tabla presenta el listado de estándares de la guía GRI Standards utilizados en el presente Informe para dar respuesta a cada uno de nuestros temas materiales. Esta tabla identifica qué es material para Naturgy y para que grupo de interés es relevante.

Gestión de residuos

Temas materiales	Estándares GRI	Grupos de Interés
Categoría: Medio ambiente		
Emisiones y cambio climático	GRI 305: Emisiones 2016	Sociedad
Eficiencia energética y consumo de energía	GRI 302: Energía 2016	Sociedad
Gestión de fugas, vertidos y residuos	GRI 306: Efluentes y residuos 2016	Sociedad
Gestión de Agua	GRI 303: Agua y efluentes 2018 (*)	Sociedad
Biodiversidad	GRI 304: Biodiversidad 2016	Sociedad
Materiales utilizados, reciclados y reutilizados	GRI 301: Materiales 2016	Sociedad
Movilidad laboral	GRI 302: Energía 2016 GRI 305: Emisiones 2016	Sociedad
Evaluación de la cadena de suministros	GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016 GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	Proveedores
Cumplimiento socioeconómico y ambiental	GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016 GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	Sociedad
Categoría: Social		
Atención y satisfacción del cliente	GRI 102: Contenidos Generales 2016 GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	Clientes
Salud y seguridad de los consumidores y de la sociedad	GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016 GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	Clientes Sociedad
Acción social y desarrollo de las comunidades locales	GRI 413: Comunidades locales 2016	Sociedad
Acceso a energía	GRI 413: Comunidades locales 2016	Comunidad
Reasentamientos involuntarios	Reasentamientos involuntarios	Comunidad
Empleabilidad y conciliación	GRI 202: Presencia en el mercado 2016 GRI 401: Empleo 2016	Empleados
Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 GRI 406: No discriminación 2016	Empleados
Formación, educación y evaluación	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	Empleados
Gestión de las relaciones entre empresa - trabajador y comunicación interna	GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	Empleados
Seguridad y salud ocupacional	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018*	Empleados
Respeto por los derechos humanos	GRI 406: No discriminación 2016 GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016 GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016 GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	Sociedad

(*) En el presente Informe utilizamos por primera vez las versiones actualizadas (2018) de los contenidos GRI 303: Agua y efluentes 2018 y GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018.

Temas materiales	Estándares GRI	Grupos de Interés
Categoría: Economía		
Cadena de suministro responsable	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	Proveedores
Ciberseguridad y seguridad de la información	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	Clientes
Privacidad de los clientes	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	Clientes
Tecnología e innovación	Integridad de los activos y seguridad de los procesos	Sociedad
Lucha contra la corrupción, integridad y transparencia	GRI 205: Anticorrupción 2016	Sociedad
Desempeño económico	GRI 201: Desempeño económico 2016 GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	Sociedad

10.3 Índice de Contenidos GRI

A partir de la información publicada en este Informe elaboramos el siguiente índice de Contenidos utilizando los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI).

Referencias:

- Contenidos resaltados en verde dan cumplimiento a los 21 criterios de COP Avanzada, del Pacto Global de Naciones Unidas.
- Indicadores de la columna ODS corresponden a contenidos relacionados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas específicas. Este relacionamiento fue realizado a partir del documento *SDG Compass*.



Pacto Global
Red Argentina

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000
GRI 101: Fundamentos 2016						
Contenidos generales						
GRI 102: Contenidos generales 2016	Perfil de la organización					
	102-1 Nombre de la organización	14				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	12-14, 127 (Nota 1)				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-3 Ubicación de la sede.	127 (Nota 2)				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-4 Ubicación de las operaciones	12-14				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-5 Propiedad y forma jurídica	14				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-6 Mercados servidos	14, 35-36, 39-40				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-7 Tamaño de la organización	15, 43				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	61-62, 127 (Nota 3)				8.5, 6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
102-9 Cadena de suministro	81-82				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000	
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	127 (Nota 4)				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	24, 47- 48,100				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-12 Iniciativas externas	8-9, 45, Lineamientos y alcance de este Informe				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-13 Afiliación a asociaciones	30, 94-95				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	Estrategia						
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	8-9				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	2-5, 19-21, 23-24, 28-29, 35, 43, 47, 61, 71, 81, 87, 97				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	
	Ética e integridad						
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	24, 61-62, 65-66, 83, 85, 101-102,104-105				4.4, 6.2, 6.6.3, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	85,102-103				4.4, 6.6.3, 7.2	
	Gobernanza						
	102-18 Estructura de gobernanza	24, 98-100				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.4.5	
	102-19 Delegación de autoridad	24-25				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	24				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	107				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	98-100				5.5 6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	127 (Nota 5)				16.6 6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	127-128 (Nota 6)				5.5 6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-25 Conflictos de intereses	98-99				16.6 6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	24,98-99				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000	
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	99-100, 128 (Nota 7)				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	128 (Nota 8)				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	98-99				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	98-102				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	99-100				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	128 (Nota 9)				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	98-99				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	128 (Nota 10)				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-35 Políticas de remuneración	99-100, 128 (Nota 11)				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	99-100, 128 (Nota 11)				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-38 Ratio de compensación total anual	65				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	Participación de los grupos de interés						
	102-40 Lista de grupos de interés	25				5.3, 7.2	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	65-66				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	25				5.3, 7.2	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	26-29, 31-33, 38, 41, 44, 84,107				5.3, 6.7.1-6.7.2, 6.7.6, 7.2	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	31-33, 38, 41,107				5.3, 6.7.1-6.7.2, 6.7.6, 7.2	
	Prácticas para la elaboración de informes						
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	128 (Nota 12)				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	108-109				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
102-47 Lista de temas materiales	107				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4		
102-48 Reexpresión de la información	128 (Nota 13)				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4		

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-49 Cambios en la elaboración de informes	108-109				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-50 Periodo objeto del informe	Lineamientos y alcance de este Informe				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-51 Fecha del último informe	128 (Nota 14)				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	128 (Nota 15)				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Lineamientos y alcance de este Informe				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Lineamientos y alcance de este Informe				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	110-130				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-56 Verificación externa	131-133				7.2, 7.5.3, 7.6.2

Temas materiales

Desempeño Económico						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107- 109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5,15, 18, 19-21, 24-25, 43-44				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	43-44				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	43-44		X		6.8.1-6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	44				6.5.5
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	128 (Nota 16)				
Presencia en el mercado						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107- 109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25, 61, 65-66				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	65-66				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	65-66, 127 (Nota 3)		X	5.1 8.5	6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	128 (Nota 17)			8.5	6.4.3, 6.8.1-6.8.2, 6.8.5, 6.8.7
Impactos económicos indirectos						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 17, 19-21, 24-25, 35, 39-40, 87				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39-40, 89-93				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	39-40, 91-94				6.3.9, 6.8.1-6.8.2, 6.8.7, 6.8.9
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	39-40, 89-91		X	8.3 8.5	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
Prácticas de adquisición						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107- 109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5,19-21, 24-25, 81-83				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81-82				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	81-82		X	8.3	6.4.3, 6.6.6, 6.8.1- 6.8.2, 6.8.7
Anti-corrupción						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25, 84-85, 97,101- 102, 104-105				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	101				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 205: Anti- corrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	101-102			16.5	6.6.1-6.6.2, 6.6.3
	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	85, 102-104			16.5	6.6.3, 6.6.6
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	101, 128 (Nota 18)		X	16.5	6.6.1-6.6.2, 6.6.3
Materiales						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107- 109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25, 47, 56-57				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56-57				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	56-57			12.2	6.5.4
	301-2 Insumos reciclados utilizados	129 (Nota 19)			12.2 12.5	6.5.4

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000
GRI 301: Materiales 2016	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		XX (Nota 20)	X	12.2	6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.5.4, 6.7.5
Energía						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25, 47, 50, 54				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	54				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	54		X	7.3 12.2	6.5.4
	302-4 Reducción del consumo energético	50, 52			7.3	6.5.4, 6.5.5
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	52			7.3	6.5.4, 6.5.5
Agua						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107- 109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25, 47-48, 54-55				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49, 54-55				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacciones con el agua como recurso compartido	49, 54-55				6.5.4
	303-3 Extracción de agua	54-55		X	6.4	6.5.4
	303-5 Consumo de agua	54-55				6.5.4
Biodiversidad						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25, 47-48, 59				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47-49, 59				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	129 (Nota 21)		X	6.6 15.1	6.5.6
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	47-48			6.6 15.1	6.5.6
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	59			6.6 15.1	6.5.6
	304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	129 (Nota 22)			6.6 15.1	6.5.6
Emisiones						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107- 109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25, 45, 47, 50, 59				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50-53				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	51-52, 129 (Nota 23)		X	3.9 15.2	6.5.5
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	53			3.9 15.2	6.5.5
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	52			3.9 15.2	6.5.5
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	52			15.2	6.5.5
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		129 (Nota 24)		3.9	6.5.3, 6.5.5
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	53			3.9 15.2	6.5.3

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000
Efluentes y residuos						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5,19-21, 24-25, 47-48, 54-58				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56-58				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	54-55, 129 (Nota 25)			3.9 6.3 6.4 6.6	6.5.3, 6.5.4
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	58		X	3.9 6.3 12.5	6.5.3
	306-3 Derrames significativos	48			3.9 6.3 6.6 15.1	6.5.3
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	54-55			6.6 15.1	6.5.3, 6.5.4, 6.5.6
Cumplimiento ambiental						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107- 109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25, 47-49				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49, 101-102				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	101-102, 129 (Nota 26)		X		6.5.1-6.5.2

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000
Evaluación ambiental de proveedores						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25, 47, 81, 83-85				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	84-85				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	83-85		X		6.3.5, 6.5.1-6.5.2, 6.6.6, 7.3.1
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	23				6.3.5, 6.5.1-6.5.2, 6.6.6, 7.3.1
Empleo						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25, 61-62, 67				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	67				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	64, 127 (Nota 3), 129 (Nota 27)		X	5.1 8.5 8.6	6.4.3
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	67			8.5	
	401-3 Permiso parental	67			5.1 8.5	6.4.4
Relaciones trabajador-empresa						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5,19-21, 24-25, 65-66, 104-105				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	65-66				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 402: Relaciones trabajador- empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	129 (Nota 28)		X	8.8	6.4.3, 6.4.5
Salud y seguridad en el trabajo						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25, 71-72				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49, 101-102				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	72				
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	73-74				
	403-3 Servicios de salud ocupacional	73				
	403-4 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad laboral.	79				
	403-5 Formación de trabajadores en seguridad y salud laboral.	74				
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	67, 77-78				
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud laboral.	72			8.8	6.4.6
	403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo.	75-76, 129-130 (Nota 29)		X	3.9 8.8	6.4.6, 6.8.8
	403-10 Enfermedades profesionales relacionadas con el trabajo	75-76			3.9 8.8	6.4.6, 6.8

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000
Formación y enseñanza						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107- 109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25, 61, 67-69				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	67-69				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	69			4.3 4.4 4.5 5.1 8.5	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.7, 6.8.7
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	69			8.5	6.4.7, 6.8.5
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	67-68		X	5.1 8.5	6.4.7
Diversidad e igualdad de oportunidades						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25, 61-62, 97, 104-105				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	62-66				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	62-64, 99-100		X	5.1 5.5 8.5	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.7
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	65-66, 127 (Nota 3)			5.1	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4
Diversidad e igualdad de oportunidades						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000
No discriminación						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25, 61, 97,102,104-105				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	101-102				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 406: No discrimi- nación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	101-102, 130 (Nota 30 y 31)		X	5.1, 5.5, 8.5, 8.8	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.7, 6.8.7
Libertad de asociación y negociación colectiva						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25, 61, 65-66, 81, 97, 104-105				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	65-66				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	65-66, 84-85, 130 (Nota 30 y 33)		X	8.8	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.4.5, 6.6.6
Trabajo forzoso u obligatorio						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25, 61, 81, 97, 102,104-105				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000
Formación y enseñanza						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	84-85				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	130 (Nota 32 y 34)				4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6
Prácticas en materia de seguridad						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25, 85, 97,102-105				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	85				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 410:Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	85		X		4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.6.6
Evaluación de derechos humanos						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107- 109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25, 81 96, 104-105				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	85, 104-105				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	85, 104-105, 130 (Nota 35)		X		4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.5
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	104-105				4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.5

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000
Comunidades locales						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5,19-21, 24-25, 87				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	87-93				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	87-93				6.3.9, 6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.8
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	47-48, 94, 130 (Nota 36)		X		6.3.9, 6.5.3, 6.8
Evaluación social de los proveedores						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107- 109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25, 85, 84-85,102				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	83-85				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	83-85		X	8.8	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.6.1-6.6.2, 6.6.6, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	23, 130 (Nota 37)			8.8	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.6.1-6.6.2, 6.6.6, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000
Salud y seguridad de los clientes						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107- 109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25- 33, 36-37, 88-89				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37, 88-89,101-102				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	36-37, 88-89				6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	101-102, 130 (Nota 30)		X		4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8
Marketing y etiquetado						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107- 109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5,19-21, 24-25, 97,103-104				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	101-102				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	130 (Nota 38)				6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	101-102, 130 (Nota 30 y 39)		X		4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	101-102, 130 (Nota 30 y 39)				4.6, 6.7.3,

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000
Privacidad del cliente						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25, 96, 102, 104-105				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	101-102				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	101-102, 130 (Nota 40)		X		6.7.1-6.7.2, 6.7.7
Cumplimiento socioeconómico						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25, 97, 103-104				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	101-102				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	101-102, 130 (Nota 30)		X		4.6, 6.7.1-6.7.2
Reasentamientos involuntarios						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107- 109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	87, 104-105				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	87, 104-105				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	OG12 Enumere, cuantifique y describa los casos de reasentamiento involuntario necesarios para la actividad de la empresa	130 (Nota 41)		X		
Integridad de los activos y seguridad de los procesos						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-109				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-5, 19-21, 24-25, 71-72, 75-76				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	75-76				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	OG13 Número de siniestros en materia de seguridad de los procesos y percances, por tipo de actividad	130 (Nota 42)		x		

Notas al índice de contenidos

Nota 1: Naturgy no comercializa productos prohibidos, que estén sujetos a cuestionamientos de grupos de interés o que sean de debate público.

Nota 2: La sede central del Grupo Gas Natural Fenosa se encuentra en Barcelona, España. En Argentina, su sede central está en Buenos Aires.

Nota 3: 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 4: En función a lo establecido en el acta de Directorio N° 199 del 9 de agosto, se informó a los Directores que el Grupo Gas Natural decidió modificar el nombre corporativo por lo que paso de llamarse Naturgy BAN a Naturgy. Este cambio obedece a la necesidad de un nombre con aspiración internacional, que englobe todos los atributos que dispone una compañía energética, sin limitarse a una sola energía como lo es el gas natural. En virtud de la modificación de la identidad corporativa, y a fin de no limitar el uso del nuevo nombre a la marca comercial, sino extenderlo a la razón social bajo la denominación NATURGY BAN S.A. sustituyendo de esta manera la razón social Naturgy BAN, S.A., eliminando también el nombre de fantasía "Naturgy BAN".

En ese mismo Directorio se anunció una reorganización ejecutiva ya que el señor José García Sanleandro fue reemplazado por el señor Alberto González Santos en el cargo de Gerente General de la compañía.

Durante 2018 no se observaron cambios significativos en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital de Naturgy BAN S.A. Tampoco hubo cambios en la localización de proveedores, en la estructura de la cadena de valor o en la relación con los proveedores.

Nota 5: El señor Antonio Gallart Gabas solo es presidente del Directorio en Naturgy BAN S.A. y no tiene un cargo ejecutivo.

Nota 6: La designación de los miembros del Órgano de Administración es facultad exclusiva de la Asamblea de Accionistas. Por otra parte, la designación de los gerentes de primera línea es resuelta por la Dirección de Recursos Humanos con el aporte de consultores y asesores en la materia que permite la selección en función del perfil del puesto requerido, bajo la supervisión del Directorio. En ese orden, se busca primariamente la promoción interna sin perjuicio de recurrir al mercado según las competencias que sean necesarias.

El Directorio de la Sociedad está compuesto por nueve (9) miembros titulares y nueve (9) suplentes. El término de selección es de uno a tres años, según lo decida la Asamblea de Accionistas. En cumplimiento con lo dispuesto en las Normas de la Comisión Nacional de Valores (T.O. 2013), en oportunidad de cada elección de Directores, los accionistas que proponen sus candidatos a consideración de la Asamblea, antes de cada votación, informan su condición de independientes o no independientes, lo que a criterio del Directorio resulta suficiente.

La actual composición del Directorio incluye CUATRO (4) Directores titulares Independientes y la misma cantidad de Directores Independientes suplentes, según lo informado por los Accionistas en la última Asamblea que designó autoridades. La cantidad de Directores independientes que conforman el Directorio es acorde a las exigencias de la normativa vigente (RTOP y normas de la CNV), prevención que fue incorporada en el Estatuto Social de la Sociedad en su artículo N° 20.

Adicionalmente, los Estatutos Sociales de la Sociedad prevén en el artículo N° 30 la constitución de un Comité de Auditoría. En ese orden, para el ejercicio 2018 se han elegido DOS (2) Directores Independientes titulares y DOS (2) suplentes que conforman el citado órgano junto con UN (1) Director no independiente titular y UN (1) suplente.

También, ante cualquier modificación en el Directorio de la Sociedad, se informa públicamente la condición de independiente o no independiente del miembro elegido y la conformación del Comité de Dirección, información que también se encuentra en el sitio Web de la Sociedad.

Nota 7: Para miembros del Órgano de Administración y de los gerentes de primera línea, la Sociedad desarrolla una actualización permanente en temas vinculados a la gestión y a la actualidad económica, política y regulatoria, tal como surge de la Memoria de la Sociedad.

Nota 8: La evaluación de la gestión del Directorio se realiza durante todo el ejercicio ya que trimestralmente este órgano efectúa un seguimiento del desempeño y controla que los objetivos planteados a principio del ejercicio se concreten en la medida de lo esperado. Estas cuestiones se expresan tanto en las actas de Directorio como en las Reseñas Informativas y en la Memoria Anual que acompañan los respectivos Estados Financieros, que 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.

Nota 9: El Informe de Responsabilidad Corporativa 2018 fue aprobado por el Comité de Reputación Corporativa.

Nota 10: Algunas de las preocupaciones críticas que se pueden mencionar son: la reorganización ejecutiva y cambio de nombre corporativo; renuncias de los directores de la Sociedad; cambios productos de nuevas Resoluciones

del entonces Ministerio de Energía y Minería de la Nación ("MINEM"), acerca de la venta de gas; y reclamo de los productores de gas por variación del tipo de cambio vinculado a los contratos de suministro de gas.

Nota 11: No existe relación entre la Política de remuneración con el cumplimiento de objetivos sociales y ambientales.

Nota 12: El presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2018 como también la Memoria, la Reseña Informativa, los Estados de Situación Financiera, de Resultados Integrales, de Cambios en el Patrimonio y de Flujo de Efectivo, Notas, Anexos e Informe de la Comisión Fiscalizadora correspondientes al ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre de 2018 corresponden a Naturgy BAN S.A. Todos los documentos listados están disponibles en www.naturgy.com.ar

Nota 13: En los caos en los cuales la Re-expresión de la información afectó la comparabilidad interanual de las tablas presentadas a lo largo del Informe, se detalla su modificación en una nota al pie respectivamente.

Nota 14: El último Informe de Responsabilidad Corporativa publicado corresponde al año 2017.

Nota 15: El ciclo de presentación de Informes de Responsabilidad Corporativa es anual.

Nota 16: Asistencia financiera recibida del gobierno

El Ministerio de Energía y Minería ("MINEM") dictó la Resolución N° 508/17 que establece que a partir del 1° de enero de 2018, los precios del gas natural aplicables son los que surjan de los contratos libremente pactados entre productores y distribuidoras. Estos precios, de conformidad con lo establecido en el artículo 38 de la Ley N° 24.076, serán transferidos a las tarifas de distribución de gas natural. En consecuencia, Naturgy es compensada por el Estado Nacional por los beneficios correspondientes a la tarifa social, las bonificaciones por ahorro, los límites en el incremento de las facturas y el sendero de precios establecido para el GNNC ("Gas Natural No Contabilizado"), en función a lo determinado por la Resolución MINEM N° 508/17, que establece un Mecanismo de Compensación a fin de mantener la cadena de pagos relacionada con la operación y el mantenimiento del servicio público de distribución de gas natural por redes y garantizar la continuidad de la prestación del servicio. Conforme lo previsto, el Mecanismo de Compensación se aplicará hasta que los beneficios puedan ser reemplazados por un mecanismo que permita el pago directo a sus beneficiarios. Estas compensaciones se fueron cobrando durante el ejercicio y se espera cobrar lo adeudado en el ejercicio 2019.

Nota 17: El 100% de los altos directivos proceden de la comunidad local.

Nota 18: La Comisión de Código Ético local no recibió ninguna notificación que pusiera en evidencia incidentes de corrupción en la empresa.

Nota 19: Naturgy BAN S.A no fabrica producto alguno y no utiliza insumos que sean reciclados para la prestación de sus servicios. Sin embargo, Naturgy BAN recicla el 100 % de los residuos que genera de papel y cartón, aceite mineral usado, chatarra y tapitas de plástico de gaseosas y agua mineral.

Nota 20: No aplica. Naturgy BAN S.A no manufactura productos que requieran de algún tipo de embalaje.

Nota 21: Naturgy BAN S.A no dispone de terrenos de su propiedad, que arrende o gestione y que se encuentren adyacentes o en espacios considerados áreas protegidas de alta biodiversidad según lo establecido por Sistema Federal de Áreas Protegidas (SIFAP) u otros organismos por ejemplo, municipios, con competencia en regular estos espacios en el ámbito de distribución de nuestra Compañía.

Nota 22: Ningún hábitat con especies incluidas en la lista roja de la IUCN y listados nacionales de conservación se encuentran 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 23: A diferencia de lo reportado para años anteriores, en esta oportunidad se consideran las emisiones de gases HFC en centros de trabajo provenientes de los equipos de climatización instalados. En Reportes anteriores se han informado que dichas no se contemplaban por no ser significativas.

Nota 24: No aplica. Naturgy BAN S.A no produce, no importa y no exporta SAO.

Nota 25: Las aguas que se analizan son las que se corresponden con los vertidos originados por el proceso de licuación y vaporización del gas natural, las de explotación del recurso hídrico subterráneo, la red freaticométrica y las que surgen de las pruebas hidráulicas de las cañerías (las tres primeras corresponden al ámbito de la PPS). Las mismas cumplen con los parámetros de vuelco que establece la Resolución AdA N° 336/03 (Anexo 01) y la Resolución AdA N° 335/08 (Anexo 5).

Nota 26: Se entiende por “incidentes” aquellos derivados de incumplimientos que hayan sido objeto de expedientes administrativos, cuya resolución hubiese quedado firme durante el año 2018. Se considera que la resolución dictada en un expediente administrativo ha quedado firme cuando a su respecto no caben recursos para revisarla, sea en la instancia administrativa o en la judicial.

Nota 27:

Indicador	2018		
	Hombres	Mujeres	Total
Total de Bajas			
<30	2	1	3
30-50	4	3	7
>50	35	11	46
Total	41	15	56

(*) Para homogeneizar la información presentada se modificaron las categorías de grupos etarios respecto del año anterior.

	Hombres	Mujeres
Índice de rotación por sexo y edad (*)		
<30	0,41%	0,20%
30-50	0,82%	0,61%
>50	7,14%	2,24%
Total	8,37%	3,06%

	Hombres	Mujeres
Tasa de contratación (**)		
<30	2,24%	0,82%
30-50	1,84%	1,02%
>50	0,20%	0,00%
Total	4,29%	1,84%

(*) La tasa de contratación se calcula con el cociente altas/dotación. Se utiliza la nómina del personal al cierre del período.

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

Nota 28: Los periodos mínimos de preaviso son los contemplados por la LCT 20.744 (Título XII - De la Extinción del Contrato de Trabajo – Capítulo I - Del preaviso). Para los cambios por rotación, los periodos se determinan para cada caso individualmente en base a las necesidades y urgencias de las áreas involucradas, con el fin de que el traspaso de tareas sea de manera organizada. Los movimientos internos se acuerdan entre las partes no hay establecido ningún tiempo específico.

Nota 29:

Tasa de lesiones registrables relacionadas con el trabajo	=	$\frac{4}{964.320(*)}$	x 1.000.000 =	4,15
---	---	------------------------	---------------	-------------

(*) Siendo 964.320 la cantidad total de horas trabajadas.

Tasa de lesiones registrables relacionadas con el trabajo	=	$\frac{21}{2.074.944(**)}$	x 1.000.000 =	10,12
---	---	----------------------------	---------------	--------------

(**) Siendo 2.074.944 la cantidad total de horas trabajadas.

Las lesiones más frecuentes son esguinces, torceduras, cortes, cuerpo extraño en ojo. Se han producido fracturas en accidentes viales pero son IN itinere y no contabilizan en las estadísticas.

Nota 30: Se entiende por “incidentes” aquellos derivados de incumplimientos que hayan sido objeto de expedientes administrativos, cuya resolución hubiese quedado firme durante el año 2018. Se considera que la resolución dictada en un expediente administrativo ha quedado firme cuando a su respecto no caben recursos para revisarla, sea en la instancia administrativa o en la judicial.

Se ha tomado como criterio del concepto “multas y/o sanciones significativas” las impuestas por resolución firme por montos superiores a \$100.000 (cien mil pesos argentinos).

Nota 31: Con “caso” se hace referencia a una acción legal o queja registrada ante la organización informante o las autoridades competentes mediante un proceso formal o un caso de incumplimiento identificado por la organización mediante procedimientos establecidos.

Nota 32: Todos los proveedores que brinden servicios cuyas actividades impliquen un nivel de riesgo alto y medio, en la evaluación inicial, deben realizar una declaración jurada auto declarativa donde el proveedor responde si promueve la libertad de asociación y negociación colectiva, donde responde si realiza prevención del trabajo forzado, infantil, en régimen de servidumbre o involuntario en prisión.

Nota 33: No contamos con proveedores en los que los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva puedan infringirse o corran riesgo.

Nota 34: No contamos con proveedores que corran un riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio.

Nota 35: Si bien en 2018 no se realizaron nuevamente las evaluaciones de riesgo, a largo de 2019 se prevé avanzar sobre esta temática.

Nota 36: Impactos sociales en la comunidad: las operaciones de distribución de gas no generaron impactos u aspectos negativos significativos en las comunidades. En 2018 no se abrieron o desafectaron centros propios. Además, no hemos realizado evaluaciones de cumplimiento, tipo auditoría ya que no fue considerado necesario. En este sentido, entendemos que, por nuestro tipo de operación, no existen impactos negativos significativos en la comunidad por la operatoria de nuestros centros.

Nota 37: Durante 2018 ningún proveedor informó en su declaración jurada auto declarativa sociales negativos significativos de la evaluación inicial. No obstante, los principales impactos sociales potenciales en nuestra cadena de suministro son: fraude, cohecho o corrupción; denuncias por cuestiones laborales, de derechos humanos o de protección de datos personales.

Nota 38: Naturgy adhiere a la legislación vigente en lo que se refiere al tipo de información que se debe hacer pública sobre nuestros productos y servicios, siendo aplicables principalmente la ley de Lealtad Comercial (N° 22.802), la ley de Defensa del Consumidor (N° 24.240) y la ley de Protección de Datos Personales (N° 25.326), así como diversas disposiciones del ENARGAS. El ENARGAS realiza auditorías anuales a fin de controlar el cumplimiento de Naturgy respecto de este indicador.

En referencia a la temática ambiental no existen procedimientos generales internos que mencionen la información y el etiquetado que deben poseer los productos y los servicios. Sin embargo, 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), establecen el etiquetado que deben poseer los contenedores de residuo y los de odorante fijos y móviles.

Nota 39: Se entiende por casos de incumplimiento a toda declaración escrita por un organismo oficial regulador o similar y dirigida a la organización, en la que se identifican violaciones de la privacidad de los clientes o quejas presentadas ante la organización y que esta haya reconocido como legítimas.

Nota 40: Se entiende por “reclamaciones fundamentadas” a la declaración escrita por un organismo oficial regulador o similar y dirigida a la organización, en la que se identifican violaciones de la privacidad de los clientes o quejas presentadas ante la organización y que esta haya reconocido como legítimas.

Nota 41: Durante el período no hubo casos de reasentamiento involuntario necesarios para la actividad de la empresa. No son necesarios los reasentamientos involuntarios de personas para la actividad de Naturgy BAN en Argentina.

Nota 42: En el periodo 2018 no se registraron siniestros en materia de seguridad de los procesos que sean responsabilidad de la compañía. Para más información sobre el Manual de Crisis para la acción en situaciones de emergencia en red e instalaciones consultar el Informe de Responsabilidad Corporativa 2017, disponible en www.naturgy.com.ar.

10.4 Informe de revisión independiente



Aseguramos la integridad, robustez y veracidad de la información incluida en este Informe, a través de las políticas y procedimientos de nuestro sistema de control interno. A su vez, este Informe fue verificado externamente por un experto independiente, Deloitte, quien revisó la adaptación de sus contenidos a lo señalado en las recomendaciones de GRI.



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
NATURGY 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 NATURGY BAN S.A. para emitir un informe de aseguramiento limitado sobre la información contenida en el Informe de Responsabilidad Corporativa (IRC) 2018, correspondiente al período 1º de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018, y a la auto declaración realizada por NATURGY BAN S.A. acerca de que han cumplido con los contenidos básicos recomendados por los Estándares para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del *Global Reporting Initiative*, versión 2016 (en adelante "Estándares GRI 2016") "de conformidad" esencial.

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

La Dirección de NATURGY 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 los Estándares GRI 2016;
- 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

Deloitte & Co. S.A. Registro de Soc. Com. CPCECABA Tº1 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.

las personas responsables de la preparación de la información presentada, y otros procedimientos similares, que tienen un alcance menor en comparación con una auditoría y, por consiguiente, no permite obtener seguridad de que hemos tomado conocimiento de todos los temas significativos que podrían identificarse en un trabajo de auditoría o de seguridad razonable

Para obtener aseguramiento limitado sobre la información identificada como "X" en la columna verificación externa de la sección 10.3 "Índice de contenidos GRI" 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 los Estándares GRI 2016;
- 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 2018 al 31 de diciembre de 2018 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos de los Estándares GRI 2016; 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, 13 de septiembre de 2019.

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 02271800, con domicilio legal en Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A, 3TR, United Kingdom.

Información Adicional

Además del presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2018, nuestra compañía publica su Memoria y Balance de Estados Contables, ambos disponibles en nuestro sitio web www.naturgy.com.ar.

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

Canal de comunicación para consultas o sugerencias sobre el presente Informe comunicacion-rrii@naturgy.com

Naturgy BAN, S.A.
Isabel La Católica 939
C1268ACS Buenos Aires
Argentina
Tel.: (54 11) 4309 2800
Fax: (54 11) 4309 2780
www.naturgy.com.ar

Edición
Dirección de Comunicación
y Relaciones Institucionales de Naturgy

Facilitadores externos:
ReporteSocial
www.reportesocial.com

Diseño gráfico
Marcela Lombardi
www.mlombardi.com.ar

Nuestros informes



Lineamientos y alcance de este Informe



Este Informe de Responsabilidad Corporativa abarca todas las actividades desarrolladas por Naturgy BAN S.A. en Argentina durante 2018, e incluye información de años anteriores para facilitar la comparabilidad y ofrecer al lector la evolución temporal de los datos expuestos.

La nueva estructura del IRC 2018 recorre, en cada uno de sus capítulos, nuestros Principios de actuación que forman parte de nuestra Política de Responsabilidad Corporativa. En cada capítulo se abordan los temas materiales relacionados con el Principio correspondiente al título del capítulo.

Como cada año, basamos la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa en:

- La Iniciativa de Reporte Global (Estándares GRI). Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.
- El estándar de relacionamiento y diálogo con los grupos de interés AA1000SES (AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard), siguiendo los principios propuestos de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta.
- Los 10 Principios propuestos por el Pacto Global de Naciones Unidas, siendo este Informe nuestra Comunicación de Progreso (CoP), en el Nivel Avanzada.
- Adoptamos las recomendaciones de la Norma ISO26000 de Responsabilidad Social. En Naturgy hemos usado la Norma ISO26000 como guía para integrar la responsabilidad social en nuestros valores y prácticas.
- Presentamos en este Informe los resultados del análisis sobre nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y la aplicación de la herramienta SDG Compass, desarrollada por Pacto Global, GRI y WBCSD.

Naturgy 

www.naturgy.com.ar