

Informe de
Responsabilidad
Corporativa
2019



Sumario



Mensaje de Directivos de Naturgy

Pág. | 04



Posicionamiento sustentable de Naturgy

Pág. | 06



Naturgy

Pág. | 08



La Responsabilidad Corporativa y Naturgy

Pág. | 16



Excelencia en el servicio

Pág. | 24



Compromiso Social

Pág. | 80



Integridad y transparencia

Pág. | 90



Sección técnica del informe

Pág. | 102



Lineamientos y alcance de este Informe

Pág. | 129





Compromiso con los resultados

Pág. | 30



Gestión responsable del medio ambiente

Pág. | 36



Interés por las personas

Pág. | 48



Seguridad y salud

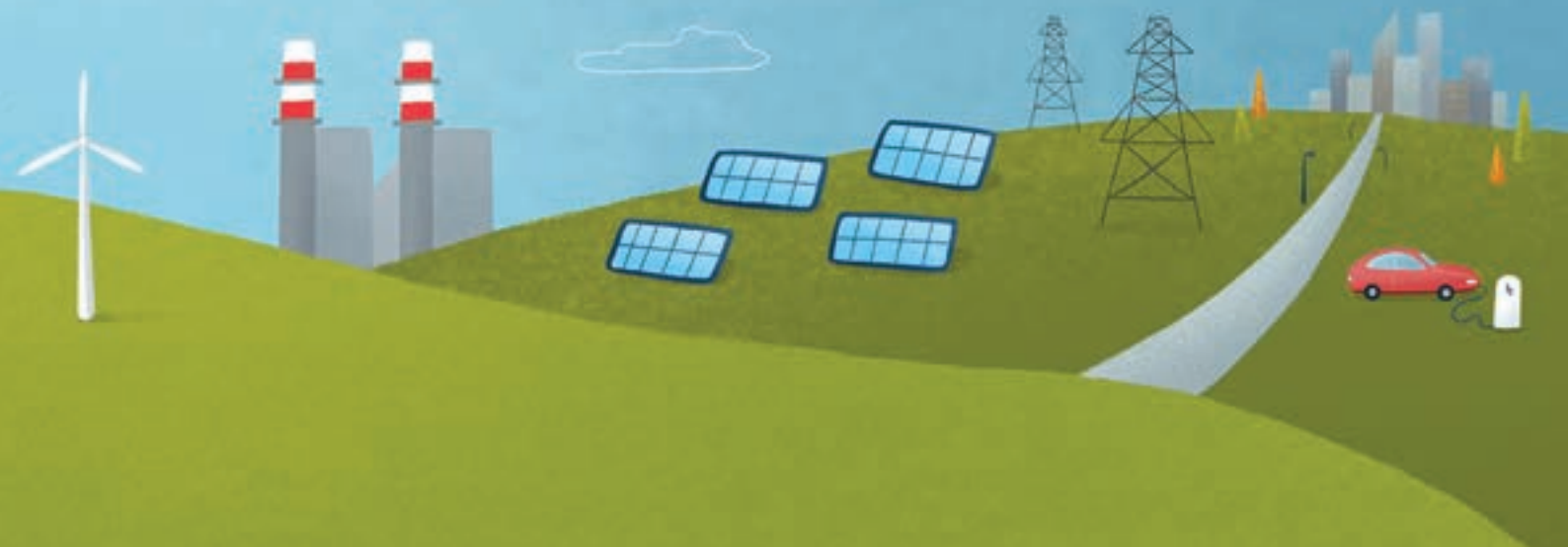
Pág. | 60



Cadena de suministro responsable

Pág. | 72

Cada día
un nuevo reto,
estar cerca de vos,
de todos nosotros



Carta del Gerente General



Es un placer, a través de estas líneas, presentarles el decimosexto Informe de Responsabilidad Corporativa de Naturgy, en el cual comunicamos los principales avances de 2019 sobre los temas de sustentabilidad identificados como prioritarios, tanto para la compañía como para nuestros grupos de interés.

A través de las páginas de este documento, podrán identificar los principales logros de nuestra gestión en materia económica, social y ambiental, que son el reflejo de los esfuerzos realizados por nuestros colaboradores para avanzar en la integración de prácticas responsables en nuestras operaciones.

Además, damos a conocer los compromisos, estrategias y programas llevados a cabo para cumplir con las principales iniciativas mundiales en esta temática: 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.

Nuestra Política de Responsabilidad Corporativa es el marco común de actuación para lograr un comportamiento socialmente responsable. En este sentido, para Naturgy es sumamente relevante la participación y comunicación activa con sus grupos de interés, permitiendo conocer así sus expectativas y dar respuesta a las mismas.

En un año de desafíos a nivel económico, continuamos trabajando arduamente con el objetivo de prestar un servicio público de calidad a la comunidad. Nuestros clientes son el centro de nuestras operaciones, siendo esta vocación, además, un pilar fundamental del Plan Estratégico 2018-2022 de la compañía a nivel global. En 2019, continuamos el plan de inversiones, gracias al cual pudimos extender nuestra red de gas natural a 26.200km. Esto permitió, al cierre del ejercicio 2019, llegar a 18 nuevos barrios del conurbano bonaerense con una extensión de red de 110.000 metros. De este modo, alcanzamos los 1.618.000 hogares, 49.000 comercios, 1.200 industrias, 400 estaciones de GNC, y 3 subdistribuidoras.

De cara al 2020, y teniendo en cuenta la pandemia por Covid-19 que afecta al mundo entero, y a la Argentina, redoblabremos todos los esfuerzos para que la gestión de la compañía continúe siendo sustentable. Dado que, más que nunca, este año el esfuerzo empresarial debe estar enfocado en que el desarrollo económico vaya de la mano con el social, ambiental, y sin duda alguna con el cuidado sanitario, la salud de nuestros colaboradores, de los clientes, y de toda la comunidad con la que actuamos.

Antes de finalizar, quiero extender un especial agradecimiento de todo el equipo directivo de la compañía, al Grupo de Sustentabilidad, quienes son los responsables de compartir y explicar detalladamente los logros reflejados en este Informe. Expreso también mi reconocimiento a todos los colaboradores de la empresa quienes, año a año, redoblan sus esfuerzos para potenciar el crecimiento de la compañía y el aporte a la generación de valor social y ambiental para toda la sociedad.

Los invito entonces a recorrer este Informe, esperando que resulte de su interés y puedan conocer más en detalle nuestra actividad y nuestro desempeño en la comunidad bonaerense a la que servimos.

Los saludo muy cordialmente,

Alberto
González Santos
Gerente General

Carta de la Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales



Tengo el agrado de presentarles una vez más nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa, en el que encontrarán nuestros principales logros en materia económica, social y ambiental del año 2019.

Llevamos ya 16 años de historial en esta triple rendición de cuentas, que nos han permitido fortalecer nuestro sistema de medición de la gestión sustentable del negocio, teniendo como resultado indicadores robustos y comparables, que permiten medir el éxito de nuestros esfuerzos en la creación de valor, no solo económico, sino también social y ambiental.

En este camino recorrido, ha sido clave la inclusión de herramientas y acciones para conocer las expectativas de nuestros grupos de interés, y así poder dar respuesta a las mismas. A través de un diálogo abierto y transparente escuchamos a nuestros públicos para conocer sus inquietudes y así enriquecer la gestión de nuestro negocio y avanzar en acciones que nos permitan alcanzar una sociedad más justa y próspera.

Presentamos también la contribución de la compañía a la Agenda 2030 planteada por las Naciones Unidas para alcanzar los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. A lo largo de las páginas de este documento, encontrarán la alineación de nuestra Política de Responsabilidad Corporativa con los Objetivos y sus metas, así como iniciativas y resultados concretos que muestran nuestro aporte para la consecución de estos desafíos a nivel mundial.

Alineamos nuestra gestión a pautas de sustentabilidad reconocidas internacionalmente: los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, que cumplimos a través de la presentación de este documento 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 GRI (Global Reporting Initiative) en la opción “de conformidad” esencial.

En 2019, continuamos profundizando las iniciativas de promoción de conocimiento de la energía, el cuidado del medio ambiente y el uso seguro y eficiente del gas: llegamos con nuestro Programa Consumo Responsable en la Escuela a 41.572 personas, una cantidad récord de público; capacitamos a 8.672 docentes sobre el uso eficiente del gas, y el cuidado de la energía y el medio ambiente con el programa Formando Energías; y superamos las 30.000 personas capacitadas en el uso eficiente de los recursos naturales con la iniciativa Asociar Energía.

En cuanto a inclusión laboral, en estos cuatro años de nuestro programa Energía del Sabor, 400 jóvenes de barrios postergados recibieron formación laboral y recibieron el título oficial en gastronomía. Además, en 2019, incorporamos dos módulos especiales de formación para mujeres víctimas de violencia de género y para jóvenes que permanecen en la Unidad Penitenciaria n° 57 de Campana.

Antes de finalizar, quiero expresar mi reconocimiento al Grupo de Sustentabilidad, por su compromiso y dedicación de todos los años en la elaboración de este documento.

Los invito entonces a conocer nuestro aporte a la comunidad a través de las páginas de este Informe, y esperamos que sirva para construir juntos nuevos modos de contribución al desarrollo sustentable de nuestra sociedad.

Mis cordiales saludos,

Bettina

Llapur

Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales

Posicionamiento sustentable de Naturgy



Naturgy considera esencial para la creación de valor y construcción de confianza mantener una conducta íntegra y responsable con sus grupos de interés, así como potenciar la sostenibilidad y visión a largo plazo de la compañía; siendo estos los pilares fundamentales e intrínsecos de sus valores y cultura corporativa.

El escenario global presenta una serie de desafíos, entre los que se encuentran el cambio climático, la transición energética, la escasez de recursos naturales, la disrupción tecnológica y digital, o el crecimiento de la población y urbanización, a los que Naturgy se anticipa y adapta. La compañía consigue así anteponerse a los riesgos tradicionales y emergentes, encontrar nuevas oportunidades de negocio y dar respuesta a las necesidades de los diferentes grupos de interés.

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, la eficiencia energética y la economía circular.

La compañía dispone de esta visión consciente de la importancia que tienen sus actuaciones sobre las personas y el entorno donde desarrolla su actividad, y, por ello, establece una serie de compromisos que garanticen el bienestar –actual y futuro– de las personas y los entornos con los que tiene contacto.

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.

Gracias a los positivos resultados en cada uno de estos compromisos, en 2019, un año más, diferentes organismos de relevancia internacional han reconocido la gestión de Naturgy. Estos reconocimientos no residen únicamente en el buen desempeño económico de la compañía, sino también en sus logros en materia ambiental, social y reputacional, permitiendo a la compañía distinguirse tanto en un buen lugar en el que invertir como también en el que trabajar.

Contribución de Naturgy a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Presentamos nuestra contribución a la Agenda Mundial para el año 2030 a partir del análisis de la relación entre nuestros pilares de la Política de Responsabilidad Corporativa y los ODS y metas estratégicas para nuestro negocio.

	Excelencia en el servicio	
	Compromisos con los resultados	
	Gestión responsable del medio ambiente	
	Interés por las personas	
	Seguridad y salud	
	Cadena de suministro responsable	
	Compromiso social	
	Integridad y transparencia	

Naturgy

Naturgy de un vistazo



Presentes en

28

países repartidos entre los diferentes continentes.

Naturgy está presente en 28 países, tiene más de 18 millones de clientes y cerca del 50% de sus empleados trabaja fuera de España. Su presencia internacional garantiza una posición privilegiada para capturar el crecimiento de nuevas regiones en proceso de desarrollo económico, convirtiéndolo en uno de los principales operadores del mundo.

EE.UU. Cheniere y Corpus Christi (2020)



Trinidad y Tobago



Gasoducto Magreb-Europa (Empl)



Gasoducto Medgaz



Planta de licuefacción



Planta de regasificación



Planta de regasificación arrendada



Contratos de gas a largo plazo

Alemania

Comercialización de GN/GNL.

Argentina

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

Argelia

Aprovisionamiento e infraestructura de GN/GNL y gasoducto Medgaz.

Australia

Generación eólica (96 MW).

Bélgica

Comercialización de GN/GNL.

Brasil

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

Chile

Distribución de gas (4 regiones y 0,7 millones de clientes), transporte y distribución de electricidad (13 regiones y 3,0 millones de clientes). Proyectos de generación eólica y solar.

China

Comercialización de GN/GNL.

Costa Rica

Generación (101 MW, hidráulica).

Egipto

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

España

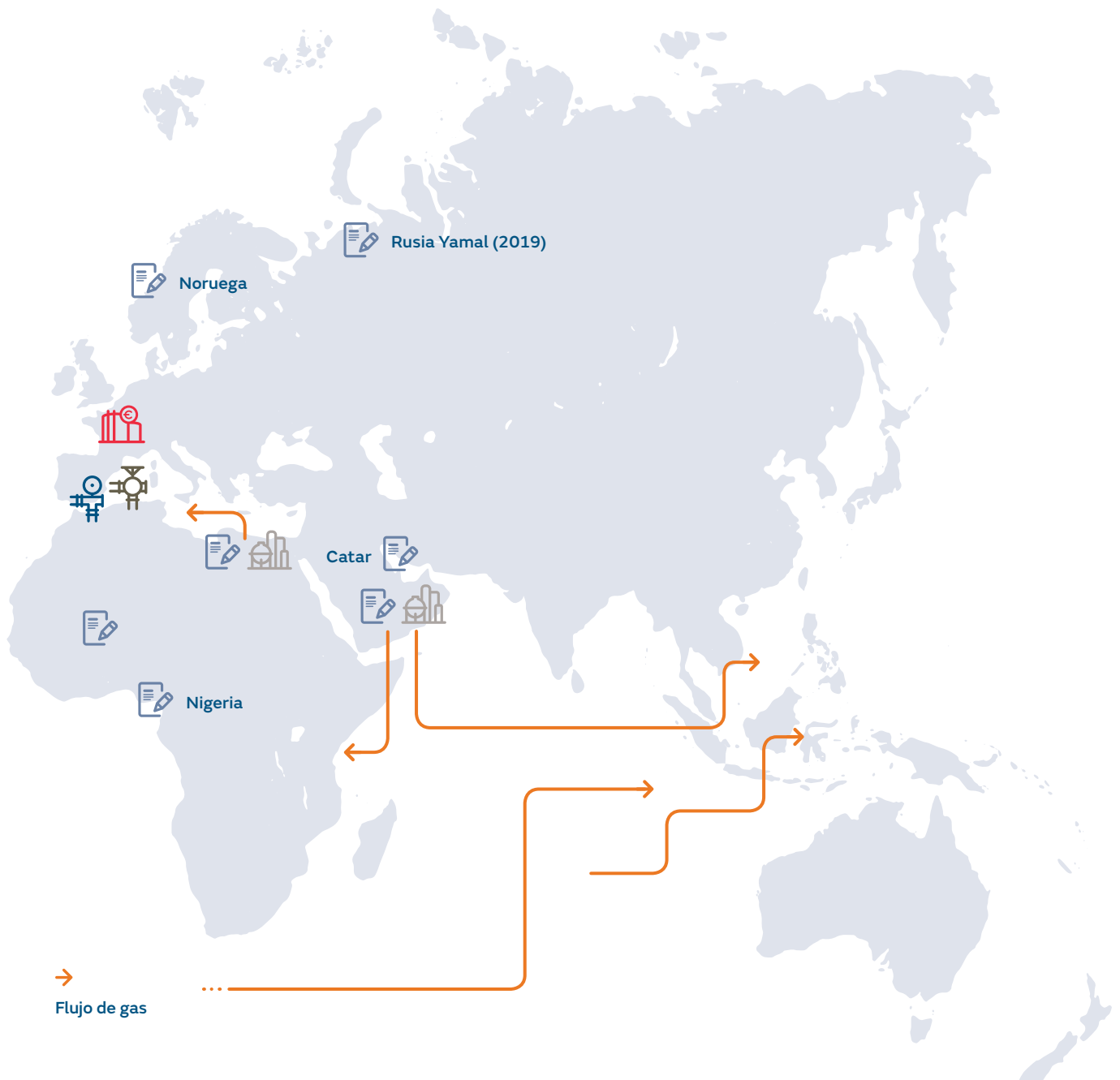
Exploración, transporte, distribución y comercialización de gas y electricidad. Generación (ciclo combinado, nuclear, hidráulica, carbón, cogeneración, mini hidráulica y eólica).

Francia

Comercialización de GN/GNL. Regasificación Montoir.

Holanda

Comercialización de GN/GNL.



India
Comercialización de GN/GNL.

Irlanda
Comercialización de GN/GNL y de electricidad.

Japón
Comercialización de GN/GNL.

Luxemburgo
Comercialización de GN/GNL.

Marruecos
Infraestructura de GN/GNL y gasoducto Magreb-Europa.

México
Distribución de gas (diez estados del país incluyendo México y 1,7 millones de clientes) y generación (2.365 MW, ciclos combinados y 234 MW, eólica).

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

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

Pakistán
Comercialización de GN/GNL.

Perú
Distribución de gas (Arequipa).

Portugal
Comercialización de GN/GNL y comercialización de electricidad.

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

Reino Unido
Comercialización de GN/GNL.

República Dominicana
Generación (198 MW, fuel).

Singapur
Comercialización de GN/GNL.

Contribución del ebitda por actividades_

Actividad	% ebitda
Gas y electricidad	32% ebitda: mayormente en España, Europa y Latinoamérica
Infraestructuras EMEA	42% ebitda: España y África
Infraestructuras LatAm Sur	21% ebitda: Latinoamérica
Infraestructuras LatAm Norte	8% ebitda: Latinoamérica

Nota: -3% otras actividades.

Principales magnitudes de Naturgy_

	2019	2018	2017
Operaciones			
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	465.844	449.259	460.014
Transporte de gas/EMPL (GWh)	68.703	117.526	100.371
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	11.075	10.605	10.491
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	7.691	7.569	7.447
Red de distribución de gas (km)	133.917	119.998	116.181
Longitud líneas distribución y transporte de electricidad (km)	218.831	215.532	214.399
Energía eléctrica producida (GWh)	44.704	46.658	46.389
Personal			
Número de empleados ¹	11.847	12.700	14.718
Financiero (millones de euros)			
Importe neto de la cifra de negocios	23.035	24.339	23.207
Beneficio operativo bruto (ebitda)	4.562	4.019	3.903
Inversiones totales	1.685	2.321	1.782
Beneficio neto	1.401	(2.822)	1.360
Dividendo pagado	1.319	1.400	1.001
Datos por acción (euros por acción)			
Cotización a 31 de diciembre	22,40	22,26	19,25
Beneficio ²	1,43	(2,83)	1,36

⁽¹⁾ No incluye número de empleados en los negocios clasificados como operaciones interrumpidas (78 personas en 2019 y 786 personas en 2018).

⁽²⁾ Calculado considerando el número medio ponderado de acciones propias a lo largo del ejercicio.

Presente y futuro de Naturgy: bases estratégicas

En junio de 2018 fue presentado el Plan Estratégico 2018-2022, a través del cual el Grupo estableció su modelo de negocio centrado en la creación de valor. Con base en él, Naturgy se enfoca en dar respuesta a su propio modelo industrial centrado en:

<p>Considerar la transición energética una oportunidad</p>	<p>El gas natural y las energías renovables tendrán un papel muy relevante en el cumplimiento de los objetivos sobre cambio climático marcados en el Acuerdo de París.</p> <p>Por ello, Naturgy se ha fijado las siguientes líneas de actuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Triplicar la capacidad instalada de renovables en 2022. - Aprovechar el liderazgo en plantas de ciclo combinado y en el mercado global de GNL. - Desarrollar el gas natural en el transporte. - Desarrollar el gas renovable. <p>Además, la compañía trabaja por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la eficiencia energética de sus activos. - Aumentar la electrificación y penetración del gas en los países de operación.
<p>Ser una empresa competitiva y ágil</p>	<p>Naturgy presenta un nuevo plan de eficiencias y se compromete a una reducción de gastos operativos anuales de 500 millones de euros en 2022.</p> <p>Para ello, define líneas sólidas y tangibles en los tres estadios de su operativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organización: se han implantado cambios a lo largo de toda la organización para ganar autonomía y facilitar la toma de decisiones por parte de las unidades de negocio, siempre con el control de la corporación. - Activos: se buscan mejores prácticas para optimizar la gestión y el mantenimiento de activos con base en modelos predictivos y centros de excelencia. - Procesos: se revisan las colaboraciones con terceros para lograr la automatización de las tareas no fundamentales.
<p>Impulsar la transformación a través de la digitalización</p>	<p>La digitalización va a liderar la transformación del Grupo a través de los siguientes objetivos para 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relación con el cliente: 75% de los servicios prestados vía canales digitales y 20% de penetración vía internet de las cosas. - Procesos y operaciones: más del 80% de forma automatizada. - Control remoto de los activos: 80% de sensorización y control remoto. - Técnicas avanzadas de análisis: 90% de gestión basada en los datos.
<p>Posicionar al cliente en el centro</p>	<p>Con las innovaciones tecnológicas –<i>Smart apps, Smart meters, control remoto, autoconsumo eléctrico, almacenamiento de energía</i>– Naturgy busca:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un único modelo de experiencia de cliente. - Definir servicios y soluciones que aporten mayor valor añadido. - Mejorar la segmentación de los clientes. - Innovación y digitalización.



102-2, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 103-2

Naturgy en Argentina

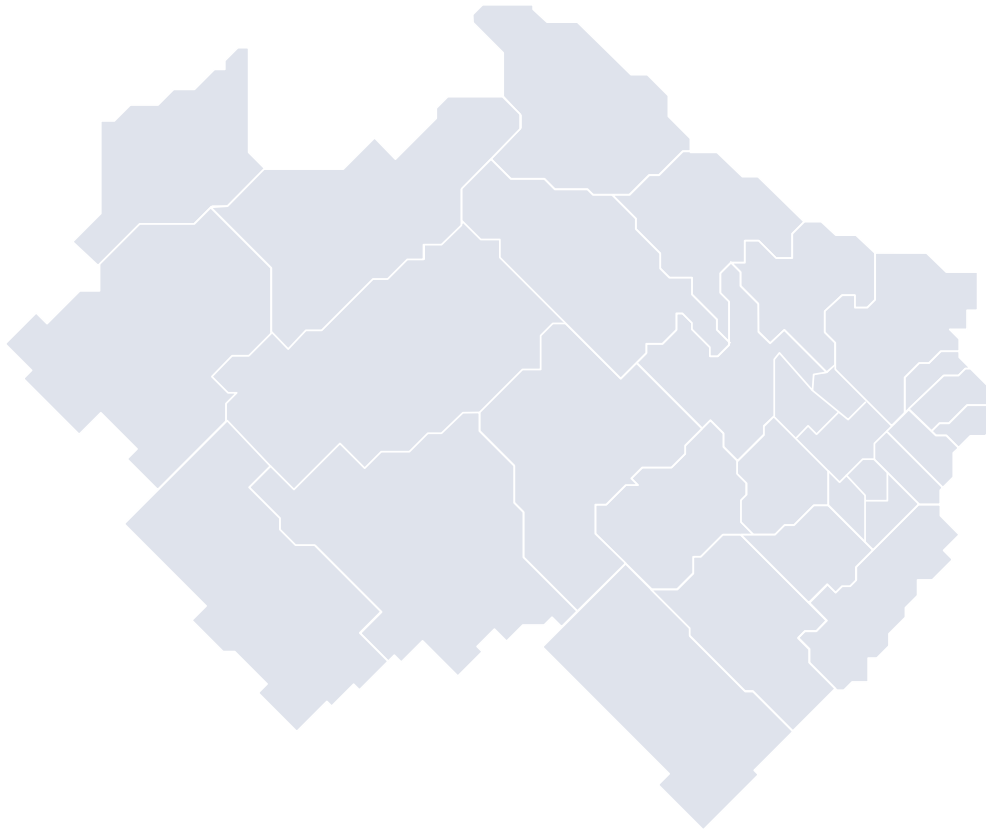
Desde el 28 de diciembre de 1992, Naturgy BAN S.A. es licenciataria del servicio público de distribución de gas natural por redes en las Zonas Norte y Oeste de la provincia de Buenos Aires por un plazo de 35 años, prorrogable por 10 más.

Brindamos servicio a 15.000 km² de 30 partidos de la provincia de Buenos Aires, abarcando 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, y participamos en la actualidad en un 14,8% del total de ventas del mercado residencial y comercial, dando servicio a más de 5,5 millones de personas.

- 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%	100% controladas por Naturgy Energy Group de España
■ Gas Natural SDG Argentina	19%	
■ Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES)	26,60%	
■ Inversores privados	3,40%	

Principales magnitudes de Naturgy (I)_

	2019	2018	2017
Empleados			
Cantidad de empleados	481	490	515
Inversión en personal (millones de pesos) (ii)	1.170,61	829,33	536,72
Clientes			
Clientes	1.670.278	1.665.915	1.650.630
Variación anual neta	5,363	14,285	19,128
Incremento neto acumulado desde el inicio de las operaciones	758.297	752.934	738.649
Explotación			
Ventas de gas (millones de m ³)	1.968,92	1.741,89	1.691,62
Servicio de transporte y/o distribución (millones de m ³)	5.956,19	4.970,46	4.306,72
Total ventas (millones de m ³)	7.925,11	6.712,36	5.998,34
Extensión total de la red (miles de kilómetros)	26,72	26,18	25,86
Operaciones realizadas desde la toma de posesión:			
Nuevas cañerías (kilómetros)	11.458	10.919	10.660
Renovación de cañerías (kilómetros)	629	591	568
Capacidad promedio de transporte contratada en firme (millones de m ³ /día)	16,86	16,86	15,40
Financiero			
Ingresos por ventas y servicios (millones de pesos)	32.599,6	20.358,5	6.544,47
Ganancia/Pérdida del ejercicio (millones de pesos)	3.609,3	2.263,5	542,98
Inversión en bienes de uso (millones de pesos)	2.528,58	2.255,6	734,20
Inversión en bienes de uso acumulada desde el inicio de las operaciones (millones de dólares)	745,1	701,9	643,00
Solvencia (patrimonio neto/pasivo total)	1,43	1,03	0,5696
Total pasivo (millones de pesos)	10.822,69	7.459,8	2.886,5
Patrimonio neto (millones de pesos)	15.529,21	7.748,7	1.644,30
Dividendos (millones de pesos)	-	-	-
Monto total de impuestos a cargo de Naturgy (en millones de pesos) (iii)			
Impuestos pagados en moneda local	3.120,0	2.286,9	2.112,79
Impuestos a cuenta y cargos de terceros (iv)	1.268,4	1.033,9	1.233,72
Impuestos a cargo de Naturgy especificados por tipo:			
TSH (Tasa de Seguridad e Higiene)	65,25	26,24	7,93
Ingresos Brutos	133,74	356,8	219,29
Impuesto Ganancia Mínima Presunta / Impuesto a las ganancias	713,10	331,8	306,39

⁽ⁱ⁾ Datos a diciembre de 2019, 2018 y 2017 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.

Misión, visión y valores



Misión

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.

Visión

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.

Valores

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.

Premios y reconocimientos



El Ranking Merco de Empresas más responsables y con mejor Gobierno Corporativo ubicó a la empresa como la mejor de Servicios Públicos.

La Revista Apertura publicó el ranking de las 100 empresas con Mejor Imagen, elaborado por SEL Consultores, donde Naturgy ocupa el puesto 80º, siendo la mejor de servicios públicos.

Reconocimiento de la Secretaría de Energía por la participación en el proyecto Comedores en Red.

Premio Calidad Empresaria a la visión sustentable del negocio.

Premio APSAL por el programa “Energía del Sabor”.

Premio APSAL por el programa “Uso Responsable de la Energía”.

Merco distinguió a Naturgy como la empresa de servicios públicos con mejor reputación corporativa, ocupando el puesto 83 en el ranking general.

Mención Especial “Empresa Amiga de la Cultura” por el apoyo al programa de Participación Cultural Mecenazgo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

La Revista Imagen nos distinguió con un Eikon Azul en la categoría Sustentabilidad Social por el programa “Energía del Sabor”.

El Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS) nos distinguió por los programas de responsabilidad corporativa, su amplio vínculo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y su difusión en el ámbito empresarial argentino.

El Foro Ecuménico Social reconoció al Informe de Responsabilidad Corporativa de Naturgy como el Mejor Reporte Social de Empresas.

El Ranking Merco Talento de Empresas q mejor atraen talento del país ubicó a la empresa como la mejor de Servicios Públicos.



Capítulo 1

La Responsabilidad Corporativa y Naturgy

—

1.1 La Responsabilidad Corporativa y Naturgy | 17

1.2 Nuestros grupos de interés | 18

1.3 Gestión y medición de la reputación corporativa | 23





1.1 Política de Responsabilidad Corporativa en Naturgy

La Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy define el compromiso con la creación de valor a largo plazo y la gestión sostenible a través de un marco común de actuación, que guía el comportamiento socialmente responsable de la compañía. Entorno a ella se estructura buena parte del presente Informe.

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

Además de aplicar a todas las empresas del Grupo, se fomenta el conocimiento y la aplicación de la misma por aquellas personas o compañías que trabajan con la compañía y que influyen en la reputación de la misma.

Plan Director de Sostenibilidad

En línea con el proceso de transformación iniciado en años anteriores, durante 2019 Naturgy ha comenzado el desarrollo de un Plan Director de Sostenibilidad a 2022. El Plan persigue facilitar el cumplimiento de la estrategia definida en el Plan Estratégico 2018-2022, aprovechar oportunidades en materia de sostenibilidad y desarrollar acciones, y objetivos para dichas acciones, alineadas con los compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que lleven a la generación de riqueza económica, social y ambiental.

Para la elaboración del Plan Director de Sostenibilidad 2019-2022, se realizó un análisis de materialidad que incluyó un análisis interno, en el que se tuvo en consideración:

- El Plan Estratégico 2018-2022
- El mapa de riesgos
- Los informes anuales
- La Política de Responsabilidad Corporativa
- El Código Ético
- Otras políticas internas y documentación elaborada internamente sobre desempeño ESG

También se realizó un análisis externo, en el cual se consideraron:

- Tendencias regulatorias y del sector
- Requerimientos de analistas e inversores
- Análisis de competidores
- Noticias de diferentes medios de comunicación

Como resultado del análisis se identificaron 33 asuntos relevantes para la compañía y sus grupos de interés. El Plan pone el foco y está orientado a potenciar aquellas facetas que en el contexto de transformación del sector están menos desarrolladas por parte de la compañía. Para ello se han establecido cuatro *drivers*, que agrupan 30 acciones:

- Innovación para el cliente
- Compromiso y talento
- La oportunidad de los retos medioambientales y las energías renovables
- Integridad y confianza

1.2 Nuestros grupos de interés

Grupo de Sustentabilidad

El Grupo de Sustentabilidad está conformado por los principales referentes en temas de responsabilidad corporativa en cada una de las áreas de la compañía. 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.

Todos los años realizamos acciones para formar a este equipo 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. Por otra parte, este grupo acompaña el proceso de auditoría del Informe de Responsabilidad Corporativa.

Área	Referente
Personas	Soledad Moussou Guido Campanero
Personas	Lorena Fernandez Romina De Seta Marcelo Bernal
Gestor del Sistema de Distribución	Daniel Cassano
Gestor del Sistema de Distribución	José Demasi Christian Garrido
Operaciones	Marcela Ceballos
Comercial	Leonardo Do Pazo
Económico Financiera	Fernando Martinez Gentile Estefanía Segovia
Regulación	Lorena Lopez
Comunicación y Relaciones Institucionales	Juan Martin Moreno David Figueroa
Servicios Jurídicos	Alejandro Roverano Gabriela Vidoz
Servicios Compartidos	Maximiliano Keller Fernanda Raffa
Auditoría	Esteban Ferreyra
Gestión de red	Julián De Las Heras
Coordinación - Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales	David Figueroa



Agencias aseguradoras y reaseguradoras

Accionistas e inversores

Proveedores

Socios de negocio

Empleados

Analistas

Agentes de mercado

Sociedad

Administración / Organismos reguladores

Grupos financieros

Clientes

Canales de Diálogo 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 para establecer relaciones duraderas y estables con los actores principales de los mercados donde tenemos presencia.

Accionistas	<p>Departamento de Relaciones con el Inversor</p> <p>Relaciones con el inversor: 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 relacionesconelmercado@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>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, consultas y reclamos y pagos de facturas 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>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>
Sociedad	<p>Articulación con distintos sectores: participación con asociaciones empresariales, gubernamentales y ONGs en programas, talleres y actividades</p> <p>Programa Consumo Responsable en la escuela: tiene como objetivo capacitar a niños sobre la temática del uso eficiente y seguro de la energía y la prevención de accidentes por un uso indebido de dichos recursos</p> <p>Programa Asociar Energía: realizamos diversas acciones de difusión y concientización con el fin de promover el uso eficiente de los recursos naturales fomentando el ahorro de la energía en el público en general</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>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>

Proveedores	<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>
Ambiente	<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>

Diálogo presencial con los grupos de interés

Todos los años llevamos a cabo 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. Para su realización, nos basamos en el estándar de relacionamiento y dialogo con los grupos de interés AA1000SES (AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard). Durante este encuentro, relevamos opiniones y expectativas de grupos de interés clave que fueron consideradas en el desarrollo de este documento, y serán tenidas en cuenta para futuros Informes de Responsabilidad Corporativa.

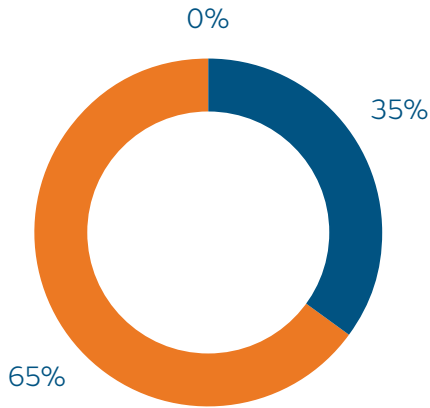
33 personas participaron del encuentro, incluyendo empleados, proveedores, sector público, ONG y representantes de las comunidades donde la empresa provee sus servicios.

100% de los participantes manifestaron que el Informe de RC 2018 les ayudó “mucho” o “bastante” a reconocer el compromiso de Naturgy con la responsabilidad corporativa y las acciones realizadas.



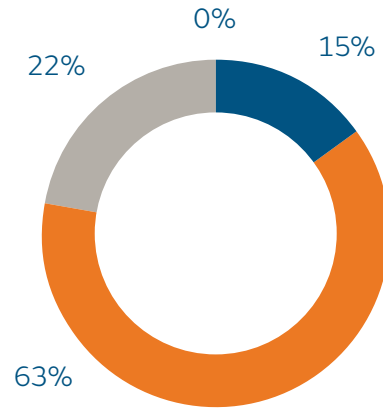
¿Cuál es su opinión general sobre el encuentro de diálogo en el cual ha participado?

■ Insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho



¿Cuán interesante le resultó la lectura del Informe?

■ Casi nada ■ Poco ■ Bastante ■ Muy



Tema	Sugerencias y expectativas de los Grupos de Interés	Grado de cumplimiento
Naturgy	Mejorar la claridad de la información a partir del diseño. Incorporar la definición de los indicadores económicos. Incorporar información más detallada en materia de integridad y transparencia.	■ ■ ■
Excelencia en el Servicio	Presentar la información de forma más sintética.	■
Gestión responsable del medio ambiente	Incorporar fotos reales y más gráficos al capítulo de Medio Ambiente. Continuar profundizando la información acerca de la gestión ambiental. Evaluar la posibilidad de plantear objetivos de reducción.	■ ■ ■
Interés por las personas	Analizar las oportunidades de mejora identificadas para mejorar el diseño del Informe. Gradualmente migrar hacia un Informe más acotado y resumido, con más imágenes e infografías. Incluir datos que contribuyan a mejorar la comprensión de contenidos y explicaciones que acompañen los indicadores reportados. Ampliar la información solicitada por los grupos de interés.	■ ■ ■ ■
Compromiso social	Realizar una mayor difusión del resumen del reporte en las comunidades. Continuar sosteniendo y ampliando el compromiso social con las organizaciones. Incorporar una perspectiva más largo- placista en el desarrollo de los proyectos sociales.	■ ■ ■
Cadena de suministro responsable	Incorporar información más detallada sobre los procesos de compras.	■

■ Completo ■ En proceso ■ Incompleto

Compromiso institucional y alianzas de trabajo para lograr objetivos

En Naturgy fomentamos un diálogo activo y mantenemos vínculos con órganos de gobiernos, ONG, Fundaciones y asociaciones de consumidores. Además, participamos activamente en asociaciones empresariales y de nuestro sector.

ACDE acde.org.ar

ADECUA www.adecua.org.ar

ADIGAS www.adigas.com.ar

Aime Nendive

ALPI www.alpi.org.ar

AMCHAM www.amchamar.com.ar

Asociación Civil De Todos para Todos
www.detodosparatodos.org.ar

Asociación Civil Gregorio Mendel
gregoriomendel.org

Asociación Civil Pequeños Pasos
www.pequenospasos.com.ar

Asociación Conduciendo a Conciencia
www.conduciendoaconciencia.org

Asociación Cristiana de Jóvenes
www.ymca.org.ar

Asociación de Profesionales HGNPE
(Hospital Pedro de Elizalde)
www.apelizalde.org

CapacitaRSE cursosderse.com.ar

Cáritas Argentina www.caritas.org.ar

Casa Club Gualeguaychu www.facebook.com/Casa-Club-Gualeguaych%C3%BA-152703534855925

CEADS www.ceads.org.ar

CECRA www.cecra.com.ar

Centro Argentino de Ingenieros
www.cai.org.ar

Centro Comunitario Lamroth Hakol
www.lamroth.org

CIPPEC www.cippec.org

Círculo Dircoms
www.circulodircoms.com.ar

Club del Petróleo
www.clubdelpetroleo.com

Collegium Musicum
www.collegiummusicum.org.ar

COMUNIA comunia.org.ar

Consejo Profesional de Relaciones
Públicas www.rrpp.org.ar

Consejo Publicitario Argentino
www.consejopublicitario.org

Cooperativa La Juanita [es-la.facebook.com/CooperativaLaJuanita](https://www.facebook.com/CooperativaLaJuanita)

Dirección Provincial de Capacitación -
Promoción y Formación
de Derechos. Ministerio de Desarrollo
Social. Tierra del Fuego,
Antártida e Islas del Atlántico Sur

Espacio Sustentable
espaciosustentable.com

Foro Ecuménico Social
foroecumenico.com

Fundación Baccigalupo
www.fundacionbaccigalupo.org

Fundación Banco de Bosques
www.bancodebosques.org

Fundación Chicos Naturalistas
www.chicosnaturalistas.org.ar

Fundación Cimientos www.cimientos.org

Fundación Debra
www.debraargentina.org

Fundación Franciscana
www.fundacionfranciscana.org

Fundación Garrahan
www.fundaciongarrahan.org.ar

Fundación Global
www.fundacionglobal.org.ar

Fundación KONEX
www.fundacionkonex.org

Fundación Manos Abiertas
www.manosabiertas.org.ar

Fundación Más fundacionmas.org

Fundación Mundo Sano
www.mundosano.org

Fundación Peregrina
www.asocperegrina.org

Fundación PROEM www.proem.org.ar

Fundación Reciduca
www.fundacionreciduca.org.ar

Fundación Vivienda Digna
viviendadigna.org.ar

FUNDALAM www.fundalam.org.ar

Fundamin www.fundamin.com.ar

IAPG www.iapg.org.ar

IARSE www.iarse.org

ICIED Asociación impulsosocial.org.ar

IDEA idea.org.ar

Instituto ACUARELA

Instituto Antonio Provolo
www.institutoprovolo.edu.ar

Instituto Argentino de ejecutivos
de finanzas www.iaef.org.ar

La casa del joven

Liga de Amas de Casa
www.ligadeamasdecasa.org

Merendero Copa de Leche -
Corazón Contento
[es-la.facebook.com/corazon.contento.967](https://www.facebook.com/corazon.contento.967)

Municipalidades de los 30 partidos de
nuestra zona de concesión

Olimpiadas Especiales
www.olimpiadaespecial.org.ar

ONG De La Nada www.delanada.org

PNUD www.ar.undp.org

Programa Tigre Educa
www.tigre.gov.ar/tigre-educa

Proyecto Horizonte Asociación Civil
www.facebook.com/proyectorizontebeccar

Red Pediátrica
www.redpediatriaarg.com.ar

Siloé www.siloe.org.ar

Universidad de San Andrés
www.udesa.edu.ar

1.3 Gestión y medición de la reputación corporativa

Evaluamos la percepción de nuestros grupos de interés sobre nuestro desempeño a partir de la medición de la reputación corporativa. La gestión adecuada de la reputación contribuye al atractivo que poseemos frente a nuestros grupos de interés y a la consecución de los objetivos estratégicos de negocio.

Medimos este factor a través de la empresa MERCO. Este estudio de referencia a nivel internacional cuenta con una evaluación global que integra la percepción de nueve grupos de opinadores con incidencia en el mundo empresarial –analistas financieros, periodistas de información económica, gobierno, ONGs, sindicatos, asociaciones de consumidores, influencers/ social media managers, catedráticos del área de empresa y agencias de comunicación–.

El ranking se elabora a partir del siguiente proceso:



En la edición 2019 obtuvimos una valoración de 4.812 puntos, manteniendo el puesto 83° del ranking global, y siendo la única empresa de servicios públicos en formar parte del panel del top 100.



Fuimos reconocidos en el puesto 99° del apartado Ranking Merco RH de recursos humanos, siendo distinguida como la única empresa de servicios públicos en estar presente en esa subcategoría del ranking general.

Excelencia en el servicio

- 2.1 El cliente en el centro de todas las decisiones | 26
- 2.2 Calidad, seguridad y fiabilidad del servicio | 27
- 2.3 Atención y comunicación con clientes | 28
- 2.4 Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente | 29
- 2.5 Ciberseguridad y seguridad de la información | 29





Compromisos 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.

Acciones propuestas 2019

Grado de cumplimiento

Acciones previstas 2020

Implementar el botón de pago en el ingreso a la oficina virtual de Naturgy, una herramienta que permite a los clientes 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 de suspensión ya programada.

■ Implementamos el botón de pago, que permite a los clientes pagar facturas vencidas o por vencer con tarjeta de crédito o débito. Durante 2019, se emitieron 255.000 cupones de pago por este medio, que sigue en constante crecimiento.

Incrementar la cantidad de envíos de factura por mail. Esto permite que el cliente disponga de ella de manera segura y rápida, y evita posibles demoras o inconvenientes durante la distribución. A la vez, colabora con la protección del entorno al minimizar el impacto ambiental mediante la reducción de consumo de papel y tinta.

Maximizar la cantidad de adhesiones de clientes en los barrios en los que se realizan obras derivadas del proceso de Revisión Tarifaria Integral (RTI), en función del mercado potencial de cada proyecto.

■ Logramos una adhesión del 47 % del mercado potencial de los proyectos construidos, a pesar que muchos tenían fecha de habilitación el segundo semestre del año. En el período, se incorporaron 4.589 nuevos clientes pertenecientes a barrios gasificados en el marco de la RTI.

Lograr un nivel de adhesión de clientes para las obras correspondientes a la RTI del 60 % en promedio para el primer año desde su habilitación.

Implementar el formulario de reclamaciones, consultas y trámites en la Oficina Virtual, de manera que nuestros clientes puedan realizar contactos de cualquier naturaleza en forma rápida, ágil y segura.

■ A partir de 2019, posibilitamos a todos los clientes que estén registrados en la Oficina Virtual la realización de contactos por consultas, trámites y reclamos. Desde entonces, ya hemos recibido más 45.000 consultas por esta vía.

Desarrollar e implementar el Nuevo Modelo de Atención a Clientes, basado en el redireccionamiento de los contactos hacia los canales virtuales y a aquellos que faciliten la interacción con el cliente.

Grado de cumplimiento

■ Terminado ■ Avance elevado ■ Avance intermedio ■ Avance escaso ■ No iniciado

2.1 El cliente en el centro de todas las decisiones

Los consumidores son nuestra prioridad: todas nuestras decisiones se orientan a brindarles un servicio de excelencia. Para poder lograrlo, sabemos que debemos conocerlos e identificarlos bien, de modo de estar al tanto de sus necesidades y poder darles respuesta.

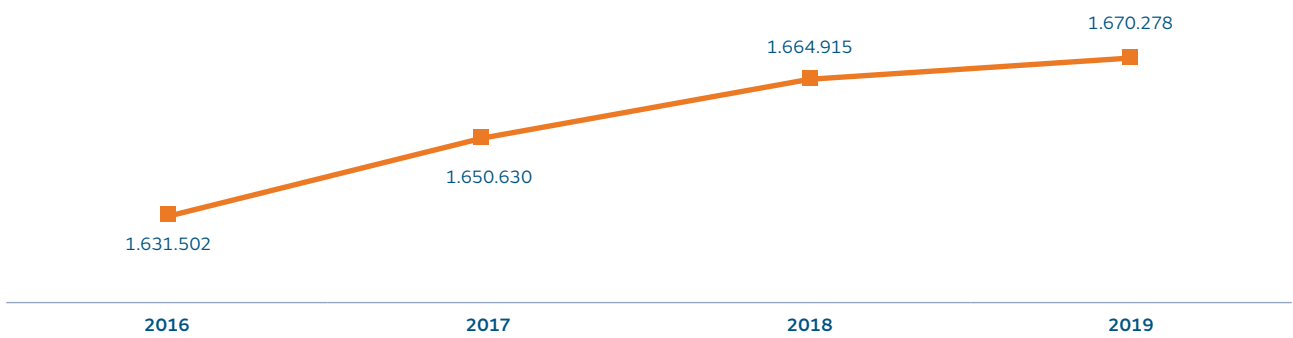
Composición de nuestros clientes_



Clientes_

	2019	2018	2017
Ventas de gas			
Clientes residenciales	1.618.946	1.611.865	1.596.791
Clientes comerciales	49.687	51.394	52.253
Clientes industriales (pymes)	680	690	705
Subdistribuidoras	3	3	4
Subtotal	1.669.316	1.663.952	1.649.663
Servicios de transporte y/o distribución			
Clientes industriales (pymes + grandes usuarios)	555	556	560
Clientes Gas Natural Comprimido (GNC)	397	397	400
Otros servicios de transporte y/o distribución	10	10	7
Subtotal	962	963	967

Evolución de la cantidad de clientes de Naturgy_



2.2 Calidad, seguridad y fiabilidad del servicio



En 2019 continuamos llevando adelante el plan de inversión acordado con el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) en el marco de la Revisión Tarifaria

Integral (RTI). Así, durante el año, seguimos realizando obras de red de alta y media presión, expandiendo las estaciones reguladoras de presión y las city gates, y adquiriendo equipos y materiales críticos del negocio, todo bajo la auditoría mensual de ENARGAS.

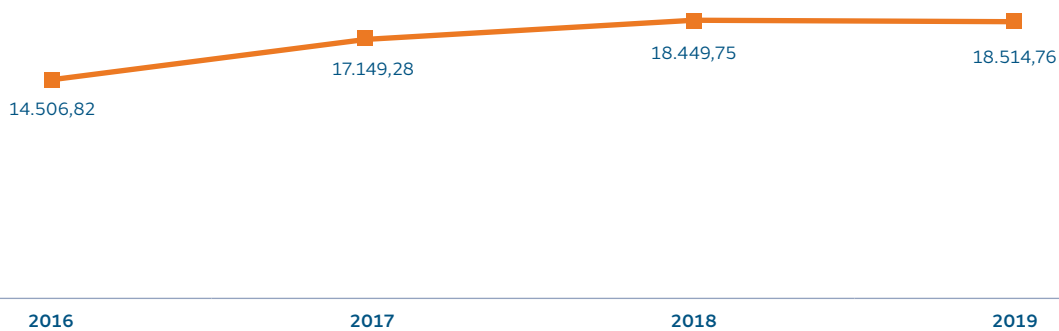
90%
del reaseguramiento fue en la red de media presión

96%
de aumento en la cantidad de kilómetros de renovación de red

Mantenimiento de redes

	2019	2018	2017
Kilómetros de red reseguída (total)	18.514,76	18.449,75	17.149,28
- Red reseguída de alta presión (km)	1.767,16	1.750,71	1.750,34
- Red reseguída de media presión (km)	16.708,19	16.651,62	15.358,73
- Red reseguída de baja presión (km)	39,41	47,42	40,21
Kilómetros de renovación de red	43,56	22,20	24,41

Kilómetros de red reseguída



Inspecciones reglamentarias en las instalaciones de gas de los clientes

96.670
inspecciones realizadas

6%
de los clientes recibieron inspecciones en sus instalaciones de gas



102-43, 102-44, 103-3

2.3 Atención y comunicación con clientes

Para favorecer un contacto fluido con los clientes, nos servimos de distintos medios de comunicación: virtuales y presenciales, digitales e impresos, y de difusión general tanto como de atención personalizada.

Principales canales de comunicación con clientes

- Centros de Atención presencial
- FonoGas - servicio de atención al cliente
- Servicio de Atención de Urgencias
- Oficina virtual
- Flash Gas, folleto informativo en la factura
- Campaña de uso racional del gas
- Redes sociales

En 2019, implementamos el botón de pago, a través del cual los clientes pueden abonar facturas vencidas o por vencer con tarjeta de crédito o débito. Durante el período llegamos a emitir 255.000 cupones de pago por este medio, que sigue en constante crecimiento. Por su parte, la Oficina Virtual implementó un canal de contacto donde los clientes pueden acercar trámites, preguntas y reclamos, e incluso pagar facturas— recibió más 45.000 consultas en su primer año de implementación.

Recibimos más 45.000 consultas a través de la Oficina Virtual en su primer año de implementación. Y emitimos más de 255.000 cupones para el abono de facturas vencidas o por vencer a través del recientemente desarrollado botón de pago.

Fonogas (i)

	2019	2018	2017
Llamados atendidos por operador	904.033	876.251	739.862
Llamados por sistema automático (IVR)	1.430.110	1.326.631	1.273.177
Total llamadas	2.334.143	2.202.882	2.013.039

⁽ⁱ⁾ Se contemplan los llamados las 24 horas y los 365 días

Servicio técnico y gestión de reclamos

Gracias al modelo de mantenimiento correctivo y la atención de urgencias, estamos en condiciones de poner en situación segura las instalaciones y de reponer el servicio en el plazo más breve posible.

Servicio técnico

100% de capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas aislados¹ y sistemas ligados²

⁽¹⁾ Definido por ENARGAS como “porcentaje de plantas de regulación que, perteneciendo a sistemas aislados, poseen ramal de reserva”.

⁽²⁾ 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”.

Tiempo de respuesta ante emergencia (%)



2016	2017	2018	2019
------	------	------	------

Gestión de reclamos

	Parámetros de ENARGAS en %	% de 2019	% de 2018	% de 2017
Reclamos por gestión de facturación cada mil clientes	11,834	10,3255	10,3642	21,7851
Reclamos por inconvenientes en el suministro cada mil clientes	15,328	17,5621	19,8697	17,3356
Reclamos por gestión de prestaciones cada mil clientes	0,758	1,6323	2,2435	1,1313
Demora en atención telefónica ≥ 40"	10	7,52	13,74	11,52
Demora en atención telefónica < 40"	90	92,48	86,26	88,48

2.4 Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente



En 2019, continuamos trabajando en ofrecer una gama de productos y servicios adaptados a nuestros

clientes. Para facilitarles volver a utilizar el servicio de gas natural en su domicilio, llevamos a cabo “La adecuación de instalaciones internas”, un producto con financiación del Banco Ciudad que los consumidores pueden abonar íntegramente en su factura mensual, sin pago de anticipos en efectivo bajo ningún concepto.

También estamos desarrollando un programa –ya aprobado por ENARGAS– para incluir en la factura del servicio de gas la cuota correspondiente al pago de artefactos. Esto ayudará a renovar y eficientizar el parque de gasodomésticos de nuestra zona de distribución, al tiempo que disminuirá el consumo y mejorará la seguridad de nuestros clientes.

Proyectos de gasificación de barrios de bajos recursos

Seguimos cumpliendo con el Plan de Inversiones Obligatorias aprobado por ENARGAS en el marco del proceso de Revisión Tarifaria Integral. En 2019, continuamos realizando de obras propias de gasificación de barrios de bajos recursos para expandir la red de gas natural e incorporar nuevos clientes en la zona norte y oeste de la Ciudad de Buenos Aires.

Completamos la instalación de 206.782,4 metros de red de distribución en media presión en barrios de bajos recursos. Así adherimos 2784 nuevos clientes y ampliamos el mercado potencial a 12.249 viviendas.

Acceso a la energía



Junto con entidades financieras, seguimos trabajando para poner a disposición

de nuestros clientes mecanismos de financiación que los ayuden a acceder al servicio de distribución de gas por redes. Así, continuamos el programa Mejor Hogar Gas, por el que otorgamos 11.875 préstamos para el acceso a este servicio de distribución, que el usuario puede devolver pagando el monto hasta en 60 cuotas fijas incluidas en su factura de gas.

2.5 Ciberseguridad y seguridad de la información

La gestión de la seguridad cibernética se enmarca en un programa global de Ciberseguridad del Grupo. Durante 2019, llevamos a cabo varias acciones y proyectos orientados a minimizar los riesgos de ataques y a reforzar la ciberseguridad:

- La migración de suite de McAfee a la familia de productos de Symantec para la protección de puestos de usuario y servidores, incluyendo análisis predictivo de amenazas.
- La implantación de Cisco Umbrella como primera barrera de acceso a Internet.
- La acortamiento del ciclo de parcheo de servidores por medio de automatización.
- La adecuación a la nueva normativa protección de datos personales y la declaración de las bases de datos.
- El rediseño de todos los perfiles de acceso a la aplicación comercial para operadores de los centros de atención.
- El desarrollo de actividades de concienciación a usuarios de sistemas de información.

Compromiso con los resultados

3.1 Enfoque hacia una rentabilidad creciente y sostenida

| 31

3.2 Canales de comunicación adaptados a las necesidades de accionistas e inversores | 34

3.3 Financiación sostenible | 34

3.4 Presencia en índices de inversión socialmente responsable | 35





Compromisos con los resultados



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



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



Continuar incorporando aspectos de sostenibilidad en la relación con inversores.

3.1 Enfoque hacia una rentabilidad creciente y sostenida

Como compañía, ponemos el foco en gestionar adecuadamente los riesgos a los que nos enfrentamos y en desarrollar un modelo de negocio sólido, que garantice nuestra sostenibilidad a largo plazo.

Rendimiento y contexto económico en 2019¹

Durante 2019, pudimos cancelar los vencimientos de capital e intereses de los préstamos suscriptos con entidades bancarias. Cumplimos así, como en años anteriores, con los compromisos asumidos.

Con fecha de 9 de abril de 2019 y de 9 de octubre de 2019, cancelamos dos cuotas de capital por \$ 41,6 millones cada una de la solicitud de crédito por \$ 250 millones de carácter bilateral con HSBC Bank Argentina, suscripto en 2017. Paralelamente pagamos los intereses mes a mes, que se devengan a una tasa fija de 23 % nominal anual. En cuanto a la solicitud de crédito suscrita el 10 de mayo del 2018 por \$ 500 millones de carácter bilateral con el Banco Santander Río S. A. –cuyos fondos fueron utilizados para capital de trabajo, inversiones y refinanciación de pasivos–, el 10 de mayo de 2019 cancelamos el capital (\$ 500 millones) y el interés trimestral.

–

¹ Para más información sobre nuestro rendimiento económico durante 2019 consultar la Memoria y los estados contables del ejercicio, disponibles en www.naturgy.com.ar.

103-3, 201-1

Valor económico generado y distribuido en millones de pesos argentinos_

	2019	2018	2017
A. Valor económico directo generado (1+2+3)	\$ 32.810,31	\$ 20.480,13	\$12.733,42
1. Ventas netas	\$ 32.599,60	\$ 20.358,60	\$10.887,00
2. Ingresos de la inversión financiera (*)	\$ 209,80	\$ 116,60	\$ 184,32
3. Venta de activos	\$ 0,91	\$ 4,93	\$ 3,20
B. Valor económico distribuido (4 + 5 + 6 + 7 + 8 + 9)	\$ 32.460,64	\$ 20.838,66	\$10.579,77
4. Pago a proveedores	\$ 27.639,75	\$ 15.427,93	\$ 8.586,30
5. Sueldos, jornales y cargas sociales	\$ 1.089,07	\$ 750,76	\$ 787,30
6. Pago a proveedores de capital (**)	\$ 577,19	\$ 209,15	\$ (19,50)
7. Inversión en bienes de uso y otros activos	\$ 2.528,60	\$ 2.255,60	\$ 1.184,40
8. Inversión en la comunidad(***)	\$ 1,15	\$ 3,11	\$ 4,37
9. Impuestos (9.1 + 9.2 + 9.3)			
9.1 Impuesto a las ganancias	\$ (1.160,93)	\$ 1.225,91	\$ (594,20)
9.2 Impuestos directos			
9.3 Impuestos tasas y contribuciones	\$ 1.785,80	\$ 966,20	\$ 631,10
Valor económico retenido (A - B)	\$ 349,67	\$ -358,53	\$ 2.153,65

(*) Ingresos generados por los fondos comunes de inversión

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

(***) Durante 2019 los programas Sembrando Futuro, Consumo Responsable y Emprendedores Sociales fueron financiados y llevados adelante desde la Fundación, realizando la aportación económica de los mismos desde dicha sociedad. Es por ello el gran cambio entre un año y el otro.

Capitalización total en millones de pesos argentinos_

	2019	2018
Capital social	325,6	325,6
Ajuste integral del capital social	7.168,2	4.545,9
Deudas bancarias y financieras	538,7	721,40
Pasivos y patrimonio neto	26.351,9	5.592,9

Durante 2019, hubo varias modificaciones en el cuadro tarifario. El 29 de marzo, la Secretaría de Energía definió una bonificación del precio del gas en el punto de ingreso al sistema de transporte para los usuarios residenciales de gas natural y de propano indiluido por redes. Fue del 27 % para los consumos correspondientes a abril de ese año y del 12 % para los consumos correspondientes a mayo. Esto debió ser reflejado en los cuadros tarifarios publicados en abril de 2019 (Resolución N° 148/19).

El 1° de abril de 2019, se aprobaron los cuadros tarifarios y de tasas y cargos por servicios adicionales vigentes a partir de esa fecha, tomando en cuenta el escalonamiento tarifario definido por la Resolución N° 148/19 y se publicaron tres cuadros tarifarios: el de abril de 2019, el de mayo de 2019 y el aplicable desde junio a octubre de 2019 (Resolución ENARGAS N° 196/2019).

Con carácter excepcional, el 21 de junio se estableció un diferimiento de pago del 22 % para aquellas facturas emitidas entre el 1 de julio y el 31 de octubre de 2019. El costo financiero de este diferimiento –en beneficio de los usuarios residenciales de gas natural y de propano indiluido por redes– fue asumido por el Estado Nacional (Resolución N° 336/2019). Los montos empezaron a ser recuperados a partir de las facturas emitidas el 1° de diciembre de 2019, en un período de cinco meses consecutivos, con igual costo en cada factura. Los usuarios con consumo 0 no fueron alcanzados por esta medida y cada usuario pudo optar por adherirse o no a este beneficio.

El 24 de junio 2019, el Poder Ejecutivo nacional comunicó a Naturgy BAN S. A. el cese de las compensaciones por diferencias de GNCC a partir de diciembre de 2018 y la “devolución” del ajuste por GNCC correspondiente a enero-noviembre de 2018 (Resolución N° 340/2019).

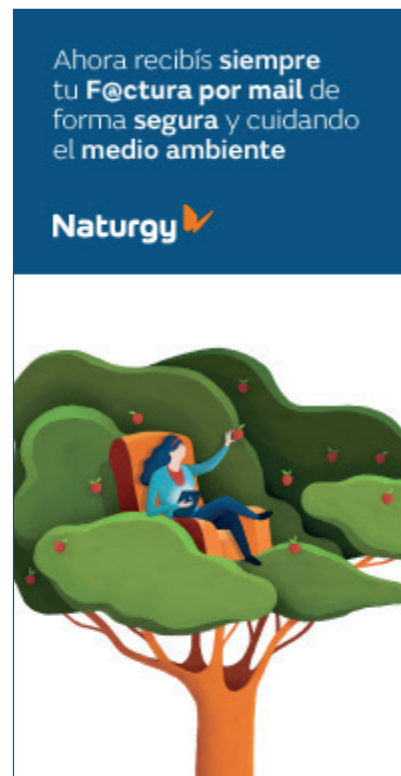
Asimismo, el ENARGAS dictó la Resolución N° 521/2019, publicada en el Boletín Oficial el 3.10.2019, en la que comunicó a las distribuidoras de gas el diferimiento del aumento de los márgenes de transporte y distribución desde el 1° de octubre de 2019 al 1° de enero del 2020, fecha en la que se aplicaría un ajuste por el Índice de Precios Internos al por Mayor (“IPIM”) inmediato anterior disponible. El ajuste del precio del gas también fue diferido a enero de 2020. Por otro lado, instó a las distribuidoras de gas a presentar un reajuste de inversiones para compensar en su exacta incidencia los ingresos no percibidos por el diferimiento del aumento tarifario previsto. Esta propuesta fue presentada y a la fecha se encuentra en proceso de análisis por parte del ENARGAS.

El 31 de octubre de 2019, se aprueba un nuevo cuadro tarifario a aplicar a partir del 1° de noviembre de 2019 (Resolución N° 701). En él, se aplica un aumento del 2,32 % a los márgenes de distribución de Naturgy BAN S. A. en concepto de la resolución de la controversia con Metrogas, luego de que en la resolución 694/2019 se acordara una nueva tarifa de subdistribuidora para dicho cliente por el servicio de ByPass ofrecido por Naturgy BAN S. A. Adicionalmente, se realiza un ajuste de las DDA por un error a la hora de calcularlas en períodos anteriores.

El 22 de noviembre de 2019, la Resolución N° 751/2019 modifica a la N° 521 y difiere el aumento tarifario pactado del 1° de enero 2020 al 1° de febrero 2020. El aumento por aplicar en esa fecha será el correspondiente al IPIM acumulado entre febrero de 2019 y agosto de 2019. Finalmente, el 17 de diciembre de 2019, a través de la Ley de Solidaridad Social y reactivación productiva en el marco de la emergencia pública, se definió un congelamiento tarifario de 180 días.

En cuanto a los cambios realizados en la composición de la factura, la Resolución ENARGAS N° 223 –del 16 de abril de 2019– estableció la obligación de realizar la facturación de manera mensual para los usuarios con ciclo de lectura bimestral a partir de junio de 2019 fraccionando para ello la medición bimestral del consumo en dos partes iguales.

No hubo novedades respecto a los beneficios tarifarios: mantuvimos los ya definidos para 2018. Si promovimos la adhesión de los clientes a la factura electrónica mediante la difusión de campañas.



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

Les garantizamos a accionistas e inversores información verídica y transparente. Para proveérsela, contamos con canales de comunicación propios.

Así, nos reunimos con accionistas minoritarios para comunicarles la situación de la sociedad y los planes a desarrollar, antes de la realización de la Asamblea de Accionistas.

Realizamos las correspondientes comunicaciones a la Bolsa de Comercio de Buenos Aires y la Comisión Nacional de valores al momento de la aprobación de los Estados Financieros trimestrales y de realización de la Asamblea General de Accionistas.



+Info

Correo electrónico para atender consultas e inquietudes de los interesados:

relacionesconelmercado@naturgy.com

Web actualizada con información para los accionistas:

<http://www.naturgy.com.ar/ar/conocenos/la+compania/1297092324712/inversionistas.html>

3.3 Financiación sostenible

Desde el año 2012, Naturgy viene manteniendo reuniones con inversores enfocados de manera muy específica en evaluar las políticas de ESG del Grupo. A lo largo de 2019, el Grupo continuó con esta actividad, participando en diversos eventos, entre los que destacan las conferencias ESG organizadas por JP Morgan en marzo y por Société Générale en noviembre, ambas en París. Entre los inversores con los que se han mantenido estas reuniones durante el ejercicio destacan Sycomore AM, AXA Investment, Amundi AM, M&G Investments, Fidelity Investments, Standard Life Aberdeen, LGT Capital, Anima SGR y Generali.

Asimismo, desde 2017 y en línea con su compromiso con la sostenibilidad, el Grupo cuenta con un marco para la emisión de bonos verdes destinados a la financiación de energías renovables. En este marco, el 15 de noviembre de 2017, Naturgy formalizó una emisión de bonos verdes por un importe de 800 millones de euros y vencimiento en mayo de 2025. Esta emisión se fijó con un cupón anual del 0,875%. A cierre de diciembre 2019 todos los fondos de la emisión se han invertido en los proyectos renovables previstos. El bono verde fue aprobado por la agencia de rating Oekom, obteniendo una valoración de B+.

Además, y para cubrir sus necesidades de financiación, en 2017 el Grupo firmó con ING Bank NV Sucursal en España, un crédito sostenible por un importe total de 330 millones de euros a cuatro años con posibilidad de uno adicional, en el cual el margen está indexado a un rating de sostenibilidad emitido por la agencia de rating Sustainalytics, entidad independiente que emite un informe y calificación al respecto.

Como consecuencia de una mejora en el rating de un 7,6%, durante el año 2018 el margen de dicha financiación se redujo un 5%, reducción que se mantuvo durante 2019 ya que el índice se mantuvo dentro de los mismos niveles.

De igual manera, Naturgy Renovables ha suscrito en 2019 un préstamo de 500 millones de euros para financiar inversiones, bajo los Principios de los Préstamos Verdes. Para mantener esta categoría, la compañía deberá elaborar y entregar a las entidades acreditantes un informe de seguimiento ambiental que incorpore, al menos, la siguiente información:

- Descripción de los proyectos financiados con este contrato de financiación y su impacto esperado.
- Información periódica de seguimiento ambiental conforme a las exigencias de vigilancia ambiental del proyecto.
- Información sobre sistemas de gestión ambiental y de seguridad y salud que aplican.

3.4 Presencia en índices de inversión socialmente responsable

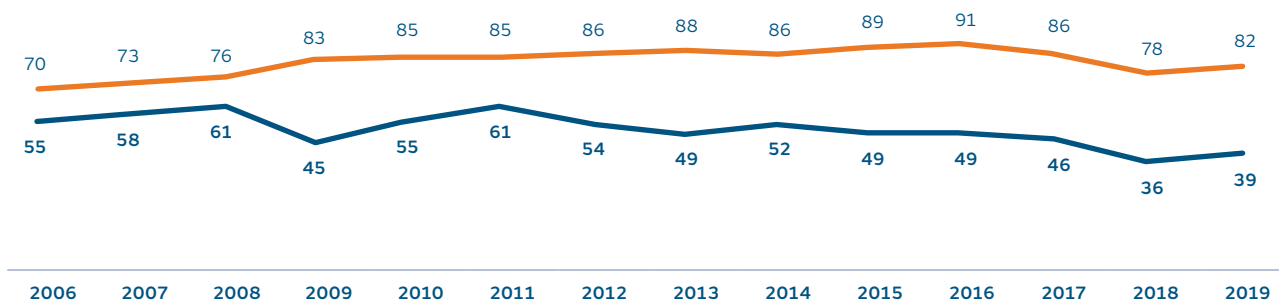
El desempeño del Grupo en materia social, medioambiental y de buen gobierno, le ha permitido situarse en posiciones de referencia en los principales índices de sostenibilidad. Naturgy forma parte desde hace 15 años de manera ininterrumpida, del Dow Jones Sustainability Index, consiguiendo renovar en 2019 el liderazgo mundial en el sector Gas Utilities por tercer año consecutivo. Del mismo modo, la compañía pertenece FTSE4GOOD desde su creación en 2001, renovando también el liderazgo global del sector Multiutilities por segundo año. Asimismo, durante 2019, el Grupo ha sido evaluado por agencias de rating como MSCI en la que ha conseguido de nuevo la máxima valoración (AAA), Sustainalytics en la que se mantuvo como una de las top 5 entre 193 utilities evaluadas e ISS ESG en la que se mantiene dentro del 20% mejor del sector, tras la última evaluación bienal realizada por dicha agencia. La compañía también mantiene la puntuación otorgada por la agencia Vigeo Eiris en 2018, cuya evaluación se realiza cada dos años, formando parte de las tres variantes de Euronext Vigeo, el World 120, Europe 120 y Eurozone 120. Naturgy también forma parte de los índices MSCI Global Climate Index y MSCI ESG Leaders Index.

En 2019, el Grupo ha sido reconocido como líder mundial por su acción frente al cambio climático, al ser incluido en el índice The Climate Change A List 2018 de Carbon Disclosure Project (CDP). La compañía ha obtenido la máxima valoración posible en este índice de cambio climático, en reconocimiento por sus acciones de reducción de emisiones, mitigación de los riesgos climáticos y desarrollo de una economía baja en carbono.

La presencia en estos índices de sostenibilidad pone en valor el esfuerzo realizado por el Grupo 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 DJSI (puntuación de 0 a 100)

■ Naturgy ■ Media sector



Nota: 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 | 37
- 4.2 Mitigación y adaptación al cambio climático | 39
- 4.3 Economía circular | 42
- 4.4 Capital natural y biodiversidad | 47





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

Con el objetivo de reducir nuestra huella ambiental, y fomentar un uso responsable de la energía entre nuestros grupos de interés, llevamos a cabo año a año acciones ambientales mediante el uso de tecnologías respetuosas con el ambiente y el cumplimiento de requisitos legales.

Contamos con una estructura organizativa que define responsabilidades ambientales de las diferentes áreas de la compañía.

Integramos lo ambiental a lo largo de la cadena de valor de nuestro negocio, incluidos los procesos de toma de decisiones, la gestión de riesgos y oportunidades, la planificación y la ejecución de las actividades.

Certificamos la ISO 14001 como parte del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Este modelo de gestión ambiental permite el desarrollo eficiente de procesos con el mínimo impacto en el entorno y garantiza en todo momento el cumplimiento de las exigencias, tanto externas como internas.

Elaboramos planes de actuación anuales alineados con los objetivos de medioambiente.

Aplicamos metodologías y herramientas específicas de gestión ambiental.

Realizamos acciones de comunicación, sensibilización y formación de los empleados, empresas colaboradoras y partes interesadas.

102-11, 103-2, 103-3, 304-2, 306-3, 413-2

Acciones destacadas realizadas durante 2019:

- 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.
- Se elaboró la Matriz de Riesgos Ambientales donde se ponderan los riesgos ambientales significativos asociado a los procesos contemplados en el SIG.
- Se trataron y cerraron hallazgos surgidos como consecuencia de las auditorias desarrolladas en ejercicios anteriores.



- Se realizó la evaluación de cumplimiento legal de la información cargada en la herramienta THEMIS.
- Revisamos todos los procedimientos específicos que constituyen el Manual de Procedimientos Ambientales (MPA).

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.

Se realizaron actuaciones especiales en Parque Leloir, orientadas a minimizar los impactos ambientales que pudieran haber ocasionado las obras de extensión de red de distribución que se llevaron a cabo dentro de un área considerada ecológica protegida.

En 2019 no recibimos quejas, sanciones o reclamaciones ambientales.

Riesgos ambientales

Desde Naturgy identificamos, registramos y analizamos los sucesos ambientales ocurridos con el fin de definir, aplicar y difundir medidas preventivas para reducir los riesgos y daños sobre el medioambiente. En 2019, se registraron 3 derrames accidentales:

Descripción de derrames	Impacto	Medidas adoptadas para su resolución
Derrame de aproximadamente 2 litros de gasoil ocasionado como consecuencia de la carga de combustible en un generador eléctrico en el Centro Operativo San Martín.	Contaminación de suelo. El derrame de gasoil se generó en piso consolidado sin afectación de desagües pluviales.	Contenido inmediatamente con material absorbente (vermiculita) y los residuos generados se dispusieron como residuo especial. El piso fue tratado posteriormente con desengrasantes.
Derrame de aproximadamente 4 litros de aceite hidráulico como consecuencia de las tareas de mantenimiento de un equipo generador eléctrico en el Centro Operativo San Martín.	Contaminación de suelo. El derrame de aceite se generó en piso consolidado sin afectación de desagües pluviales.	
Derrame de aproximadamente 2 litros de aceite hidráulico como consecuencia de las tareas de mantenimiento de un equipo generador eléctrico en el Centro Operativo San Martín.		

Con el objetivo de prevenir futuros derrames, y establecer las acciones y respuestas ante una emergencia, se realizaron dos simulacros de derrame en las instalaciones de la Planta Peak Shaving y del Centro Operativo San Martín. Como resultado, se identificaron oportunidades de mejora ante la respuesta de las expectativas.

Por otra parte, el impacto ambiental ocurrido como consecuencia de un accidente que generó un tercero en la localidad de Zárate tras la rotura de una cañería de alta presión (25 kg) de diametro 10", generó una emisión de metano a la atmosfera equivalente a 117,4 Tn.

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,
- la movilidad sostenible,
- los programas de gestión de la demanda a través de la concientización.



Se eliminaron 16.839 fugas, lo que conllevó la renovación de 683,5 metros de cañería de red y 14.485 acometidas.

4.2.1. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de las emisiones



Continuamos realizando la reducción de las presiones de la red de acuerdo con el perfil de consumo residencial, relacionado con la estacionalidad de las temperaturas. Así, se gestionó durante el mes de noviembre del 2019 a través del área de Control de Operaciones - Despacho de Gas el descenso de las presiones de las Estaciones Reguladoras de Presión (ERP) para llevarlas a valores estivales.

Además, se realizó la renovación de redes de distribución con materiales que poseen menores factores de emisión de CH₄. Se renovaron 42.067 metros de cañería de H^oF^o de baja presión por 39.321 metros de cañería de polietileno en media presión y 1622 acometidas de H^oF^o por la misma cantidad en polietileno.

Por otra parte, se continuó realizando la localización de fugas a través de las tareas de reseguimiento de red y reparación de las mismas. Se realizó el reseguimiento en zona comercial de 14.678,48 km de cañería de media y baja presión, en zona no comercial de 2.069,12 km de cañería de media y baja presión y de 1.767,16 km de cañería de alta presión. Se eliminaron 16.839 fugas. Esto último, originó la renovación de 683,5 metros de cañería de red y 14.485 acometidas.

Por último, continuamos empleando los dispositivos mecánicos que se diseñaron para obturar las tees de servicio, con el fin de evitar el venteo de gas natural a la atmósfera durante la habilitación de los mismos. Durante 2019, se redujeron las emisiones de metano en 25.491,4 m³, a través del reemplazo de 11.587 servicios que poseían tees sin obturador, en comparación con la misma actuación de no haberse utilizado los dispositivos.

Emisiones directas de GEI en fuentes fijas (en procesos)

	2019	2018
Emisiones de dióxido de carbono		
Por consumo de gas natural (Kg CO ₂)	2.980.318,42	3.721.562,18
Por consumo de propano (Kg CO ₂)	14.817,95	20.982,54
Por consumo de diésel (Kg CO ₂)	12.714,33	27.879,32
Emisiones totales de CO₂ en procesos (Kg CO₂)	3.007.850,69	3.770.424,05
Emisiones de metano		
Por consumo de gas natural (kg CH ₄)	266,19	331,69
Por consumo de propano (kg CH ₄)	1,72	1,65
Por consumo de diésel (kg CH ₄)	1,16	3,76
Emisiones totales de CH₄ en procesos (kg CH₄)	269,08	337,10
Por distribución de gas en red (kg CH ₄)	12.207.357,14	12.009.845,44
Por distribución de gas en red (Kg CO₂ eq)	305.183.928,49	300.246.135,97

>>

305-1

>>

	2019	2018
Por emisiones accidentales (kg CH ₄)	84.189,73	175.526,09
Por emisiones accidentales (Kg CO₂ eq)	2.104.743,25	4.388.152,14
Por emisiones por ventilación de planta satélite (kgCH ₄)	10.986,70	0
Por emisiones por ventilación de planta satélite (kgCO₂ e)	274.667,50	0
Emisiones totales de CO₂ en procesos por emisiones accidentales y distribución de gas de CH₄ (Kg CO₂ eq)	307.563.339,24	304.634.288,10
Emisiones de Óxido Nitroso		
Por consumo de gas natural (Kg N ₂ O)	5,32	6,63
Por consumo de propano (kg CO ₂)	0,0233	0,03
Por consumo de diésel (kg N ₂ O)	0,10	0,23
Emisiones totales de N₂O en procesos (Kg N₂O)	5,45	6,89
Emisiones totales de CO₂ en procesos por N₂O (Kg CO₂ eq)	1.623,36	2.053,08

Emisiones directas de GEI en fuentes móviles (por flota propia)_

	2019	2018
Emisiones de CO₂		
Por consumo de gas natural (kg CO ₂)	120.815,38	124.608,99
Por consumo de gasolina (kg CO ₂)	211.035,36	239.007,08
Por consumo de diésel/gasóleo (kg CO ₂)	464.040,11	466.998,84
Emisiones totales de CO₂ por flota propia (kg CO₂)	795.890,85	830.614,91
Emisiones de metano		
Por consumo de gas natural (kg CH ₄)	198,55	204,35
Por consumo de gasolina (kg CH ₄)	76,13	86,22
Por consumo de diésel / gasóleo (kg CH ₄)	43,84	44,12
Emisiones totales de CH₄ por flota propia (kg CH₄)	318,52	334,69
Emisiones Óxido Nitroso		
Por consumo de gas natural (kg N ₂ O)	6,47	6,66
Por consumo de gasolina (kg N ₂ O)	24,36	27,59
Por consumo de diésel / gasóleo (kg N ₂ O)	12,52	12,60
Emisiones totales de N₂O por flota propia (kg N₂O)	43,36	48,86

Emisiones directas totales_

	2019	2018
Emisiones totales directas de CO₂ (kg CO₂ eq.)	311.396.309,49	309.559.340,33

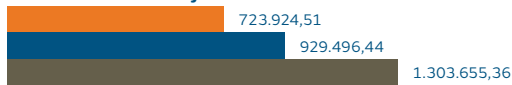
Emisiones indirectas de CO₂ (Alcance 2) (Kg CO₂)_

■ 2019 ■ 2018 ■ 2017

Proceso



Centros de trabajo



0 500.000 1.000.000 1.500.000 2.000.000 2.500.000 3.000.000

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. A lo largo de 2019 se realizaron 8 viajes en avión, en comparación con los 40 que se realizaron en 2018, que generaron 1.347,18 kg CO₂, correspondientes a otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3).

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

	2019	2018
Centros de trabajo (i)		
Emisiones de R22	0,04	0,03

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

	2019	2018
Proceso		
Emisiones de NOx	0,05	0,60
Emisiones de CO	1,85	2,72
Emisiones de SO ₂	0,20	0,21
Centros de trabajo		
Emisiones de NOx	0,09	0,09
Emisiones de CO	0,18	0,18
Emisiones de SO ₂	0,00	0,00

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

103-2, 103-3, 302-1, 302-4

4.3 Uso responsable de los recursos

4.3.1. Gestión eficiente del consumo energético

Para alcanzar los objetivos que nos propusimos durante 2019 realizamos las siguientes iniciativas que promueven la eficiencia y el ahorro energético.

- Programamos los tiempos de funcionamiento de los equipos de climatización central para un uso más eficiente de la energía. Al finalizar la jornada laboral el personal que dispone de equipos de aire acondicionado los apaga.
- 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 energía eléctrica en oficinas y predios al finalizar la jornada laboral o frente a la ausencia de personal en algún área determinada, actuando sobre los tableros principales.
- Reemplazo del 61% de iluminación LED.
- Reducción de la flota automotor de dos vehículos diésel y uno dualizado (gas natural/nafta). Esto ocasionó disminución de consumos de combustibles respecto a 2018.

Consumo de energía (i)_

	Unidad de medida	2019	2018
Consumo de gas natural			
Proceso	GJ	59.088,65	73.709,98
Centros de trabajo	GJ	2.691,83	2.623,84
Flota propia	GJ	2.395,32	2.468,03
Consumo por pérdidas en la red de distribución	GJ	816.558,62	794.544,67
Consumo de electricidad			
Proceso (ii)	kWh (eq.)	4.316.320	6.212.325,00
Centros de trabajo (iii)	kWh (eq.)	2.133.634	2.562.539,00
Consumo de propano			
	litros	9.698,08	13.732,69
Consumo de diésel			
Proceso	GJ	171,58	376,24
Centros de trabajo - gasóleo en flota propia	GJ	6.262,35	6.302,28
Consumo de gasolina en flota propia			
	GJ	3.045,24	3.448,88

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

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

⁽ⁱⁱⁱ⁾ Consumo generado en los centros de trabajo de Naturgy asociado fundamentalmente a iluminación, PC's, fotocopiadoras e impresoras, termotanques, ascensores, compresores. No se reporta de manera completa el indicador para 2019. Esto se debe a que no se pudo acceder a la información de energía eléctrica de CSJ correspondiente de septiembre a fin de año por las limitaciones de la cuarentena realizada por el virus Covid-19.

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 cuenta con un permiso de explotación de este recurso hídrico otorgado por la Autoridad del Agua (según Res. 333/17).

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.

En 2019, se incorporaron estudios hidrológicos semestrales destinados al control de las perforaciones que se corresponden con la extracción del recurso hídrico subterráneo y los pozos freáticos que poseemos en Planta Peak Shaving (PPS).

Captación de agua por fuentes (en m³)

	2019	2018
Proceso		
Captación de agua subterránea renovable (i)	13.360	14.251,00
Captación de agua subterránea no renovable	0,00	0,00
Captación de agua de la red de abastecimiento	1.108,27	239,87
Volumen total de agua captada y consumida (ii)	14.468,27	14.490,87
Centros de trabajo		
Captación de agua de la red de abastecimiento	50.223,66	43.084,02
Volumen total de agua captada y consumida	50.223,66	43.084,02

⁽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.

103-2, 103-3, 306-1

Vertidos totales de aguas residuales (en m³)

	2019	2018
Proceso		
Agua vertida a la red pública de saneamiento	1.108,27	16,99
Agua vertida para recarga de un acuífero	13.360	14.469,83
Agua vertida a fosa séptica	0,00	0,00
Volumen total vertido	14.468,27	14.486,82
Centros de trabajo		
Agua vertida a la red pública de saneamiento	50.223,66	42.965,26
Agua vertida para recarga de un acuífero	0,00	0,00
Agua vertida a fosa séptica	0,00	0,00
Volumen total vertido	50.223,66	42.965,26

4.3.3. Responsabilidad en el uso y disposición de los materiales



Con el objetivo de preservar el medioambiente, realizamos acciones relacionadas a las 3R (reducir, reutilizar y reciclar) y concientizamos a nuestros grupos de interés sobre la importancia de reducir el volumen de nuestros residuos y favorecer una economía circular.

Programa Ambiente Natural



A través del Programa Ambiente Natural fomentamos 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. En este sentido, en 2019 mantuvimos la reutilización de productos o materiales en desuso proveniente de las desafectaciones realizadas en el sistema de distribución (cañería, bulonería, válvulas). En los ámbitos de oficina, sostuvimos la campaña “Impresión 0” orientada a disminuir el consumo de papel impreso y fomentar la reutilización y reciclado de fotocopias.

Llevamos a cabo acciones de reciclado en alianza con la cooperativa “El Trébol”, organización que coordina el retiro de todo el papel del edificio de Isabel la Católica, y con Fundación Baccigalupo y Mercopel Recycling para el reciclado de papel y cartón del Centro San Martín.

Asimismo, colaboramos con el Programa de Reciclado de tapitas de la Fundación Garrahan en todos nuestros centros de trabajo. Las tapas plásticas provenientes de gaseosas y agua mineral se reciclan y reutilizan para la elaboración de un kit de insumos plásticos (balde, palangana y pala) que luego comercializa la fundación. Se juntaron aproximadamente 225,9 kg de tapitas, que fueron reciclados y transformados en nuevos insumos.

Seguimos trabajando por la eliminación de plásticos de un solo uso. En nuestras oficinas fomentamos el uso de tazas y promovemos que los vasos descartables sean utilizados únicamente por visitas externas. El personal operativo dispone para su jornada laboral de vasos térmicos con tapa.



7.380 kg
de papel/cartón
reciclado en 2019



225,9 kg
de tapitas plásticas
recicladas en 2019

500 kg de aceite mineral regenerados de la Planta Peak Shaving

12,28 toneladas de chatarra reciclada, generadas como consecuencia de las tareas de la operación

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



Materiales utilizados (toneladas métricas)

		2019	2018
Proceso			
Odorante	🗑️	29,98	24,24
Aceite lubricante / hidráulico	♻️	1,31	3,21
Desinfectantes	🗑️	0,05	0,00
Pinturas y solventes	🗑️	0,11	0,22
Detergente	🗑️	0,91	1,10
Nitrógeno (N ₂)	🗑️	196,67	214,43
Carbón calcinado	🗑️	11,16	27,82
Pilas y baterías	🗑️	0,30	0,25
Butano	🗑️	3,90	5,50
Total materiales		244,40	276,77
Centros de trabajo			
Papel	♻️	10,51	10,01
Tóner y cartuchos de tinta	🗑️	0,05 (i)	8,05
Pinturas y solventes	🗑️	0,04	0,05
Detergente	🗑️	0,03	0,08
Freones	🗑️	0,00	0,04
Tubos fluorescentes y lámparas de bajo consumo	🗑️	0,12	0,11
Total materiales		10,75	18,35

⁽ⁱ⁾ El consumo se corresponde con los cartuchos de tinta. Este año se tercerizó el servicio de impresión, siendo solamente responsabilidad de Naturgy la provisión de papel.

306-2

Gestión de residuos. Peso total de residuos no peligrosos gestionados (en toneladas métricas)

	2019	2018
Proceso		
Chatarra (i)	12,28	15,78
Residuos asimilables a urbanos (ii)	71,31	91,21
Cantidad total de residuos no especiales gestionados y tratados (reciclados, vertedero)	83,59	106,99
Centros de trabajo		
Neumáticos	2,82	-
Papel y cartón generado (i)	7,38	9,56
Plásticos (i)	0,23	0,68
Residuos asimilables a urbanos (ii)	22,72	23,01
Cantidad total de residuos no especiales gestionados y tratados (reciclados, vertedero)	33,15	33,26

⁽ⁱ⁾ Residuo sometido a un proceso de reciclado.

⁽ⁱⁱ⁾ Al momento no se realiza en Naturgy 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.

Peso total de residuos peligrosos gestionados (en toneladas métricas)

	2019	2018
Proceso		
Aceite usado (iv)	0,5	2,69
Hidrocarburos más agua (v)	6,42	9,06
Pilas, baterías y acumuladores (vi)	0,63	1,83
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos (v)	1,58	3,35
Otros - Proceso (v)	0,32	0,64
Cantidad total de residuos especiales gestionados y tratados (vii) (xi)	9,45	17,56
Centros de trabajo		
Residuos biosanitarios (viii)	0,07	0,07
Residuos eléctricos y electrónicos (ix)	0,223	0,20
Tubos fluorescentes y lámparas de bajo consumo (vi)	0,27	0,30
Tóner y cartuchos de tinta	0	0,12
Otros	0,007	0
Otros	0,03	0
Cantidad total de residuos especiales gestionados y tratados (x) (xi)	0,6	0,69

⁽ⁱⁱⁱ⁾ Residuo sometido a tratamiento de regeneración. ^(iv) Residuo sometido a tratamiento de incineración. ^(vii) Residuo sometido a tratamiento de estabilización (macro-encapsulado con vidrio o cemento) y posterior disposición final en relleno de seguridad. ^(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). 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 materializar este indicador se corresponde con la emisión de los certificados de tratamiento y/u operación de residuos especiales que generan las empresas habilitadas por el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS). ^(xii) Naturgy 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.), 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 generen.

Acciones de apoyo a la conservación

Llevamos a cabo una iniciativa de capacitación a jóvenes y otros interesados sobre cuidado ambiental junto a la Fundación Chicos Naturalistas. La acción se centró en el Centro Comunitario Belen, comedor al cual asisten más de 300 niños y en donde realizamos la instalación para que accedan al gas natural, y consistió en el desarrollo de una huerta junto a las personas que allí asisten. Los jóvenes fueron capacitados y formados para que puedan desarrollarla y continuarla durante los años siguientes.

Además dicho programa es una concientización sobre el uso de papel y el cuidado medioambiental en donde promovemos la adhesión a la factura digital. Para dicha iniciativa se plantaron 10 árboles frutales en conjunto con semillas de otras especies vegetales destinadas al consumo humano.



25
voluntarios
participaron de esta acción



Interés por las personas

- 5.1 Igualdad de oportunidades, diversidad e integridad social: palancas de crecimiento | 50
- 5.2 Relaciones laborales | 53
- 5.3 Flexibilidad y apoyo al entorno familiar | 54
- 5.4 Gestión del talento y modelo de liderazgo | 55





Compromisos con colaboradores



Aplicar las mejores prácticas al identificar, captar y fidelizar el talento necesario para el desarrollo de los negocios, siguiendo 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.

Desafíos para 2019

Impulsar la participación de colaboradores en el acceso a la plataforma Success Factors para responder a las necesidades específicas de las áreas.

Brindar una serie de charlas y talleres de salud para colaboradores –y su grupo familiar– a partir de sus inquietudes.

Grado de cumplimiento en 2019

■ Trabajamos en la definición de cursos con objetivos específicos relacionados con la realidad del negocio, adecuándolos específicamente a cada sector.
Gestionamos la implementación del plan de formación utilizando como única herramienta Success Factors.

■ Dimos charlas con distintas temáticas: soporte vital básico y RCP en niños (en los dos principales centros de trabajo, con 175 asistentes), prevención de enfermedades y promoción de la salud de la mujer (dos talleres, de los que participaron 82 empleados y familiares) y vida saludable y actividad física (talleres a los que asistieron 112 personas entre las dos sedes).

Desafíos para 2020

Impulsar la participación de colaboradores al acceso a la plataforma Success Factors focalizando los contenidos online.

Impulsar la implementación y la participación local de programas corporativos del Grupo, como Mentoring y Digital Teams.

Seguir ofreciendo charlas y talleres de salud para colaboradores, y sus familias, según sus inquietudes.

Grado de cumplimiento

■ Terminado ■ Avance elevado ■ Avance intermedio ■ Avance escaso ■ No iniciado

102-8, 103-2, 103-3, 401-1

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



Nos resulta fundamental promover un entorno de trabajo de calidad, basado en el respeto, la diversidad y el desarrollo personal y profesional. Para ayudarnos con este objetivo, disponemos de un Código ético, que plantea las pautas que han de presidir nuestro comportamiento en el desempeño diario, específicamente en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantenemos con nuestros grupos de interés.

ayudarnos con este objetivo, disponemos de un Código ético, que plantea las pautas que han de presidir nuestro comportamiento en el desempeño diario, específicamente en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantenemos con nuestros grupos de interés.



18 años
de permanencia media
en la compañía



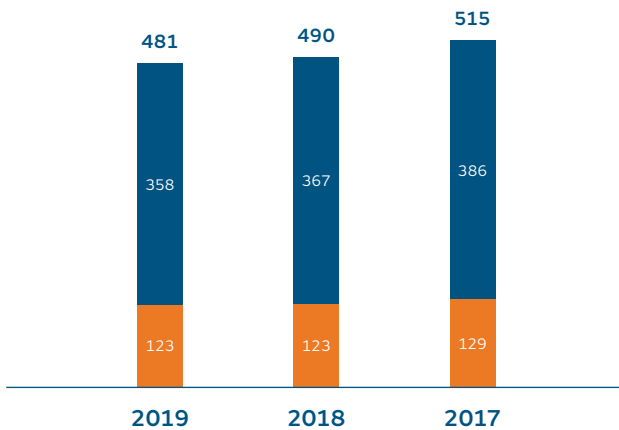
\$ 1.170,61
millones invertidos en gastos
de personal

Indicadores de empleados_

	2019	2018	2017
Inversión en personal (millones de pesos)	1.170,61	829,33	536,2
Índice de permanencia	18,5	18,4	18,9
Edad media de la plantilla	47,55	46,24	47,6

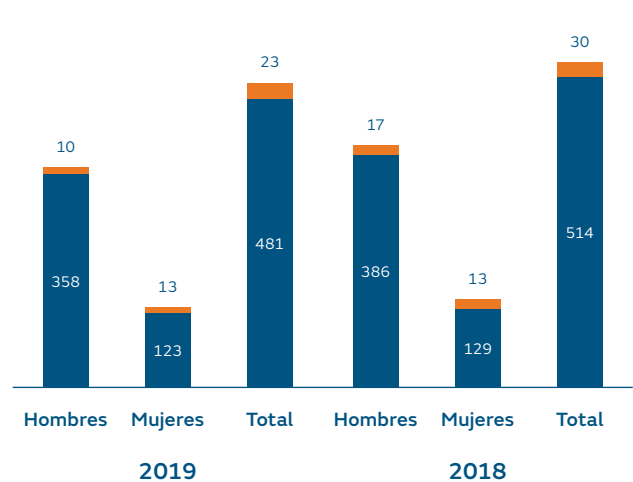
Colaboradores por género_

■ Mujeres ■ Hombres



Colaboradores por tipo de contrato_

■ Contratos fijos (efectivos) ■ Pasantías



Altas y tasa de contratación por grupo etario y sexo 2019 (i)_

	Altas			Tasa de contratación		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<30	0	0	0	0	0	0
30-50	4	2	6	2,92%	3,13%	2,99%
>50	0	0	0	0	0	0
Total	4	2	6	1,12%	1,63%	1,25%

⁹⁾ Para homogeneizar la información presentada se modificaron las categorías de grupos etarios respecto del año anterior. La tasa de contratación se calcula con el cociente altas/dotación. Se utiliza la nómina del personal al cierre del período.

Bajas y tasa de rotación por grupo etario y sexo 2019 (i)_

	Bajas			Tasa de rotación		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<30	3	0	3	8,82 %	0 %	6,52 %
30-50	5	1	6	3,65 %	1,56 %	2,99 %
>50	3	1	4	1,60 %	2,13 %	1,71 %
Total	11	2	13	3,07 %	1,63 %	2,70 %

Ⓣ La tasa de rotación se calcula con el cociente bajas/dotación. Se utiliza la nomina del personal al cierre del periodo.

Diversidad e igualdad

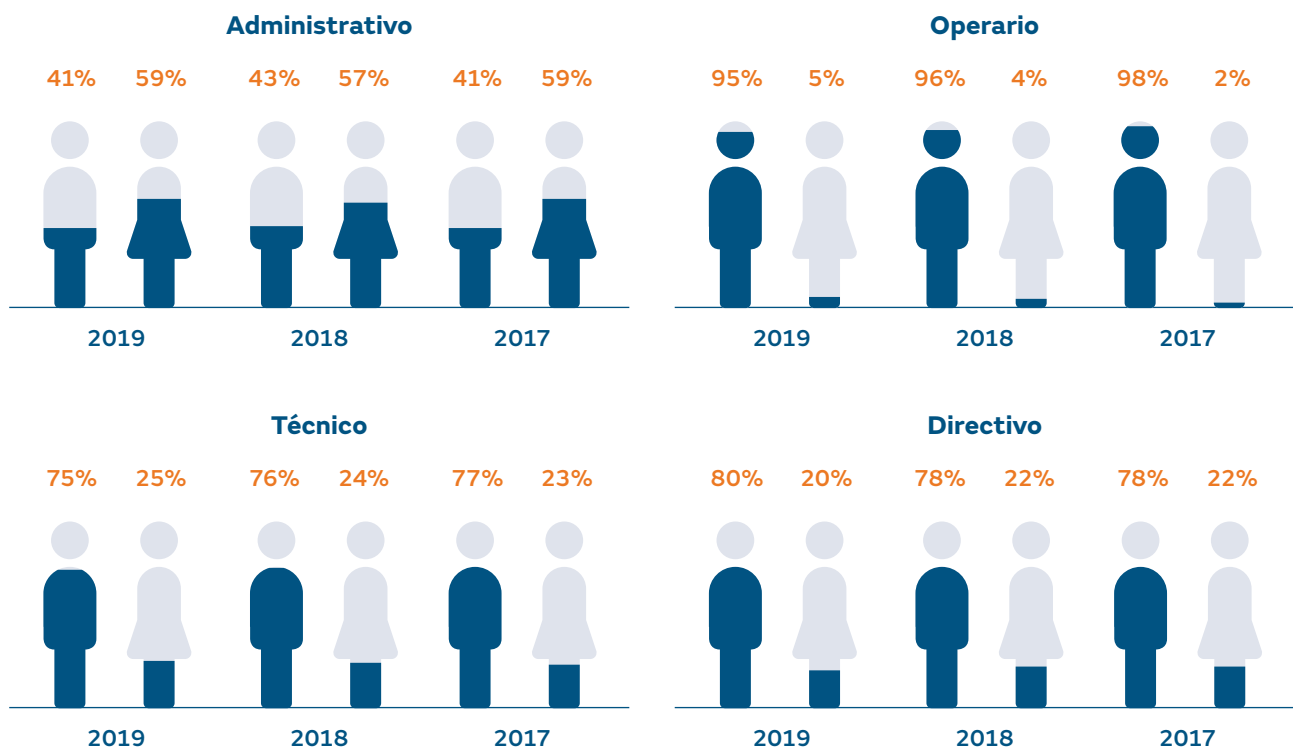


Fomentamos la diversidad y la igualdad de oportunidades. Para lograr estos objetivos, promovemos un entorno de respeto, escucha y diálogo permanente, en el que todos puedan sentirse incluidos.



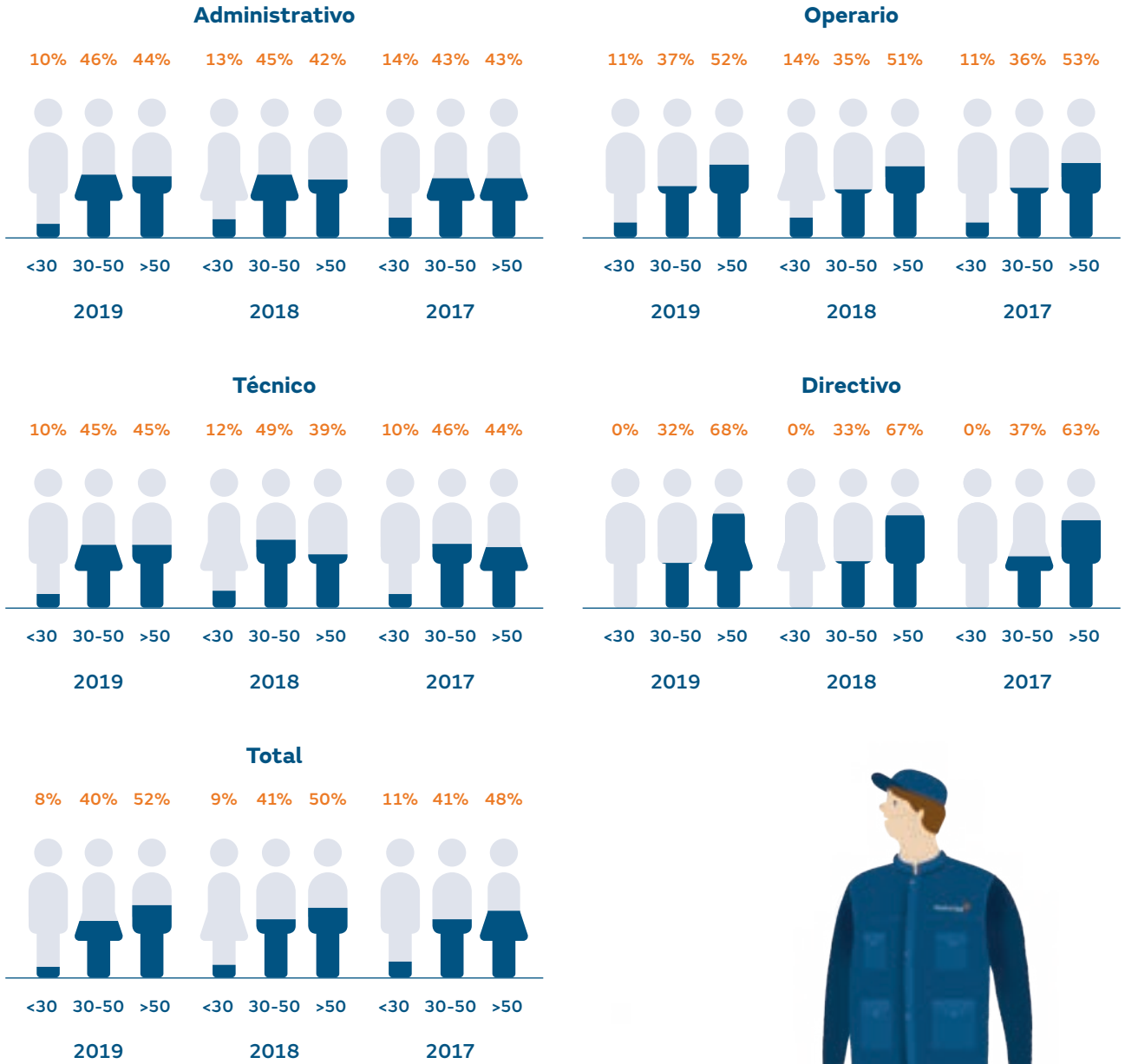
Impulsamos el desarrollo y la promoción profesional de mujeres para que puedan ocupar nuevas posiciones dentro de la compañía.

Colaboradores por categoría profesional y género_



103-3,405-1

Colaboradores por categoría profesional y edad_



5.2 Relaciones laborales



Nuestra política retributiva se basa en la igualdad y la competitividad. Los criterios que seguimos y que rigen los rangos salariales son:

- de personal de convenio: establece las retribuciones en función del grupo y subgrupo profesional, tal como lo señalan los convenios vigentes.
- de 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.
- de personal excluido de convenio: es para las personas a la que se le pide confidencialidad respecto de sus funciones (directivos, puestos gerenciales, jefaturas de servicios y otros profesionales de funciones específicas). La categoría cuenta con una retribución variable según objetivos.

Contamos con una política salarial que respeta la igualdad de género en la definición de los niveles de remuneraciones de los colaboradores. Las variaciones que pueden darse dentro de una misma categoría laboral se relacionan con las diversas posiciones dentro de cada categoría y no con diferencias de género.

Retribución_

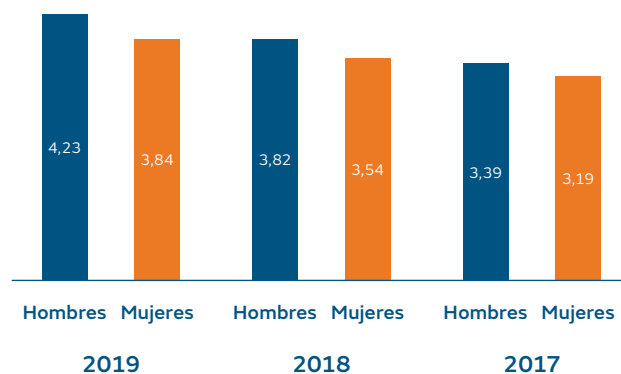
	2019	2018	2017
Relación entre el salario más alto y el más bajo	9,07	8,56	8,12
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local (i)	3,84	4,21	3,19

⁽ⁱ⁾ Salario mínimo vital y móvil correspondiente a enero del 2019.

Estructura retributiva_

	2019	2018	2017
Personal con parte de su retribución fijada según objetivos	32,43 %	36 %	32 %

Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local_



⁽ⁱ⁾ Se utilizó el salario mínimo vital y móvil correspondiente a enero del 2019.

Durante 2019, 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) 96, Asociación de Personal Jerárquico de la industria de Gas Natural, derivados y afines (APJGAS) 138.

Empleados de la plantilla sindicalizados_

	2019	2018	2017
STIGAS	19,96 %	19,80 %	21,75 %
APJGAS	28,69 %	26,33 %	26,8 %

Convenios Colectivos de Trabajo_

	2019	2018	2017
Naturgy (i)	26,40 %	26,53 %	26,02 %
Personal representado	73,60 %	73,47 %	73,98 %

⁽ⁱ⁾ Corresponde al personal sin representación.

103-2, 103-3, 401-2, 401-3

5.3 Flexibilidad y apoyo al entorno familiar



Durante 2019, ofrecimos charlas y talleres para una mejor calidad de vida:

175 participantes concurrieron a los cursos Taller en primeros auxilios y RCP para niños, y Uso de Cardiodesfibrilador en los principales centros de trabajo.

86 fueron los asistentes a los talleres sobre prevención y atención primaria de enfermedades de la mujer.

112 participantes tuvieron el taller de nutrición Vida saludable y actividad física

También continuamos brindando distintos beneficios: una bonificación en la red de gimnasios MEGATLON para empleados y su grupo familiar, la provisión de útiles escolares para hijos y reintegros en jardines maternas, el presente por el Día del Niño, el seguro colectivo de vida optativo y de sepelios, descuentos en productos comerciales, el plan médico a cargo de la empresa (abonando la diferencia de plan descontando aportes) y pasantías de verano para hijos estudiantes universitarios.

Empresa familiarmente responsable



Apostamos por el equilibrio entre la vida profesional y personal. Para favorecerlo, aplicamos medidas de

flexibilización laboral, y ofrecemos servicios y beneficios que se adaptan a las necesidades de los empleados. Así lo reconoce el certificado Empresa Familiarmente Responsable Global, revisado en 2019, que nos ubica como referentes de la nueva cultura sociolaboral y empresarial gracias a las medidas corporativas y locales en materia de conciliación y a espacios y servicios que ponemos a disposición del personal.

En lo relativo a los horarios, los empleados pueden disfrutar de medidas de flexibilidad según lo previsto en propio convenio o reglamento de empresa relativo a la carga horaria, de entrada/salida, a si es jornada intensiva, etc. Dependiendo de la posición (y exceptuando personal que realiza turnos), ofrecemos horarios flexibles de acuerdo con el siguiente esquema:

- Personal técnico en locales: 8 a 16.20 h.
- Personal técnico Centro San Martín: 7 a 15.20 h.

En ambos casos, este horario implica la toma de 20 minutos para almorzar y permite anticipar la salida 40 minutos cada día.

También propiciamos la integración con los empleados y sus familiares a través de encuentros para el Mes del Niño y las vacaciones de invierno, y la invitación a actividades específicas para hijos (por ejemplo, de robótica).



Como resultado de la auditoría que llevó a cabo la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), mantuvimos el certificado global de Empresa Familiarmente Responsable, que nos describe como una organización que promueve la armonía entre las esferas laboral, familiar y personal.

- 3 licencias de maternidad otorgadas
- 7 licencias de paternidad otorgadas
- 100 % de reincorporación de madres y padres luego de sus licencias

5.4 Gestión del talento y modelo de liderazgo

Apostamos al desarrollo individual y a la evolución de la carrera profesional de nuestros colaboradores. Lo hacemos mediante el sistema de gestión de talento, que 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.

En 2019, implementamos la Evaluación de Desempeño 360° de los directores de primer nivel. Estimamos contar con los resultados para 2020 y, en función de ellos, confeccionar entonces el plan de desarrollo individual (PDI).

El esquema de Dirección por objetivos (DPO) se enfoca en la simplificación y la homogeneización. A partir de esta evaluación, incorporamos a todo el personal fuera de convenio. La DPO consta de:

- Tres objetivos económicos, que conforma un 90%.
- Un objetivo de Seguridad y Salud, que conforma un 3%.
- Un objetivo cualitativo (Evaluación del Responsable), que conforma un 7%.

Los objetivos económicos y de Seguridad y Salud son definidos por la Dirección General y calculados por Control y Prevención (España).

En la Evaluación del Responsable, que detalla las personas para evaluar dentro de cada área correspondiente, el superior jerárquico indicará una puntuación asignada de 0 a 150 puntos. La gestión estará a cargo de Recursos Humanos, que recopila la Evaluación.

Algunos criterios de valoración:

- las funciones realizadas, proyectos gestionados y logros conseguidos.
- la calidad de servicio y atención al cliente interno/externo.
- la gestión de los cambios producidos: flexibilidad y adaptación.
- la actitud y el compromiso respecto a la Seguridad y Salud a nivel personal y el de las personas a su cargo, internas y externas.

Indicadores de carrera profesional_

	2019			2018			2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Personas que aplican al sistema DPO y Evaluación de Desempeño (i)	39,5 %	60,5 %	100 %	36,43 %	55,04 %	91,47 %	31,1 %	68,9 %	100 %

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

Evaluación de desempeño desglosado por categoría profesional_

	2019
	%
Directivos	88,00
Técnicos	40,57
Administrativos	14,16
Operarios	0,60
Total	22,87

Evaluación de desempeño desglosado por género_

	2019
	%
Mujeres	37,40
Hombres	17,88
Total	22,87

Formación para el desarrollo y la mejora de la actuación profesional



Es parte de nuestra política de responsabilidad corporativa comprometernos con el desarrollo profesional de las personas. Para favorecer este objetivo, nos servimos del modelo de gestión del talento y ponemos a disposición de todos los profesionales los medios, programas y herramientas que puedan potenciar sus habilidades y competencias.

La Universidad Corporativa (UC) es una palanca estratégica de transformación al servicio del negocio para crear valor y conseguir los objetivos marcados en el Plan Estratégico. A través de ella articulamos el plan de formación y desarrollo.

La UC en coordinación con los Business Partners de Personas de cada negocio elabora y ofrece a las distintas unidades la oferta formativa: un catálogo de acciones que responden a las necesidades de formación identificadas en función de los puestos y categorías de los colaboradores, las necesidades organizativas –que relevamos principalmente en el último trimestre del año previo–, los proyectos y objetivos de cada uno de los negocios, los perfiles de asignación y los resultados del Plan de Formación del año anterior.

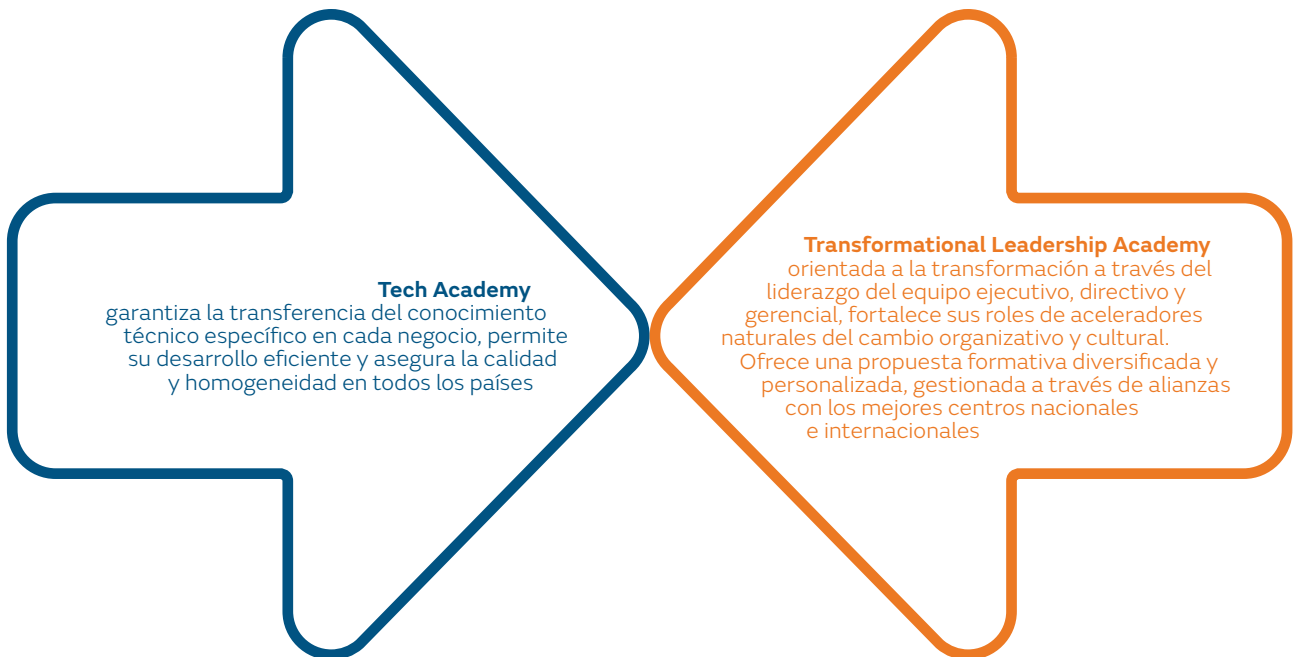
8,4

Como resultado el índice de satisfacción de la encuesta para medir la calidad de acciones de formación en 2019

Nuestros colaboradores deberán evaluar qué conocimientos técnicos necesitan adquirir para el año en curso en coordinación con sus responsables y a partir de ellos definir el plan de formación que deberá seguir. Junto con los Business Partners de Personas, la UC integra y analiza toda la información anterior y prioriza las acciones formativas incluidas en la oferta en función de:

- colectivos por ocupaciones y número de personas previstas correspondientes a cada programa/acción formativa
- carga formativa asignada a cada empleado
- previsión de calendario y lugar de impartición

El modelo de gestión de la UC da respuesta a las necesidades de formación a través de:



Principales acciones de formación en 2019

Durante 2019, ofrecimos actividades formativas en temas de salud integral, calidad y medio ambiente, prevención de riesgos laborales, cultura y responsabilidad corporativa, entre otras formaciones técnicas específicas requeridas por los diferentes puestos de trabajos.

Modalidad	Acción
Presencial	Salud integral <ul style="list-style-type: none"> ■ Descripción y entrenamiento en RCP y uso del DEA: 21 asistentes Primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar (RCP) para niños: 154 asistentes ■ Prevención y atención primaria de la mujer: 86 asistentes ■ Nutrición y buena alimentación: 112 asistentes
	Medio ambiente <ul style="list-style-type: none"> ■ Derrame de aceite: 26 asistentes ■ Consideraciones ambientales para obras de alta y media presión: 29 asistentes
	Calidad <ul style="list-style-type: none"> ■ Formación en SIG e implantación de normas ■ Herramientas para la gestión del riesgo SIG: 29 asistentes ■ Creación y seguimiento de objetivos en el Enablon: 30 asistentes ■ Capacitación para la auditoría interna y externa: 113 asistentes
	Cultura y responsabilidad corporativa <ul style="list-style-type: none"> ■ Derechos humanos: 80 asistentes
	Marketing Digital <ul style="list-style-type: none"> ■ Programa Comercial: formación en tecnología, disciplinas digitales, y herramientas prácticas para llegar a los clientes de forma más efectiva. Algunos de los temas abordados fueron desarrollo de estrategias, técnicas y buenas prácticas de mail marketing que permitan retener y fidelizar clientes, y <i>storytelling</i> en redes sociales para potenciar el alcance de Naturgy y generar mayor <i>engagement</i> en los clientes. Fue de 7 horas y contó con 12 asistentes.
	Prevención de riesgos laborales <ul style="list-style-type: none"> ■ Seguridad y salud: 231 asistentes ■ Seguridad vial: 278 asistentes ■ Espacios confinados: 92 asistentes ■ Seguridad en trabajos con gas: 72 asistentes
	Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y Programa de Integridad <ul style="list-style-type: none"> ■ Capacitación para Directores y Gerentes de primera línea sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y Programa de Integridad. 24 asistentes
Virtual	Ética, Anticorrupción, ciberseguridad, entre otros. <ul style="list-style-type: none"> ■ Por la plataforma Success Factors, ofrecemos varias formaciones que quedan permanentemente disponibles para que el participante las consulte cuando lo necesite. Algunas son: Código Ético, Ciberseguridad, Modelo de Prevención Penal, Política Anticorrupción y Canal del Código Ético Naturgy.
	Idiomas <ul style="list-style-type: none"> ■ Formación en inglés y portugués a través de una plataforma virtual.
	Success Factors <ul style="list-style-type: none"> ■ Mejora y optimización de procesos de Grupo al implementar una plataforma única de formación. 2.579 participantes a cursos a través de la plataforma.



En materia de Derechos Humanos, ofrecimos a colaboradores que no tienen acceso a PC o están limitados en el uso de tecnología varias sesiones presenciales de curso sobre la política de Naturgy basada en los Principios Universales de los Derechos Humanos, que hasta el momento se encontraba únicamente disponible de forma virtual. A ellas concurrieron 80 colaboradores.



Programas destacados de 2019

Capacitación sobre seguridad de la información

Procuramos reforzar nuestro compromiso con la seguridad de la información y por eso profundizamos en la temática de la ciberseguridad mediante varias acciones. Por un lado, dictamos la capacitación presencial Navegando Protegidos, a cargo del director general de Seguridad Informática del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, que contó con 133 asistentes. Además, realizamos múltiples actualizaciones y subida de las noticias más relevantes sobre ciberseguridad en la intranet. Finalmente, como cada año, dejamos a disposición en la plataforma online (a través de la UC) el curso de carácter obligatorio referido a este tema.

Programa de Mentoring

Esta iniciativa busca propiciar el desarrollo de las capacidades personales y profesionales de talentos de alto potencial de todas las geografías y negocios de la compañía. Se trata de un proceso sencillo y gestionado con recursos internos: una “conversación” entre directivos con experiencia y habilidades (mentor) y profesionales de alto potencial en proceso de desarrollo (mentee) para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo. Paralelamente, continuamos con el Club de Mentores/Mentoring, una iniciativa que forma parte de la Transformational Leadership Academy (TLA) de Naturgy, a través del cual los directivos de la organización aportan su visión, experiencia y energía para la aceleración del talento en la compañía y el fomento de una cultura orientada a las personas.

Formación a la cadena de suministro

También seguimos apostando a la formación de todos nuestros proveedores y contratistas con el objetivo de promover la innovación y la excelencia en el desarrollo del talento en diferentes campos del conocimiento. Lo hicimos convocando a los interesados a participar en las formaciones impartidas para nuestro personal de Naturgy, siempre conectados con la visión estratégica de la compañía.

Congreso sobre atención a clientes y tendencias tecnológicas

Para seguir optimizando la calidad de servicio que proveemos, enviamos a colaboradores de la unidad Garantía de Servicio al Cliente a la tercera edición de Engagement Center, un congreso que reúne las mejores prácticas en atención a clientes y profundiza en las tendencias tecnológicas.

Algunos de los temas abordados fueron:

- Desafíos que presenta el contexto para los proyectos de experiencia de clientes en las empresas
- Qué son y por qué implementar mecanismos de coordinación más ágiles
- Oportunidades para fortalecer la cultura centrada en el cliente

Cantidad de participantes: 3

Cantidad de horas por participante: 7



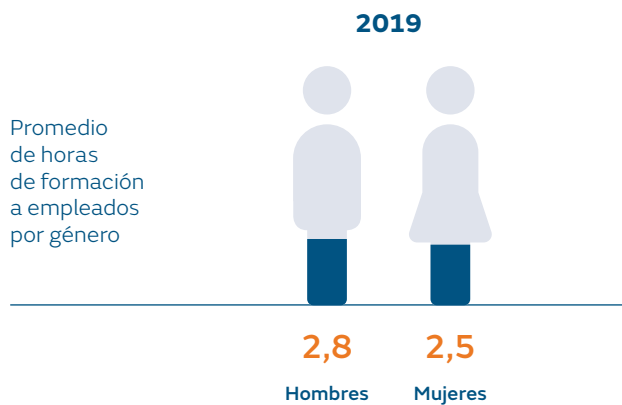
Actividades de formación_

	2019	2018	2017
Cursos	153	115	172
Participantes	2.579	2.440	2.947
Horas/hombre (i)	7.089,4	8.171,5	9.444
Participaciones por persona (ii)	2,74	3,4	3,20

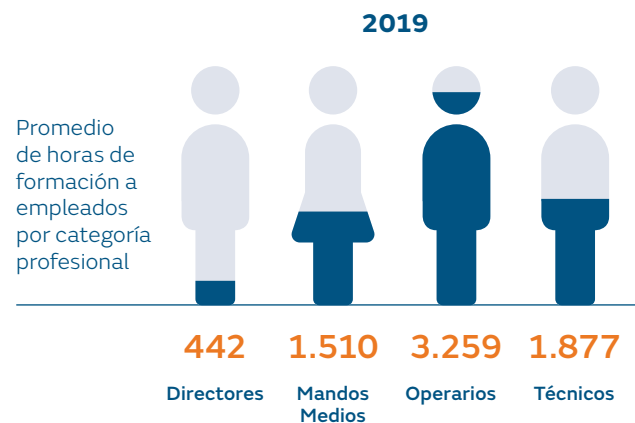
⁽ⁱ⁾ Horas/hombre es igual al número de horas de capacitación (virtual y física) anual.

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

Formación por género_



Formación por categoría_



Cursos de formación

↑ **33%**
más de cursos
a más participantes
durante 2019

Servicio de Atención al Empleado (SAE)

El servicio, implantado en España y Latinoamérica, es un punto de contacto único y centralizado del empleado con la organización. El SAE permite la consolidación de modelos globales y únicos en materia de atención a los profesionales durante su ciclo de vida en la compañía. El servicio tiene un enfoque multicanal, gracias a la plataforma online, y de atención personalizada y accesible desde cualquier dispositivo. En Argentina, está implementado el SAE de formación.

Seguridad y Salud

—

- 6.1 La estrategia en seguridad y salud de Naturgy | 62
- 6.2 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral | 63
- 6.3 Gestión de riesgos | 64
- 6.4 Formación y sensibilización | 66
- 6.5 Monitoreo continuo y registro de datos | 67
- 6.6 Salud | 69





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.

Desafíos para 2019

Controlar y verificar el cumplimiento del nuevo procedimiento de control de visitas a obras para mejorar los niveles de seguridad y de cumplimiento de normas medioambientales en las tareas.

Brindar formaciones en seguridad vial con el objetivo de generar más concientización y analizar en conjunto las causas del aumento de siniestralidad vial.

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.

Grado de cumplimiento en 2019

■ Implementamos el procedimiento de control en obras con el personal de Prevención. A su vez se implementó en un nuevo contrato de Inspección a obras con una empresa contratista la cual utiliza el procedimiento para realizar los controles.

■ Dictamos tres jornadas de formación en seguridad vial para el total del personal de la compañía. Fueron impartidas por la empresa Cesvi, líder en materia de seguridad vial.

■ Realizamos las prácticas de incendios en la planta Peak Shaving. Lo hicimos con el personal de la planta junto a los brigadistas utilizando las redes fijas de incendio.

Desafíos para 2020

Comenzar a implementar la norma ISO 45001 en todas las áreas de la compañía, trabajando en las diferencias respecto de la norma antecesora, Ohsas 18001.

Grado de cumplimiento

■ Terminado ■ Avance elevado ■ Avance intermedio ■ Avance escaso ■ No iniciado

6.1 Nuestra estrategia en seguridad y salud



La seguridad y la salud son nuestra prioridad, y por eso su gestión adecuada ocupa nuestra agenda diaria. Conscientes de que un trabajo responsable se lleva a cabo con la participación de todos, seguimos concientizando acerca de su importancia a todos los sectores de la compañía.

Durante 2019, reforzamos nuestro compromiso en materia de seguridad y salud. Así, brindamos talleres para concientizar a todo el personal acerca de los beneficios del trabajo responsable y, especialmente, de la importancia del uso de las herramientas de Prosafty. También continuamos las reuniones del comité mixto de Seguridad y Salud con los sindicatos. Buscamos así una gestión conjunta que les siga facilitando a los trabajadores comunicar cualquier cuestión relacionada con la prevención y que ayude a implementar acciones que disminuyan los riesgos de las actividades. El año pasado, abordamos en particular el mantenimiento edilicio, los problemas con vehículos de flota, la nueva indumentaria y la seguridad física en las sucursales.

Además, para facilitar el acceso de los trabajadores a los servicios médicos y de salud no ocupacionales, disponemos de una estructura asistencial con instalaciones propias en el edificio de Isabel La Católica y en el centro operativo San Martín. Ambas sedes cuentan con médicos que desarrollan toda la actividad de asistencia y de prevención, según la Legislación vigente y los protocolos corporativos de salud laboral. Las revisiones médicas obligatorias y voluntarias se realizan *in company*, y también todas las campañas de prevención de la salud. Dentro del Programa de Prevención y Salud Corporativo, contamos con el Sistema Integral Dentro

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

73,75%
del personal afiliado están cubiertos por las disposiciones de los comités de higiene y seguridad.

Nuestros principios de seguridad y salud_



Nada es más importante que la seguridad y la salud



Todo accidente puede ser evitado



La seguridad es una responsabilidad de la Dirección



La seguridad es también una responsabilidad individual



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



6.2 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral



Dentro del Programa de Prevención y Salud Corporativo, contamos con el Sistema Integral de Gestión (SIG). Este forma parte, a su vez, del Sistema Integrado de Gestión en Salud (SIGES), cuya operación está a cargo del servicio médico. Basado en la metodología PDCA (o PHVA, por las siglas en español de *planificar, hacer, verificar, actuar*) el SIGES establece un sistema de gestión de empresa saludable y contiene requisitos auditables que favorecen la mejora continua.

Implementamos el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional con requisitos legales validados en el sistema Themis, que indica además el nivel de cumplimiento. Actualizamos la lista de requisitos anualmente para poder luego evaluarla y medir su cumplimiento. En 2019 seguimos la norma certificada OHSAS 18001; para la próxima certificación, comenzaremos a migrar a la nueva norma equivalente: la ISO 45001.

Los profesionales de seguridad y salud ocupacional responsables del sistema de gestión son todos licenciados en Seguridad e Higiene. El equipo está formado por un responsable del área, un jefe de servicio y dos consultores externos.



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

Buscamos siempre la mejora continua del sistema de gestión. Para optimizar su desarrollo seguimos el siguiente proceso:

1. Monitoreamos el desempeño a través de las auditorías operativas a obras y centros de trabajo (allí realizamos mediciones periódicas de ruido, de ergonomía, de presencia bacteriológica en el agua, etc.).
2. Investigamos los incidentes y los accidentes, y en función de las causas encontradas ejecutamos acciones que puedan prevenirlos.
3. Realizamos auditorías internas para verificar cumplimientos y generar las oportunidades de mejora y las acciones para cerrar las brechas encontradas
4. Mediante el ejercicio de revisión por parte la dirección, evaluamos el desempeño del sistema y establecemos objetivos, mejoras y necesidades de cambio.

6.2.1. Certificaciones en materia de salud y seguridad

Durante 2019, llevamos a cabo dos auditorías del SIG y del SIGES. La primera fue interna: se visitaron y auditaron tanto en OHSAS 18001, ISO 14001, ISO 9001 como en SIGES todas las áreas dentro del alcance de la certificación para verificar la implementación y cumplimiento.

La segunda auditoría fue externa, realizada por IRAM a orden y cuenta de AENOR, correspondiente a la recertificación del SIG y SIGES. En ella se auditaron, en ocho días, las distintas áreas dentro del alcance, con la particularidad de que se visitó, por primera vez, la planta Peak Shaving y los centros comerciales. Como resultado, obtuvimos la recomendación para continuar con la Certificación del SIG y de SIGES.

Además, dictamos los siguientes talleres para empleados:

- Herramientas para la Gestión del Riesgo SIG
- Indicadores de Gestión: ¿Cómo medir la calidad?
- Formación en SIG e Implantación de Normas

6.3 Gestión de riesgos

6.3.1 Plan Compromiso con la Seguridad y la Salud

En el marco del Plan Compromiso con la Seguridad y la Salud, seguimos usando el instructivo de control operacional en materia de medio ambiente y S&SO para visitar a obras y centros de trabajo, como herramienta de control y seguimiento. En él, se contempla la planificación de los controles y los parámetros para revisar, según los formularios establecidos. En cada evaluación se evalúan 21 requisitos legales.

Durante 2019, efectuamos 54 visitas a obras para poder llevar a cabo el seguimiento de 26 empresas contratistas. Pudimos comparar así con los resultados de las inspecciones de seguridad para verificar las condiciones de seguridad y salud, y el estado de la documentación requerida. También realizamos 11 visitas a los centros de trabajo propios y tres visitas al operador logístico para corroborar sus condiciones de seguridad y salud, y el estado de la documentación.

6.3.2 Acciones preventivas

Simulacros

Realizamos 8 simulacros de incendio y posterior evacuación en los siguientes centros de trabajo: de CSM, ICA, PPS y centros del gas de Castelar, Olivos, San Martín, San Justo y San Miguel. En sucursales, hubo una particularidad: realizamos los simulacros con personal de Naturgy y el público externo que estaba en ellas en ese momento.

Actualizamos un nuevo plan de emergencias.

Prevención de incendios

Realizamos mensualmente los controles de las redes de incendios de los centros de trabajo de ICA, CSM y PPS. En cada visita, controlamos el estado del sistema de bombas de incendio, mangueras rociadores y los demás dispositivos, y su correcto funcionamiento. Como consecuencia de la revisión, en el Centro San Martín (CSM) colocamos un tanque de aire para optimizar el funcionamiento del sistema y evitar una falla recurrente en la sala de bombas.

Detección de incendios

Efectuamos los controles mensuales en los centros CSM e ICA para verificar el correcto funcionamiento del sistema de alarmas y detección de incendios. En cada visita, probamos la central de incendios y los detectores para asegurar que el estado general de cada sistema sea el óptimo. En todos los casos, corroboramos un correcto funcionamiento.

Extintores de incendios

La empresa contratista encargada del mantenimiento y verificación de los extintores realizó 54 visitas de control. Recargó 440 extintores a lo largo de todos los centros de trabajo.



Durante 2019, efectuamos 54 visitas a obras para evaluar el desempeño de 26 empresas contratistas en materia de seguridad y salud. También realizamos 11 visitas a los centros de trabajo propios y tres visitas al operador logístico.

Inspecciones de los equipos de izaje

El ente habilitado en cada caso inspeccionó y certificó los siguientes equipos:

- 5 hidrogrúas montada sobre camión
- 4 autoelevadores
- 1 grúa móvil
- 1 aparejo manual
- 1 elevador de autos
- 1 elevador eléctrico sin carro
- 1 puente grúa monorriel
- 1 puente grúa birriel manual
- 1 grúa bandera
- 2 puentes grúa birriel
- 2 apiladores con conductor acompañante

Obras de mantenimiento de instalaciones auxiliares

8 escaleras de acceso a cámaras con soporte anticaídas reparadas

1.152 mediciones de ruido en las cámaras para controlar el nivel sonoro y evitar ruidos molestos al vecindario

22 cámaras desinfectadas y lavadas

19 partes (cierres o bisagras) de tapas de acceso reparadas

(lo que evita los accidentes que podrían producirse al intentar ingresar o salir de las respectivas cámaras)

2 instalaciones protegidas por la construcción de platea hormigonada y pared perimetral de ladrillo

(así pudimos quitar el pasto y el alambrado circundante, que podía propiciar que se prendiera fuego o hubiera intrusiones vandálicas, entre otros inconvenientes)

Estudios y mediciones

704 relevamientos en los puntos de medición evaluados en los 10 estudios de iluminación en cada centro de trabajo

154 análisis bacteriológicos y 15 fisicoquímicos en los distintos puntos de muestra de agua potable de todos los centros de trabajo

13 aparatos sometidos a presión ensayados: 5 tanques vertical y 8 compresores portátiles

16 estudios de calidad de aire en cada centro de trabajo

10 estudios de carga fuego en cada centro de trabajo

Además, realizamos las mediciones de puesta a tierra y continuidad en todos los centros de trabajo, según la legislación vigente y sus protocolos.

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

Relevamiento de agentes de riesgos

Relevamos los agentes de riesgo de trabajo de todos los empleados de la compañía y luego los informamos al servicio médico y a la ART. A partir de esta información, ellos encargaron los exámenes médicos correspondientes según la actividad y el riesgo.

También seguimos poniendo a disposición la herramienta Prosafty y aplicando la política Tolerancia 0, por las cuales todos los colaboradores pueden reportar riesgos indicando la situación detectada y las medidas de prevención que se deberían adoptar. Los colaboradores también pueden, por supuesto, reportar situaciones de riesgo a sus superiores directos. Además, todos ellos están autorizados a detener una tarea si detectan una situación peligrosa, sin ningún tipo de represalia posterior (de ocurrir la represalia, el empleado puede denunciarla, como estipula nuestro código ético).

Las cifras de 2019 en materia de relevamiento de seguridad:

Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS)

88 personas con objetivos de OPS

274 objetivos OPS en total

291 OPS realizadas

72 actos inseguros reportados, equivalentes al 24,74 %

Tolerancia 0

7 reportes de Tolerancia 0 realizados

Inspecciones de seguridad (IDS)

36 personas con objetivos de IDS

403 objetivos IDS en total

565 IDS realizadas

19 actos inseguros reportados, equivalentes al 3,36%

Reuniones de seguridad y salud (S y S)

475 personas con objetivos de reuniones S y S.

2.126 objetivos totales de asistencia a reuniones de SyS

3.704 objetivos realizados

320 reuniones realizadas

6.3.4 Identificación y prevención de riesgos en empresas colaboradoras: proveedores y contratistas

Nuestro compromiso con la seguridad y la salud se extiende a toda la cadena de suministro. Así, exigimos a los proveedores que 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. En 2019, evaluamos 131 nuevas licitaciones en las que estos requerimientos fueron incluidos.

Evaluamos 131 nuevas licitaciones, que incluyeron para el proveedor el requisito de que conozca –y dé a conocer a sus colaboradores– la normativa y procedimientos incluidos en nuestro Plan Compromiso Seguridad y Salud.

Gestión de empresas contratistas

Enviamos cartas a todas las empresas contratistas para informarles del nuevo régimen sancionador y las nuevas líneas rojas, que definen las faltas de prevención no tolerables y sancionables. Las cartas estaban firmadas por un representante de Dirección de Naturgy y se enviaron en formato papel para que los representantes de las empresas las devolvieran firmadas como notificación.

Realizamos dos jornadas con todos los contratistas cuyos contratos son cargados en la Herramienta de Achilles para realizar su control documental. De ellas participaron un representante de la empresa y el responsable de seguridad, salud y medio ambiente. En los encuentros remarcamos la importancia de mantener actualizados los documentos y atendimos las dudas que surgían sobre el uso del sistema.

Además, examinamos los índices de siniestralidad, las investigaciones de accidentes, los hallazgos de auditorías en obra y la documentación solicitada. Y repasamos las nuevas líneas rojas de seguridad según las cartas enviadas a los responsables de cada contratista.

Luego, de forma individual, citamos a las empresas colaboradoras con mayor siniestralidad y con hallazgos significativos en las obras para solicitar un plan de acción y notificarlos de las particularidades halladas.



+Info

Los requisitos a proveedores pueden encontrarse en la página destinada a ellos: www.proveedores.naturgy.com

6.4 Formación y sensibilización

954 asistentes a cursos de formación seguridad y salud

21 acciones formativas realizadas en materia de seguridad

3 horas de formación por empleado en materia de seguridad

2.862 horas totales de formación en materia de seguridad

Varias fueron las acciones de formación en prevención de riesgos durante 2019. Por un lado, realizamos la capacitación –y posterior acreditación– para los operadores de grúas e hidrogrúas. Consistió en un curso teórico-práctico con un examen obligatorio. Quienes lo aprobaron obtuvieron la habilitación para el manejo, con un año de validez.

Además, impartimos cursos de actualización para brigadistas, y de primeros auxilios, plan de emergencia, y extinción de incendios. Y realizamos simulacros de evacuación de edificios para los brigadistas de CSM, ICA, PPS y centros del gas de Castelar, Olivos, San Martín, San Justo y San Miguel.

También brindamos tres jornadas de formación en seguridad vial para todo el personal de la compañía. Las disertaciones fueron dictadas por la empresa Cesvi, líder en materia de seguridad vial, en una propuesta que incluía la participación del público, tanto en la parte teórica como en la práctica. El temario incluyó estadísticas de siniestro y causas más frecuentes, conducción segura en ciudad, ruta y autopista, distracciones frecuentes, uso de cinturón de seguridad, cuidado del peatón, condiciones climáticas y distancia de seguimiento y sobrepaso. En materia de seguridad en espacios confinados, ofrecimos una jornada para todo el personal propio y contratado de las áreas de mantenimiento de redes, atención de urgencias, la planta Peak Shaving y Medición que son las que tienen al personal expuesto a este tipo de riesgo y utilizan equipos de respiración autónoma. Se dividió en una parte teórica, en la que repasamos los principios de seguridad para tareas en espacios confinados (equipos de protección a utilizar y los riesgos involucrados); y una parte práctica, en la que todos los participantes probaron los equipos de respiración autónomos y semiautónomos, que son de uso obligatorio para trabajar en estos espacios.

6.5 Monitoreo continuo y registro de datos

—

Del mismo modo, impartimos una formación para todo el personal propio y contratado de las áreas que tienen al personal expuesto a tareas con gas. En ella recordamos las medidas de seguridad en cada caso de intervención, los elementos de protección personal, la práctica y la teoría de uso de equipos de medición de gases y la información relativa a atmósferas explosivas y monóxido de carbono.

Finalmente, ofrecimos dos jornadas de formación para todo el personal con objetivos de seguridad y salud en Prosafty. En cada una, examinamos los resultados de las auditorías realizadas y la importancia de utilizar el módulo de Hallazgos de Prosafty para darles tratamiento y lograr un correcto seguimiento y una resolución a los problemas. Además, repasamos las herramientas de compromiso con la seguridad y la salud, como OPS, IDS, Tolerancia 0 y Reuniones de seguridad, para aclarar dudas y recordar su correcta utilización, carga y seguimiento de los objetivos.



Durante 2019, formamos y capacitamos a los colaboradores en materia de uso de autoelevadores; evacuaciones, extinción de incendios y primeros auxilios; seguridad vial; prevenciones en espacios confinados y para tareas con gas, y el empleo correcto de las herramientas de compromiso para la seguridad y la salud.

Talleres sobre salud

- 2 talleres: Soporte Vital Básico - RCP en niños (en ICA con 80 asistentes y en CSM con 92), y Soporte Vital Básico - Desfibrilación (presencial: 28 participantes).
- 2 talleres de prevención de enfermedades y promoción de la salud de la mujer (en ICA 52 asistentes y en CSM 49).
- Talleres sobre vida saludable y actividad física: en ICA (72 asistentes) y en CSM (53 asistentes)

—

1
Se utiliza el criterio de OSHAS, por lo tanto, no se contabilizaron todos los casos que se generaron por terceros. Para el cálculo de estos indicadores se utilizaron los siguientes valores de horas trabajadas: Empleados: 946.608 y Trabajadores: 1.854.684

Calculamos todos los meses los índices de siniestralidad considerando los datos necesarios poder llevar a cabo el cálculo de indicadores. Por un lado, la información solicitada a Recursos Humanos para obtener la cantidad de personal de la compañía; por el otro, la provista por el servicio médico –que reporta el personal accidentado– y, finalmente, la de la ART –que informa las bajas–. Durante 2019, realizamos cada mes el reporte que actualiza los índices de accidentabilidad, tanto de personal propio como de contratistas y que consulta el comité de Dirección cuando lo precisa.

- Accidentes con baja *in itinere* de personal propio: 5
- Accidentes con baja *in labore* de contratistas: 24
- Accidentes con baja *in itinere* de contratistas: no hubo

Lesiones relacionadas con el trabajo¹

Contamos con una matriz de evaluación de riesgos por puestos y por centros de trabajo. En ella, clasificamos los riesgos a los que están expuestos los empleados según las tareas. El objetivo de la matriz es que nos ayude a analizar formas de controlar las situaciones de peligro y a definir las medidas de prevención.

Durante 2019, hubo dos accidentes de gran consecuencia registrados en empresas contratistas. Uno fue una caída en altura, que le provocó al trabajador traumatismo de cráneo y fracturas en costillas, y otro un accidente vial, en el cual el damnificado sufrió fracturas múltiples. Para minimizar los riesgos de nuevas ocurrencias, tomamos diferentes medidas: por un lado, difundimos los accidentes y la investigación sobre ellos. Por el otro, solicitamos a las empresas contratistas que reforzaran las capacitaciones en materia de seguridad vial y el control de los lugares de trabajo. Y, paralelamente, nos reunimos con estas empresas para remarcar la importancia de que realicen un control previo a las tareas.

Colaboradores:

- 0 muertes por lesiones relacionadas con el trabajo
- 0 lesiones de alta consecuencia
- 4 lesiones por accidente laboral registrables
- 4,23 de tasa de lesiones por accidente laboral registrables
- Accidentes más habituales: Caídas de personas al mismo nivel, atropellos o golpes con vehículos y sobreesfuerzos.

Trabajadores (personas que no son colaboradores, pero cuyo lugar de trabajo está controlado por Naturgy):

- 0 muertes por lesiones relacionadas con el trabajo
- 2 lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias
- 1,08 de tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias
- 19 lesiones por accidente laboral registrables
- 10,24 de tasa de lesiones por accidente laboral registrables
- Accidentes más habituales: Sobreesfuerzo físico sobre el sistema musculoesquelético y otros tipos de lesiones no codificadas.

103-2, 103-3, 403-10

Indicadores de siniestralidad para empleados_

	2019			2018			2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nº de accidentes con baja (i)	4	0	4	4	0	4	5	0	5
Días perdidos por accidente laboral (ii)	112	0	112	93	0	93	84	0	84
Duración media de la baja (iii)	28	0	28	23,25	0	23,25	16,8	0	16,8
Días perdidos por enfermedad	3.216	1.062	4.278	3.341	657	3.998	3.514	1.565	5.079
Días perdidos por enfermedad/hombre	8,95	8,63	8,87	9,10	5,34	8,15	7,06	3,14	10,20

Indicadores de siniestralidad de contratistas_

	2019			2018			2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nº de accidentes con baja	24	0	24	21	0	21	21	0	21
Días perdidos por accidentes laborales	1.357	0	1.357	923	0	923	694	0	694
Duración media de la baja	56,54	0	56,54	43,95	0	43,95	33,05	0	33,05

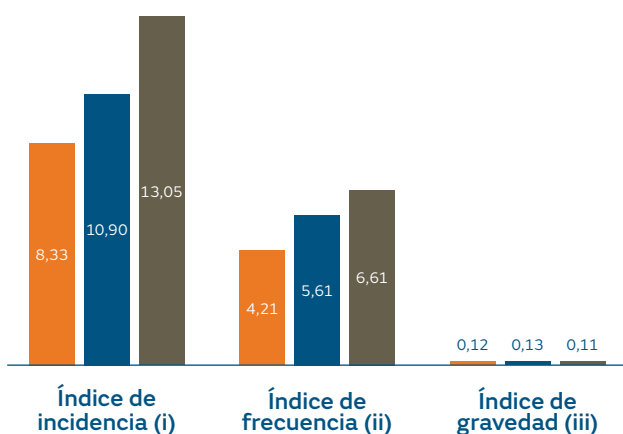
⁽ⁱ⁾ No incluye accidentes *in itinere*.

⁽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*.

Índices de siniestralidad_

■ 2019 ■ 2018 ■ 2017



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

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

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

En 2019, logramos que se realizaran el 100 % de los reconocimientos voluntarios fijados como objetivo, con un incremento respecto de 2018 del 49 %. En cuanto al examen médico obligatorio de detección precoz de enfermedades profesionales, de los 194 identificados y citados, realizamos 182 exámenes: un 93,81 % del total. Los hallazgos resultantes se notifican a Prevención y Seguridad Laboral para tomar las medidas correspondientes. Mantenemos un control médico preventivo de cada colaborador.

Las causas justificadas de los colaboradores que debían presentarse al examen médico obligatorio pero se ausentaron fueron licencia gremial, jubilación y licencia médica con baja prolongada. Quienes no concurrieron serán citados por la ART para el primer semestre del 2020.



En 2019, logramos que se realizaran el 100% de los reconocimientos voluntarios fijados como objetivo. Y conseguimos que los colaboradores identificados como expuestos a agentes de riesgo se realizaran el 93,81 % de los exámenes médicos obligatorios.

6.6 Salud



Programa de Calidad de Vida

El Servicio de Medicina continuó durante 2019 con un exhaustivo cumplimiento del Plan Director de Salud Integral y del Plan Anual de Salud Integral. Estos planes establecen la dinámica de gestión que permite determinar el estado de salud y estilo de vida de nuestra organización, planificar acciones correctivas, monitorear los avances, acompañar los cambios y evaluar los resultados obtenidos. El Programa de Calidad de Vida se desarrolló a través de reconocimientos médicos, obligatorios y voluntarios, de exámenes médicos en los servicios propios de la compañía y del diagrama de campañas de prevención. En total, hemos atendido 447 reconocimientos médicos y 4.013 consultas.

De una plantilla de 482 personas, participaron voluntariamente en acciones del Programa de Calidad de Vida 2019: el 45,43 %. El detalle de las acciones fue:

- **Exámenes médicos en salud de carácter obligatorio:** cumplimos con lo establecido en la Resolución N° 37/2010 de la ART, referida a los exámenes incluidos en el sistema de riesgo de trabajo. Pusimos especial interés en la detección precoz de afecciones producidas por aquellos agentes de riesgo determinados por el Decreto N° 658/96, a los que el trabajador se encuentre expuesto con motivo de sus tareas, para evitar el desarrollo de enfermedades profesionales. Estos temas se trabajaron en conjunto con Prevención de Riesgos Laborales e incluyeron la visión de la ergonomía. De hecho, se incluyeron en las revisiones obligatorias de 2019 los protocolos para gestos repetitivos y posiciones forzadas y la evaluación de hernia inguinal crural, de posiciones de carga (columna lumbo sacra), de varices y de uso de la voz.
- **Examen médico anual periódico de carácter voluntario:** se trata de una revisión médica dirigida a toda la plantilla, conformada por protocolos de estudio clínico, cardiológico y de laboratorio. Este procedimiento es de gran valor en el cuidado y prevención de enfermedades.

Naturgy
Tu salud siempre en tu agenda

Tu salud siempre en tu agenda forma parte del 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 **2 de septiembre** 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 CSH

1ª Etapa: estudios de laboratorio, cardiológicos y clínico.
2ª Etapa: devolución de resultados de los estudios de laboratorio, recomendaciones y orientación.

Campañas de Salud

Prevención de factores de riesgo cardiovascular
Diabetes
Dolencias
Prevención de la hipertensión arterial
Prevención de enfermedades de próstata
Prevención de enfermedades del colon
Prevención de osteoporosis
Prevención de maculopatías
Prevención de la obesidad
Test de Fagerstrom (dependencia al tabaco)
Prevención de lesiones por radiación solar

La presente convocatoria incluye a los colaboradores que deben realizarse la revisión médica obligatoria por ART.

Por turnos comunicarse con el auxiliar administrativo del servicio médico

✉ imedicaadministraturngy.com
☎ 4742 7500 interno 67287

Campañas y programas

- **Prevención del Riesgo Cardiovascular:** Dada la frecuencia de enfermedad cardiovascular y sus consecuencias, se trata de prevenirla mediante estudios específicos en la población de mayor riesgo, que son todos los trabajadores de la empresa mayores de 50 años, o –a criterio facultativo– menores de 50 años con antecedentes personales o familiares de riesgo cardiovascular. Consiste en la evaluación clínica del aparato cardiovascular y circulatorio ECG (según protocolo reconocimientos) y la medición de la presión arterial. También incluye la escala de valoración de riesgo cardiovascular (detección de factores de riesgo como hipercolesterolemia, hipertensión arterial, tabaquismo, sedentarismo, diabetes, obesidad).
- **Prevención de la Hipertensión Arterial:** Consiste en la revisión programada y espontánea de la tensión arterial de todos los participantes de revisiones médicas y consultas. Los registros se toman con adhesión voluntaria y permiten detectar y prevenir la hipertensión y poder efectuar seguimiento de casos y hacer recomendaciones y sugerencias vinculadas a la alimentación y la actividad física.
- **Prevención de la Diabetes:** Programa destinado a detectar casos con glucemias elevadas y con controles posteriores de hemoglobina glicosilada, además de seguimiento de diabéticos diagnosticados.

- **Prevención de Dislipemia:** Programa destinado a la detección y prevención de valores anormales de lípidos, colesterol y triglicéridos en sangre, con el objetivo de derivar oportunamente, hacer seguimiento de casos y propiciar dietas y actividades saludables.
- **Prevención de Osteoporosis:** El plan se propone concientizar a la mujer a través de una encuesta y una consulta médica dirigida. El objetivo es alentar comportamientos preventivos e incentivar la consulta temprana con la realización de densitometría ósea.
- **Prevención de Patologías Colónicas:** A través de una encuesta dirigida, permite conocer el personal en riesgo, ya sea por antecedentes personales o familiares, y sugerir la realización de colonoscopías tal cual aconsejan las sociedades científicas de la especialidad. Esta campaña muestra año a año una mayor adhesión y se objetiva con la realización y presentación de resultados en nuestro servicio de los estudios correspondientes.
- **Prevención de Maculopatías:** Esta afección ocular muchas veces pasa desapercibida por la persona afectada, lo que retrasa la consulta y el eventual tratamiento. Mediante un simple test visual (test de Amsler), se pueden detectar los primeros signos e inducir así la consulta temprana con el oftalmólogo.
- **Test de Fagerström:** Este test se practica en aquellas personas que poseen el hábito de fumar. A través de una encuesta dirigida, se determina la adicción al tabaco clasificándola como “baja”, “media” o alta” y según el resultado se sugieren consultas con centros de referencia de las distintas obras sociales o prepagas que previamente fueron contactados por el servicio médico a fin de dar apoyo para programas de dejar de fumar.



4.013
consultas en consultorios
y visitas médicas a domicilio



447
personas que participaron
de los reconocimientos

Mejoras en programas de prevención:

- **Prevención de la obesidad:** Los fundamentos del programa son que el sobrepeso y la obesidad son causas de enfermedad cardiovascular, dislipemias, hipertensión arterial, diabetes y procesos reumáticos, entre otras afecciones. Es por esto que la campaña se dirige tanto a promocionar los hábitos y consejos de alimentación saludables como a realizar seguimiento de aquellos trabajadores con sobrepeso u obesidad que presenten un índice de masa corporal superior o igual a 25, a fin de disminuirlo. En 2019, organizamos derivaciones a profesionales especializados en nutrición y diabetes de las distintas coberturas médicas, con el objetivo de favorecer un control médico con seguimiento del caso y la prescripción de plan de alimentación personalizado.
- **Prevención del riesgo cardiovascular:** Derivamos a cardiología de cobertura médica particular para la realización de ecocardiograma al grupo diana con factores de riesgo aumentado.
- **Prevención de la visión:** Evaluamos a las personas con tareas operativas y de conducción de vehículos de flota, y al personal administrativo que trabaja con pantallas de visualización de datos (PVD). El análisis incluyó el protocolo corporativo, anamnesis, inspección y exploración ocular, evaluación de la agudeza visual y de colores para determinar discromatopsias.
- **Prevención de lesiones en piel producidas por la exposición al sol:** Evaluamos y realizamos el seguimiento de lesiones en piel sospechosas, y derivamos a los colaboradores que las tengan a servicios especializados para su control y tratamiento.

Cantidad de participación en casos en campañas de prevención y/o detección precoz en 2019_

Prevención de enfermedades cardiovasculares	286
Detección precoz de enfermedades ginecológicas y mamarias	0
Detección precoz de cáncer prostático	103
Detección precoz de cáncer de colon	6
Obesidad / sobrepeso	101
Diabetes	0
Osteopenias	2
Campaña oftalmológica. / Programa de conservación visual	0
Detección de enfermedad macular asociada a la edad (d.m.a.e.)	34
Detección de disfunción mandibular	0
Campaña de pulmón	0
Total actuaciones en 2019	532

Cantidad de personas participantes en programas de prevención_

	2019 (i)	2018	2017
Prevención de factores de riesgo cardiovascular	286	286	299
Diabetes	0	5	14
Cáncer de próstata	103	87	129
Obesidad	101	122	113
Hipertensión arterial	286	286	299
Prevención de hipoacusias	172	164	178
Prevención de enfermedades del colon	6	21	8
Osteopenias	2	2	2
Maculopatías	34	116	147
Test de Fagerström	19	25	33
Prevención de la visión (*) Total de reconocimientos	401 (*)	398	329
Total de participaciones	1.410	1.512	1.551

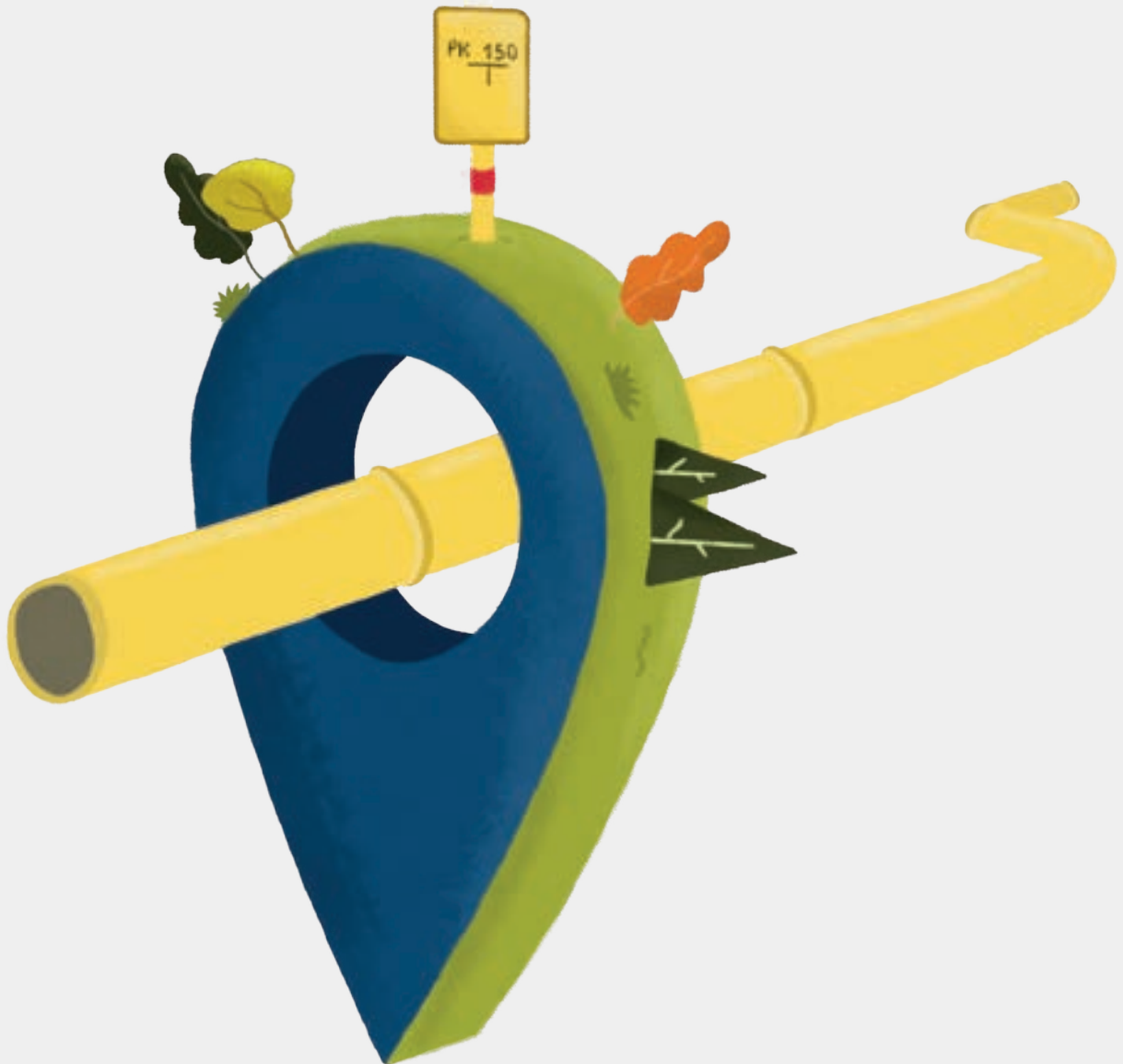
⁹⁾ Las campañas de 2019 siguieron los protocolos de salud corporativa. La reducción de casos observada se debe a que las pautas de esos protocolos implicaron no incluir en las campañas a pacientes que no contaran con la totalidad de estudios o que no participaran de ella a lo largo del año.

Cadena de suministro responsable

—

7.1 La cadena de suministro de Naturgy | 74

7.2 La gestión de la cadena de suministro | 75





Compromisos y principios de actuación responsable con los proveedores



Extender la cultura de Naturgy a la cadena de suministro y transmitir así los principios de actuación responsable y los objetivos de excelencia en el servicio y de eficiencia en el uso de recursos. Nos comprometemos con fomentar 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, de cuestiones éticas y de seguridad, salud y medioambiente.



Fomentar la contratación de proveedores del país o la región donde la compañía desarrolla sus actividades ante alternativas similares en otras ubicaciones para generar impacto social positivo.



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

Desafíos para 2019

Cerrar el año 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.

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.

Grado de cumplimiento en 2019

■ Alcanzamos el objetivo anual del Plan de Compras de 2019. El volumen de adjudicaciones fue de € 72.021.998,80, por lo que superamos en un 13,6 % lo estimado. Dimos así cobertura a las necesidades de las áreas usuarias de la compañía.

■ Reemplazamos 354 artefactos de iluminación convencional por tecnología LED a los largo de 2019. Superamos de este modo el objetivo previsto en un 77 %.

■ Desarrollamos diferentes reuniones, talleres y *focus groups* a través de los que acercamos y fidelizamos a integrantes de la cadena de valor. Las acciones se encuadran en Universidad Extendida con la interacción de distintas áreas de la compañía.

Desafíos para 2020

Cerrar 2020 por encima del volumen de adjudicación de € 40.685.866,04 estimado en el Plan de Compras, para dar cobertura a las necesidades de las distintas áreas usuarias de la compañía.

Bajar el consumo de agua en un 10 % respecto del consumo de 2019.

Profundizar la cercanía con proveedores y contratistas de Naturgy de manera de reforzar su vínculo integral con el negocio y con la empresa ante futuros desafíos.

Grado de cumplimiento

■ Terminado ■ Avance elevado ■ Avance intermedio ■ Avance escaso ■ No iniciado

102-9, 103-2, 103-3

7.1 La cadena de suministro de Naturgy

Somos conscientes de que los proveedores y las empresas colaboradoras son actores esenciales para que nuestra cadena de valor funcione de manera óptima. Por eso es que promovemos vínculos de confianza, a largo plazo, estables y que lleven al beneficio mutuo, bajo los principios de eficacia y gestión del riesgo.

Características de los proveedores durante 2019_



Pagos según tipo de proveedor_

■ 2019 ■ 2018

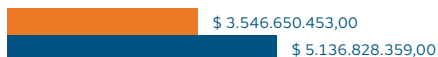
Otros proveedores



Proveedores de gas



Distribuidores



0 \$ 5.000.000.000,00 \$ 10.000.000.000,00 \$ 15.000.000.000,00 \$ 20.000.000.000,00

Indicadores de proveedores_

	2019	2018	2017
Ordenes de compras emitidas (i)	\$ 3.314.093.935	\$ 2.832.026.561	\$ 1.943.360
	2019	2018	2017
Pagos efectuados a proveedores generales (ii)	\$ 8.801.727.089	\$ 5.821.787.983	\$ 4.517.893.500
Pagos efectuados por compra de gas a YPF	\$ 7.455.953.311	\$ 4.551.438.150	\$ 2.491.638.003
Pagos a TGS	\$ 3.268.609.916	\$ 2.264.265.999	\$ 695.875.475
Pagos a TGN	\$ 1.868.218.443	\$ 1.282.384.454	\$ 482.791.738
Pagos por compra de gas a otros proveedores	\$ 12.115.827.015	\$ 8.320.388.874	\$ 4.223.587.283

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

⁽ⁱⁱ⁾ Todos los pagos incluyen impuestos.

7.2 La gestión de la cadena de suministro

Apoyamos el desarrollo local

Cumplimos con la Ley Compre Argentino y Desarrollo de Proveedores (Ley N° 27437, Decreto Reglamentario N° 800/2018, Resolución SI 91/2018 y SI 185/2019), según la cual se mantiene la prevalencia de los proveedores locales por sobre los extranjeros, sin perjuicio de mantener el estándar de calidad operativo necesario.

Durante 2019, el procedimiento estableció distintos niveles económicos para los que se requirió difusión en la página web de la ONC (Oficina Nacional de Contrataciones) y la difusión en ONC y publicación en Boletín Oficial de la Nación (difusión a partir de \$ 1.300.000 y luego a partir de \$ 3.900.000; difusión y publicación a partir de \$ 5.000.000 y luego a partir de \$ 15.000.000). También se debe solicitar un C.D.V. (Certificado de Verificación) ante la Secretaría de Industria dependiente del Ministerio de Producción y Trabajo para las compras superiores a \$ 1.600.000 de todos los materiales que no acrediten su condición de nacional mediante la presentación de la declaración jurada correspondiente que presenta el proveedor junto con la oferta para cada licitación.

Indicadores de proveedores

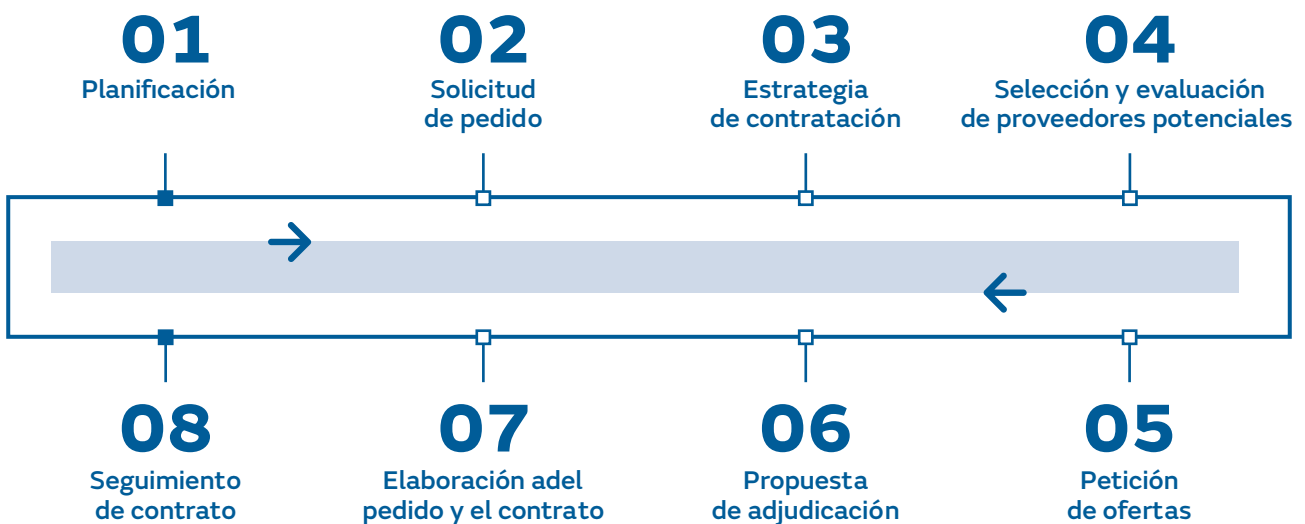
	2019	2018	2017
Número total de proveedores	219	245	236
Locales (Compre Argentino)	218	245	236
Extranjeros	1	0	0

Contamos con una política de compras responsables, que están regidas por las pautas de conducta de Naturgy, que se desarrollan en el Código Ético: pautas sociales y laborales, éticas y de buen gobierno, relativas a la seguridad y la salud, ambientales y de calidad.





Desde Compras, promovemos las relaciones de confianza y a largo plazo con los proveedores: sólidas y de beneficio mutuo. Con este fin, establecemos mecanismos objetivos e imparciales de licitación, evaluación y selección de proveedores, y fomentamos así la competencia como elemento básico para alcanzar la transparencia en la gestión y la eficiencia en costes y calidad. Todos los procesos de compra son pasibles de ser auditados interna y externamente a través del Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS).

El proceso desde que recibimos la oferta hasta que la adjudicamos consta de varias etapas. Una vez que Compras recibe la solicitud de pedido para un servicio o material, invitamos a participar de la licitación a los proveedores propuestos por el área de negocio, a los que Compras puede adicionar más proveedores. Los proveedores son invitados a cumplimentar el proceso de Evaluación Inicial de Proveedores. En paralelo, emitimos el pliego de licitación con una fecha límite de presentación de ofertas (para el caso en que aplique, cumplimos con el proceso de difusión y publicación de la Ley de Compre Argentino ya comentado). Luego de ese plazo, analizamos las ofertas presentadas tanto desde el punto de vista económico como técnico, con la posibilidad de realizar más rondas de solicitud de precios o de negociación para mejorar las condiciones. Resultan adjudicatarios los proveedores con mejor precio cotizado, dentro de las ofertas técnicamente aptas, validadas por el área de negocio usuario del bien o servicio licitado. Una vez aprobada la propuesta de adjudicación, formalizamos la contratación con un pedido emitido por sistema (SAP).

Etapas del proceso integral para la compra de bienes y servicios



102-43, 103-2, 103-3

	Política de Responsabilidad Corporativa	Incluye compromisos específicos para la gestión responsable de su cadena de suministro.
	Código ético del proveedor	Todos los proveedores del grupo tienen que adherirse al Código Ético del proveedor.
	Política de Derechos Humanos	La Política de Derechos Humanos de Naturgy se extiende al Código Ético del proveedor. En la evaluación de proveedores, se incluyen cuestiones relativas a las prácticas de derechos humanos que son excluyentes en caso de respuesta no satisfactoria.
	Transparencia en las compras y la comunicación con los proveedores	Establecimos mecanismos y canales de comunicación con el proveedor que aseguran la libre competencia, la objetividad, la imparcialidad y la transparencia, y facilitan el acceso a la información necesaria para su participación en los procesos de contratación.
	Canal de notificaciones	Todos los proveedores, contratistas y empresas colaboradoras externas pueden ponerse en contacto con el Comité de Ética y Cumplimiento a través del correo electrónico publicado en el Código Ético del proveedor de Naturgy.

7.2.1 Selección de proveedores



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

El 48 % de los nuevos proveedores fueron evaluados como aptos a través de la herramienta TSMS. De entre esos 29 nuevos proveedores, dos corresponden al nivel de riesgo alto y por lo tanto han sido evaluados bajo criterios sociales y ambientales.



48%
de los nuevos proveedores sometidos a la evaluación del cuestionario TSMS fueron considerados aptos. Entre ellos, dos corresponden al nivel de riesgo alto y por lo tanto fueron analizados bajo criterios sociales y ambientales.

Siempre que nos parezca conveniente, mantenemos el criterio de la relación a largo plazo con los proveedores de los principales servicios críticos del negocio. Así, comenzamos el debido proceso de licitación o de renovación del período de contratación siguiente en los casos de:

- Contrata marco técnico global
- Operaciones domiciliarias
- Odorante
- Mantenimiento Planta de Peak Shaving
- Protección catódica
- Detección de anomalías de medición
- Inspección de instalaciones internas y colocación de medidores
- Impresión y ensobrado de facturas
- Asistencia técnica u operativa al área de Medición
- Operador logístico

Durante 2019, definimos por tercer año 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, de expansión y de estaciones reguladoras de presión o adquisiciones de equipos y materiales críticos del negocio, entre otras. Para el control del cumplimiento del plan de inversión, el ENARGAS realiza auditorías mensuales en las que verifica el grado de acatamiento de los compromisos asumidos.

Para los procesos críticos del negocio, establecemos 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

Proceso de homologación de proveedores

- 3 proveedores de servicios verificados
- 50 proveedores de productos verificados:
 - 2 homologaciones
 - 4 revisiones
 - 44 inspecciones

7.2.2 Desarrollo de proveedores



Sabemos que la capacitación a nuestros proveedores, contratistas y

empresas colaboradoras es clave para brindar a nuestros clientes productos y servicios de calidad. Por eso, durante 2019 y a través de Universidad Corporativa, ofrecimos 36 talleres presenciales para el desarrollo de proveedores.

Así, con el propósito de promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación y control de los riesgos asociados al entorno laboral y fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenirlos, impartimos los talleres “Técnicas de rescate y evacuación”, “Simulacro fuego y agua”, “Uso de equipo autónomo”, “Espacios confinados” y Seguridad en trabajos con gas”, entre otros.

En materia de salud integral, con el objetivo de prevenir enfermedades y promover el estado de bienestar físico, emocional y social de los proveedores, dictamos los cursos “Prevención y atención primaria de la mujer”, “Taller de alimentación y buena salud” y “Descripción entrenamiento en RCP y uso del DEA”.

En lo relativo a calidad y medioambiente, ofrecimos los talleres “Derrame de aceites”, “Jornada de prevención y medio ambiente para contratistas” y “Herramientas para la gestión de riesgos”.

Además, brindamos varias capacitaciones para desarrollar habilidades, conocimientos y aptitudes técnicas y operativas, como “Ajuste por inflación”, “Calibración de válvulas reguladoras”, “Diálogo sobre el Informe de Responsabilidad Corporativa”, “Creación y seguimiento de objetivos en el ENABLON”, “Curso unificado para instaladores y personal de mantenimiento” y “Re-acreditación de inspectores de instalaciones internas”.

Conscientes del valor de formar a nuestros proveedores, durante 2019 capacitamos a 541 participantes en 54 cursos, tanto virtuales como presenciales.

Por su parte, la Universidad Extendida capacitó a proveedores en temas técnicos y de prevención específicos, como “Técnicas de rescate y evacuación”, “Uso de equipo autónomo”, “Espacios confinados”, “Seguridad en trabajos con gas”, “Jornada de prevención y medio ambiente para contratistas”, “Calibración de Válvulas Reguladoras”, “Curso unificado para instaladores y personal de mantenimiento” y “Re-acreditación de inspectores de instalaciones internas”, mientras que los cursos que ofrecidos por la plataforma online Canal Atenea fueron “Dirección de reuniones”, “Creación de equipos eficientes”, “Gestión de conflictos”, “Liderazgo”, “Motivación”, “Liderazgo y trabajo en equipo”, “Ventas eficaces”, “Las reglas de la negociación”, “Presentaciones excelentes”, “Escucha activa”, “Comunicación eficaz”, “Orientación al cliente”, “Networking”, “Organización del trabajo y seguridad”, “Orientación a resultados”, “Establecer prioridades”, “Agilidad en la decisión” y “Gestión de procesos”.

Instancias de formación a proveedores

36

Sesiones formativas presenciales ofrecidas a proveedores

541

Asistentes a sesiones formativas presenciales ofrecidas a proveedores

18

Sesiones formativas a través de la plataforma virtual ofrecidas a proveedores

54

Cursos presenciales y online

2

Participantes de sesiones formativas a través de la plataforma virtual ofrecidas a proveedores

Obtuvimos un

+ 74% de puntuación positiva en nuestra encuesta de satisfacción a proveedores

En septiembre de 2019, invitamos a 370 proveedores a responder una encuesta de satisfacción. 158 proveedores participaron. Los principales conceptos relevados fueron Calificación y Registro de Proveedores, Proceso de adjudicación, Comunicaciones, Facturación, Solvencia, Prestigio y Relación a largo plazo y Nivel de facturación con Naturgy. La puntuación general obtenida fue muy favorable, con una puntuación positiva del 74 % (excelente: 24 %, bueno 50%), una puntuación regular de 13 % y puntuación mala del 4%.

Se realizaron encuestas de satisfacción arrojando un resultado de

↑ 9,9 de valoración positiva

+1,4% vs. 2018

7.2.3 Evaluación de los proveedores (i)



El proceso de selección de proveedores continuó guiándose por el modelo de calificación de proveedores implementado en 2018. Con la ayuda de modelo, podemos determinar si un proveedor está capacitado para suministrar un servicio o material y asociarlo a un nivel de riesgo. Es decir que, de acuerdo a la compra de que se trate, el proveedor deberá cumplimentar un cuestionario para nivel alto, medio o bajo.

Canalizamos el alta en el registro de proveedores a través de las diferentes áreas de la compañía, que deciden la conveniencia o necesidad de incorporar nuevos proveedores. El alta se formaliza luego mediante la invitación al proceso de Evaluación Inicial de Proveedores, en el cual el proveedor llena un cuestionario a partir del cual analizamos su idoneidad para suministrar productos o servicios, y evaluamos aspectos económico-financieros, recursos técnicos y humanos, aptitud técnica, y otras cuestiones legales y de reputación corporativa. Para los procesos críticos del negocio, establecemos exigencias de homologación y acreditación cuyos principios están regulados en la Normativa Interna de Calidad de Proveedores.

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.

Así, todos los proveedores que brinden servicios cuyas actividades impliquen, según la evaluación inicial, un nivel de riesgo alto deben realizar una declaración jurada autodeclarativa en la que responden sobre criterios sociales. Durante 2019, la cantidad total de nuevos proveedores fue 29, de los cuales se evaluaron 7, siendo 4 de riesgo alto y 3 de riesgo medio.

24,14% proveedores nuevos fueron evaluados en temas ambientales y ambientales.

Por su parte, todos los proveedores que brinden servicios cuyas actividades impliquen, en la evaluación inicial, un nivel de riesgo alto o medio deben realizar una declaración jurada autodeclarativa donde deben responder si conocen y cumplen con la legislación medioambiental aplicable a las actividades que realizan.

(i)

El proceso de evaluación abarca a todos los proveedores de Naturgy, si bien este procedimiento puede realizarse una vez que el proveedor ya comenzó a trabajar. Además, la aprobación de estos criterios sociales o ambientales no es una limitante para su contratación.

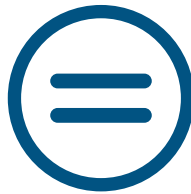
Proveedores aptos según su nivel de riesgo_



Riesgo bajo

62%
proveedores

Se requiere que el proveedor acepte nuestro Código ético.



Riesgo medio

25%
proveedores

El proveedor debe responder sobre cuestiones de gestión ambiental y prevención de riesgos laborales, entre otras.



Riesgo alto

13%
proveedores

El proveedor debe responder sobre cuestiones de calidad, gestión ambiental, prevención de riesgos laborales y seguridad industrial, responsabilidad corporativa, entre otros.

Para facilitar el seguimiento de los proveedores, implementamos además, en 2019 la herramienta de gestión Power Bi, a la que se accede a través de la web. Esta herramienta, permite una mayor agilidad en el control y seguimiento de las adjudicaciones y contratos emitidos por Compras y, en consecuencia, la obtención de información de manera fácil y fidedigna de la actividad, con actualización mensual y acumulada.

En 2019, implementamos la herramienta de gestión Power Bi, que nos permite controlar y seguir las adjudicaciones y contratos de manera más eficiente.

7.2.4 Identificación de riesgos en la cadena de suministro

El *Código ético* tiene como finalidad establecer las pautas que han de presidir el comportamiento ético de sus proveedores, en el desempeño de su actividad y en su relación con Naturgy y sus clientes y con terceros. Recoge además 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. Todos los proveedores que son participados en el proceso de licitación o son adjudicatarios en la provisión de bienes o servicios pueden acceder a su contenido mediante links de nuestra página web.

Durante 2019, continuamos entregando una nota en calidad de Declaración Jurada para que los nuevos proveedores la firmaran y asumieran así conocer la política de RC, la política de Derechos Humanos y el *Código ético*. También seguimos

adjuntando las normativas corporativas que devienen del Proyecto Compromiso con la Seguridad y la Salud. En cada licitación, en el pliego de condiciones particulares, incluimos el punto Compromiso de Seguridad y Salud, por el que el proveedor se compromete a conocer y dar a conocer a sus trabajadores directos o de empresas colaboradoras, y a ejecutar y facilitar el desarrollo de la normativa y procedimientos incluidos en el Plan Compromiso Seguridad y Salud, que se encuentra publicado con sus correspondientes normas y a su disposición en la web de proveedores, www.proveedores.naturgy.com.

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

La totalidad de 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 el *Código ético*. Esta cláusula abarca el 100 % de los contratos. El *Código ético*, además –de libre acceso a todos los proveedores–, proclama el respeto a la legalidad, a los Derechos Humanos y a los valores éticos en su apartado sobre pautas sociales y laborales.

Durante 2019, el área de Seguridad Patrimonial y Personal supervisó el cumplimiento de la capacitación del personal de vigilancia y seguridad en temas relacionados tanto con la seguridad como con los derechos humanos y las conductas éticas. Anualmente capacitamos al personal con cursos de concientización sobre derechos humanos y código ético. En 2019, la formación hacia el personal de Seguridad fue implementada al 100 %.

Capítulo 8

Compromiso social

—

8.1 Generación de riqueza y bienestar | 82

8.2 Consumo responsable | 82

8.3 Promoción del talento | 84

8.4 Negocios inclusivos | 85

8.5 Evaluación de los impactos en la comunidad | 89

8.6 Compromiso institucional | 89





Compromisos con la sociedad



Garantizar el diálogo fluido y bidireccional, y promover el involucramiento con las comunidades locales respetando siempre su cultura, sus normas y su entorno, para poder atender sus preocupaciones de manera pronta y adecuada.



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

Acciones propuestas 2019

Grado de cumplimiento

Acciones previstas 2020

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 cualitativa como cuantitativamente.

■ Durante 2019 llegamos a 150 los jóvenes capacitados.

Promover el incremento en todos los programas de responsabilidad social, principalmente en Energía del Sabor y en los programas de Consumo Responsable.

Desarrollar algún programa o iniciativa con relación a la temática violencia de género.

■ Lanzamos una campaña de difusión de la línea 144 a través de las facturas de la compañía. El objetivo es dar a conocer esta línea de denuncia contra la violencia de género, que está destinada a brindar acompañamiento, orientación y contención a mujeres que la sufren.

Continuar con iniciativas en relación a violencia de género y temáticas similares.

Seguir desarrollando el programa en distintas zonas de nuestra zona de concesión, con actualización de la temática tratada.

Se sumaron a la iniciativa la Provincia de Buenos Aires y el ENARGAS. Esta acción forma parte de un programa integral que Naturgy viene realizando referido a la política de género, como el módulo especial de Energía del Sabor.

Desarrollar el programa Sembrando Futuro en diferentes locaciones y con distintas temáticas.

■ Desarrollamos este programa, que tiene por objetivo capacitar a jóvenes e interesados en general en el cuidado medioambiental. Se realiza junto con la Fundación Chicos Naturalistas en el Centro Comunitario Belén, comedor al cual asisten más de 300 niños y jóvenes y en donde realizamos la instalación para que accedieran al gas natural, montamos una huerta junto a las personas que allí asisten. Los jóvenes fueron capacitados y formados para que pudieran desarrollarla y continuarla durante los años siguientes. También los concientizamos acerca del uso de papel y promovimos la adhesión a la factura digital.

Grado de cumplimiento

■ Terminado ■ Avance elevado ■ Avance intermedio ■ Avance escaso ■ No iniciado

103-2, 103-3, 413-1, 416-1

8.1 Generación de riqueza y bienestar

Comprometidos con el desarrollo económico y social de las regiones donde operamos, buscamos aportar a sus comunidades nuestro conocimiento, capacidad de gestión y creatividad. Con este fin, implementamos distintos programas –contemplados en la estrategia de desarrollo de nuestro negocio– en alianza con organizaciones de la sociedad civil, instituciones educativas y organismos públicos.

3,40
 millones de pesos de aportes
 en proyectos de patrocinio y acción social
 por Naturgy y Fundación Naturgy

8.2 Consumo responsable

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

Programa Uso Responsable del Gas



Aliados:

**Instituto Argentino del Petróleo
 y del Gas (IAPG)**

Eco House

41.572
 personas alcanzadas por el Programa
 Consumo Responsable en la Escuela,
 una cantidad récord de público.

El Programa Consumo Responsable en la Escuela tiene como objetivo capacitar a niñas y niños sobre la temática del uso eficiente y seguro de la energía y la prevención de accidentes por un empleo indebido de estos recursos. Lo implementamos bajo la forma de talleres con juegos dinámicos en establecimientos educativos y parques, entre otros, con el fin de abarcar a un mayor número capacitados. En 2019, nos aliamos para su dictado con el Instituto Argentino del Petróleo y del Gas (IAPG) y con Eco House, entidades que se encargaron de los conceptos más técnicos de la capacitación y de los juegos.



14
 municipios
 alcanzados



41.572
 alumnos
 capacitados



32
 escuelas
 alcanzadas

Formando Energías



Aliados:

Instituto Argentino del Petróleo y del Gas (IAPG)

Eco House

8.672 docentes fueron alcanzados por nuestro seminario de alto nivel sobre el uso eficiente del gas y el cuidado de la energía y el medio ambiente.

El objetivo del programa Formando Energías es capacitar a docentes en uso eficiente del gas y en cuidado de la energía y el medio ambiente. Se trata un seminario de alto nivel, destinado a ese público por su condición de agente sumamente replicador. Para dictarlo también a estudiantes de profesorado y referentes medioambientales, firmamos un acuerdo de colaboración con el Instituto Argentino del Petróleo y del Gas (IAPG).

Desde Fundación Naturgy ofrecemos el seminario a todos los municipios donde la compañía distribuye el servicio de gas natural por redes, sobre todo en aquellas localidades donde la oferta de capacitaciones sobre energía y medio ambiente es baja. Durante 2018, llegamos a 7.121 docentes en más de 30 ediciones del seminario. En 2019, la cantidad de docentes alcanzados fue 8.672 en 47 jornadas.



+30.000 personas capacitadas en uso eficiente de los recursos naturales.

Asociar Energía



Aliados:

Centro de Educación al Consumidor (CEC)

Asociación de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la Argentina (Adecua)

Unión de Consumidores de Argentina (UCA)

El objetivo del programa Asociar Energía es realizar acciones de difusión y concientización para promover el uso eficiente de los recursos naturales y fomentar así el ahorro de la energía en el público en general. Para este programa, firmamos acuerdos de colaboración con el Centro de Educación al Consumidor (CEC), la Asociación de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la Argentina (Adecua) y la Unión de Consumidores de Argentina (UCA). Además, estuvimos presentes en diversos eventos, como festivales de cine y ferias del libro, entre otros, donde asesoramos gratuitamente a los vecinos sobre hábitos que ayudan aprovechar mejor la energía.

En 2018 participamos en 15 eventos y capacitamos a 23.518 personas. Durante 2019 superamos las 30.000 personas capacitadas.

Campaña de prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono



Aliados:

ENARGAS

Junto al ENARGAS, dimos charlas de concientización sobre prevención de accidentes con monóxido de carbono. Para destacar fue dirigida a más de 100 alumnos de la Escuela Municipal de Enfermería de Morón y a los vecinos de la Unidad de Gestión Local de Haedo Sur, también en Morón. Así, fueron capacitados las personas que primero se encuentran con una persona que sufrió inhalación de monóxido de carbono; ellos cumplen un rol fundamental en los accidentes de este tipo. Por otro lado la capacitación en Haedo se realizó en una localidad muy humilde de la Provincia de Buenos Aires en donde se detectó que había un índice alto de accidentes.

Conciencia digital



Seguimos sirviéndonos de las redes sociales para difundir consejos que ayuden a prevenir accidentes y fomenten el cuidado del medio ambiente. Hicimos posteos planificados, de modo tal de poder garantizar una pronta respuesta a las consultas que generaron.

Presencia en redes sociales



209
publicaciones en Instagram



9.000
reproducciones en YouTube



102.076
fans en Facebook



5.851
seguidores en Twitter

8.3 Promoción del talento

Alentamos el estudio y la inserción laboral de hijos y familiares de nuestros colaboradores. Para ello, ponemos a su disposición distintos programas.

Programa Pasantías de Verano



Brindamos becas de estudio a familiares de colaboradores que estén transitando los dos últimos años de su carrera universitaria. También ofrecemos la posibilidad de realizar pasantías de año y medio –que es el límite exigido por la ley de Pasantías– y otras de verano, en el área correspondiente a su carrera universitaria o terciaria. Seis hijos de colaboradores realizaron las pasantías de verano en 2019.

Programa Proyectando tu Futuro



Tiene como fin incentivar a los hijos de empleados a alcanzar sus sueños y aspiraciones profesionales otorgándoles una beca estímulo para el inicio de sus estudios universitarios o terciarios.

En 2019, entregamos siete becas para solventar los primeros gastos universitarios de jóvenes argentinos.

Asociación civil Día Solidario



Día Solidario es una asociación sin fines de lucro, legalmente constituida e inscrita en el Registro de Asociaciones del Ministerio del Interior en España. Está formada por empleados del Grupo en todo el mundo y su propósito social es el fomento de la educación en la niñez y la juventud, así como la mejora de las condiciones de vida de las comunidades más desfavorecidas en los países donde Naturgy desarrolla su actividad empresarial.

La iniciativa consiste en la donación voluntaria de un día de salario por parte de los empleados de la compañía. La empresa, a su vez, duplica el valor recaudado por sus colaboradores y asume los gastos de gestión, de modo que el 100 % del dinero colectado es destinado al proyecto o los proyectos seleccionados cada año.

Desde su creación, hace 20 años, el Día Solidario ha desarrollado proyectos en la Argentina, Brasil, Bolivia, Chile, Colombia, España, Filipinas, Guatemala, Marruecos, México, Moldavia, Mozambique, Nicaragua, República Dominicana, Panamá y Portugal. En 2019, la junta encargada volvió a escoger la Argentina como país para su desarrollo y la iniciativa se encuentra en pleno lanzamiento.

8.4 Negocios inclusivos

Desarrollamos programas que favorecen la inclusión de los sectores sociales más desfavorecidos.

Programa Energía del Sabor



Aliados:

Asociación Civil Siloé

Lamroth Hakol

Fundación Peregrina

Dirección de Políticas de Género de Morón

ONG De la Nada

400 jóvenes capacitados desde el inicio del programa, hace ya cuatro años.

2 módulos especiales de formación para mujeres víctimas de violencia de género y para jóvenes que permanecen en la Unidad Penitenciaria n° 57 de Campana.

Este programa tiene como fin becar a jóvenes de entre 18 y 25 años de barrios postergados para que realicen una formación laboral en el sector gastronómico y puedan así adquirir un oficio. Culmina con la entrega de un título oficial en gastronomía, instancia clave para mejorar las perspectivas profesionales.

Incluye seminarios, cursos en restaurantes de hoteles, visitas y capacitaciones en hoteles, y una jornada de cierre con entrega de premios, además de un concurso en donde los participantes demuestran lo aprendido durante el año. Actualmente, lo damos en los partidos de San Isidro, Morón, Moreno y Vicente López, para aproximadamente 150 alumnos.

Además de los cursos habituales del programa, realizamos en 2019 dos módulos especiales. El primero estuvo destinado a mujeres víctimas de violencia de género. Consistió en dos unidades: una de panadería y otra de pastelería, distribuidas en 30 clases. Llevamos a cabo la iniciativa junto al Municipio de Morón y su área de Responsabilidad Social y de Políticas de Género, Familia y Diversidad Sexual.

También dictamos durante un mes, de forma intensiva, clases para personas de entre 18 y 25 años que permanecen en la Unidad Penitenciaria n° 57 de Campana. Allí los jóvenes se capacitaron en el oficio gastronómico ligado a la panadería y sus productos derivados con el objetivo de que pudieran adquirir una herramienta que les facilite una salida laboral para su futuro.



203-1, 203-2, 413-1

El evento de cierre del programa fue en el Sheraton Buenos Aires Hotel, con un concurso de cocina del que participó un representante de cada una de las entidades con las que se concretó la iniciativa. Cada representante preparó un plato que fue presentado ante un jurado. La ganadora fue Mariela Montanari, de la Dirección de Políticas de Género de Morón. En esa ocasión, además, todos los participantes del programa recibieron su título oficial de ayudantes de cocina y un set con diferentes productos para trabajar.

Taller de Formación de oficios



Aliados:

ONG De Todos para Todos.

Desarrollamos un taller Formación de Oficios, cuyo objetivo es capacitar en un oficio en cerámica a personas en situación de vulnerabilidad, sean adultos, jóvenes o personas con discapacidad mental leve. Desde 2012, lo llevamos a cabo en conjunto con la ONG De Todos para Todos.

Los alumnos más avanzados cuentan con la posibilidad de realizar prácticas laborales en el taller de producción propia con maquinarias apropiadas para la labor. Por su parte, los alumnos principiantes y los niños tienen la posibilidad de participar en la construcción distintas piezas, como murales en el barrio.



45
personas capacitadas



1.740
personas alcanzadas desde el inicio del Programa

Programa Emprendedores Sociales



Aliados:

Agenda Social

Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)

Deloitte

Instituto Argentino del Petróleo y del Gas (IAPG)

39.848 personas impactadas por los proyectos ganadores

El Programa Emprendedores Sociales promueve el desarrollo de iniciativas presentadas por nuestros colaboradores, que buscan ayudar a las comunidades más necesitadas mediante el diseño de estrategias que puedan solucionar problemas a los que estas se enfrentan. Los colaboradores pueden apoyar el desarrollo de proyectos a través de dos categorías: Cuidado de la Energía y Medioambiente, y Promoción Social. La convocatoria 2019 ha alcanzado un total de 33 proyectos entre ambas: 12 proyectos dentro de la categoría Uso eficiente de la energía y cuidado del medioambiente y 21 dentro de la categoría Promoción Social. En esta edición, el jurado externo y especializado estuvo compuesto por Pablo Gandino (Agenda Social), Leonardo Hernández (CEADS), Alfredo Pagano (Deloitte) y Fernando Halperín (IAPG).

El acto de entrega de diplomas tuvo lugar el 28 de agosto, en el auditorio de Isabel la Católica 939. Allí destacamos la misión de los proyectos ganadores y el compromiso de los colaboradores que participaron como emprendedores sociales. También aprovechamos la gran concurrencia de ONG para brindarles una capacitación titulada Las Organizaciones Sociales de Cara a 2020, con el fin de conversar sobre la aportación que cada una realiza en la consecución del PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo).

El desarrollo de los proyectos ganadores en esta categoría, la concientización por parte del personal de Naturgy sobre la importancia de involucrarse en cuestiones referentes a la materia y el posterior seguimiento que los colaboradores realizan de las iniciativas presentadas contribuyen a la consecución de 12 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible:



Categoría Uso eficiente de la energía y cuidado del medioambiente

Proyectos ganadores:

Nombre del proyecto	Emprendedor	Organización	Descripción del proyecto	Impacto directo	Impacto indirecto	Impacto total
Proyecto de sustentabilidad	Pablo Barile	La Nazarena	El fin es fomentar una mayor autonomía económica y fortalecer la estima personal de los emprendedores. Para eso, se busca acompañar a cada emprendedor, a fin de que descubra sus fortalezas y alcance un desarrollo integral que pueda ser desplegado en su cotidianidad. Se trata también de reducir el impacto ambiental de los recursos no renovables y de incrementar las ganancias del emprendimiento como resultado del ahorro energético.	60	200	260
Todos en Alerta	Adrián Venturi	Fundación Bomberos de Argentina	El objetivo primordial es concientizar a la sociedad sobre la importancia de la prevención de accidentes y reducir su impacto en el medio ambiente.	500	2.500	3.000
Jornadas para un Cascallares Sustentable	Karina Cicovin	Siloé	El objetivo general de iniciativa es hacer de Cascallares un modelo de barrio sustentable. Eso implica formar en educación ambiental y seguridad alimentaria a la comunidad implementando en la práctica una jornada con temáticas en materia de gestión de la basura, cuidado de la huerta y formación técnica en agropecuaria, además de articular acciones conjuntas con la red de recicladores y clasificadores de basura, partiendo de existentes en el barrio.	480	12.000	12.480
Inviernos Seguros en Casa	David Figueroa	La Casa del Manzanar	El objetivo consiste en la prevención de accidentes vinculados con el uso de gas natural dentro de los hogares y con las emanaciones de monóxido de carbono. Implica comunicar las características del gas natural y los riesgos de su incorrecta utilización, informar sobre las condiciones para el adecuado uso del gas natural y la calefacción de los hogares, y brindar herramientas para la acción rápida en casos de incendios y la atención pronta y efectiva en casos de intoxicación con monóxido de carbono.	100	5.000	5.100
Ecoemprendedorismo circular Las Topas	Gabriela Vidoz	Cooperativa Los Topos	Se propone incorporar una nueva unidad de negocios con el fin de lograr la sustentabilidad y sostenibilidad de la organización y generar así impacto económico, social y ambiental para las partes interesadas. Además, plantea incrementar el empleo de mujeres en estado de vulnerabilidad aumentando sus conocimientos y empleabilidad, y así lograr un efecto positivo tanto en el medio ambiente como en la economía circular.	55	220	275

203-1

Categoría Promoción Social

Proyectos ganadores:

Nombre del proyecto	Emprendedor	Organización	Descripción del proyecto	Impacto directo	Impacto indirecto	Impacto total
Taller de alimentación saludable, cocina y educación	Mariela Cabral	ACER	La iniciativa se propone que las madres que asistan puedan aprender a administrar la cantidad adecuada y de alta densidad calórica de alimentos, de acuerdo con el estado nutricional de sus hijos. Apunta a prevenir la deficiencia de vitaminas y minerales incorporando verduras y frutas disponibles en el área donde viven. También a que las madres adquieran las técnicas de preparación de alimentos y de conservación para evitar la posibilidad de contaminación microbiana, ya que las infecciones constituyen uno de los principales factores que precipitan la recaída de los niños malnutridos dados.	120	480	600
Quiero que Me Abraces	Bettina Llapur	Asociación Debra	El objetivo es poder visibilizar la afección de la piel de cristal durante el mes de agosto, de modo de preparar a la sociedad para el día internacional de la epidermólisis ampollar, en octubre. Aspira también a convocar potenciales donantes, necesarios para poder seguir mejorando la calidad de vida de los pacientes y sus familias.	6	10.000	10.006
Salud en nutrición, desarrollo y actividades sociales	María Fernanda Santalla	Sendas	El fin es mejorar la situación médico-sanitaria de la población, en particular en especialidades inexistentes en la zona de influencia del proyecto, además de asistirlos con medicación. También se propone disminuir el analfabetismo y ofrecer talleres que faciliten la inserción laboral y la prevención de las adicciones.	3.000	5.000	8.000
Vení que Te Cuento para adolescentes	Lorena Fernández	Proyecto Horizonte	El objetivo es crear un espacio de lectura para 35 adolescentes que asisten a Proyecto Horizonte para que se acerquen a la literatura y se descubran a sí mismos como lectores y narradores, y puedan así repensarse y estar en mejores condiciones para transformar sus problemáticas.	35	40	75
Huerta Comunitaria Barrio América	Cristian Mroue	Talleres Barrio América	El propósito es ampliar la huerta comunitaria con vecinos de Rafael Castillo a través de un plan de capacitación en huerta, reciclado y cuidado del medio ambiente	12	40	52



33

proyectos postulados



10

proyectos obtuvieron menciones especiales

Fomento de la riqueza cultural y promoción de la cultura



El Régimen de Promoción Cultural busca promover y estimular la participación privada en el financiamiento de proyectos culturales que sean declarados de interés cultural para la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En este marco, financiamos los siguientes:

- Seres Imaginarios, Borges para Niños
- Pintando los colores de la Patria 1816-2016
- Libro catálogo, muestra retrospectiva a colección Fortabat / Nora Iniesta
- Ciclo Itinerante Hechos Culturales en la Ciudad
- Arte + Emprendedorismo: Mayor Futuro / Fundación Global

Así, durante 2019, apoyamos proyectos por un total de \$6.462.750, que fueron deducidos de los ingresos brutos de la compañía.

8.5 Evaluación de los impactos en la comunidad

Los impactos sociales son las consecuencias que generamos al operar en nuestro entorno social. Estos efectos pueden ser tanto positivos como negativos; para prevenir o mitigar los últimos, debemos, una vez que los hayamos podido identificar, generar planes de desarrollo comunitario que puedan contribuir a la generación de riqueza y de bienestar local, y que a la vez estén alineados a la actividad de de la compañía. Para diseñar estos planes, es indispensable mantener un diálogo fluido y constante con las comunidades donde estamos, de modo de conocer sus expectativas e intereses.

8.6 Compromiso institucional



Participamos de forma activa en asociaciones empresariales y mantenemos y fomentamos relaciones cercanas con órganos de gobiernos, ONG, fundaciones y asociaciones de consumidores.

Durante 2019, firmamos cinco convenios de colaboración:

Organizaciones de la sociedad Civil

- Unión de Consumidores Argentina (UCA) por el programa Asociar Energías.
- Centro de Educación al Consumidor (CEC) por el programa Asociar Energías.
- Asociación de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la Argentina (ADECUA) por el programa Asociar Energías.

Organizaciones empresariales nacionales e internacionales

Como parte del programa Formando Energía, firmamos un convenio de colaboración con el Instituto Argentino del Petróleo y el Gas (IAPG) a fin de capacitar a docentes sobre el uso responsable.

Organismos gubernamentales

Provincia de Buenos Aires y ENARGAS: firmamos un convenio para incorporar en facturas la promoción de la línea gratuita 144 contra la violencia de género. También acordamos acciones de concientización conjunta.



Integridad y transparencia

9.1 Gobierno empresarial para una gestión ética y transparente | 92

9.2 Riesgos y oportunidades. Nuestra gestión del riesgo | 95

9.3 Auditoría Interna y *Compliance* | 97

9.4 La integridad como factor clave en el éxito de la compañía | 98





Compromisos 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.

Creemos que la confianza de nuestros grupos de interés se fundamenta en la actuación ética, honesta, responsable y de buena fe de cada una de las personas que trabajamos en el Grupo.

Para dar respuesta a los riesgos relacionados con la falta de integridad o de transparencia, hemos desarrollado una serie de mecanismos que pautan el comportamiento ético de los administradores y empleados de la compañía en el desempeño diario, y que plasmamos en el *Código ético*, la Política Anticorrupción y la Política de Derechos Humanos.

La corrupción, el fraude y el soborno pueden tener un impacto muy negativo para la compañía, e implicar desde sanciones, pérdida de contratos, problemas legales, pérdida de clientes y descrédito hasta la salida de inversores o la no entrada en el capital de inversores nuevos.

102-18, 102-19, 102-25, 102-26, 102-29, 102-30, 102-31

9.1 Gobierno empresarial para una gestión ética y transparente

Seguimos los más altos estándares de ética y transparencia de modo que los accionistas, los inversores y los terceros que se relacionan con la compañía puedan confiar en nuestra gestión empresarial.

El Directorio como máximo órgano de administración

Todos los años, el Directorio analiza y aprueba el perfil de riesgos, que incluye cuestiones éticas, sociales y ambientales. Junto con la búsqueda de la rentabilidad, este perfil garantiza proyectos y operaciones responsables y con capacidad de generar valor a largo plazo. Durante 2019, el Directorio se reunió nueve veces para abordar estos temas.

El Directorio cumple funciones esenciales: sienta las bases para una sólida administración y supervisión de la sociedad (para lo cual aprueba el plan estratégico o de negocio y los objetivos de gestión y presupuestos anuales) y se encarga de aprobar las políticas que establecen los lineamientos generales de inversión (activos financieros y bienes de capital) y financiación, además de aprobar y supervisar la política de gobierno societario.

Al tomar decisiones, el Directorio considera en todo momento las expectativas de los grupos de interés, los acuerdos con las asociaciones sindicales, y el constante cumplimiento de la ley. En particular, también tiene en cuenta la política de responsabilidad corporativa, como manifestación de un sistema de gestión que engloba a todo el grupo y que recoge los ocho compromisos asumidos por la compañía en la materia.

El Directorio también tiene a su cargo la aprobación de la Política de Derechos Humanos, por la que nos comprometemos como compañía a respetar estos derechos en todo nuestro ámbito de influencia, tanto referidos a las personas de Naturgy como a terceros: proveedores, contratistas y empresas colaboradoras, y a la comunidad circundante, incluyendo los clientes. Esta política fomenta además que las personas que integran la sociedad actúen con ética, honestidad e integridad.



+Info

Los directores duran en su cargo un ejercicio.

Para conocer más detalles de la composición del Directorio, se puede acceder a la página web www.naturgy.com.ar sección “Gobierno Corporativo”.

A estos puntos se suma una gestión ambiental adecuada que preserve el entorno y desarrolle una cultura empresarial de respeto y sensibilización por el medio ambiente y que se traslada a los colaboradores, clientes, proveedores y a la sociedad en general.

A fin de asegurar el efectivo control de la gestión empresarial, el Directorio verifica –de manera directa o indirecta– la implementación de las políticas y estrategias, y el cumplimiento del presupuesto y del plan de operaciones. También promueve un Programa de Integridad (Modelo de Prevención Penal) basado en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en el que se integran el Código Ético, la Política Anticorrupción y los procedimientos internos. El órgano de administración impulsa además la aplicación de la Política de Compliance referida al conjunto de normas, procedimientos y buenas prácticas que todos los empleados deben aplicar para que las operaciones de la compañía cumplan con las leyes vigentes, la normativa aplicable y los estándares éticos de la compañía.

Prevención y gestión de posibles conflictos de intereses

Contamos con distintos recursos que nos ayudan a prevenir conflictos de interés. Por un lado, el Código Interno de Conducta en Materias Relativas a los Mercados de Valores de Naturgy Energy Group S. A. Por otro, el Código ético y su pauta número 10 denominada “lealtad a la empresa y conflicto de intereses”, que implica que ningún empleado participe de actividades que sean contrarias a su responsabilidad dentro de la compañía. El Comité de Ética y Cumplimiento de la Sociedad es el responsable, entre otras tareas, de contribuir a la implementación efectiva del Código de Ética.

Para guiar respecto de cómo seguir conductas adecuadas y legales, y, eventualmente, cómo proceder en caso de duda o de conflicto, ofrecemos, además, capacitaciones y charlas periódicas. Finalmente, también regulamos en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Directorio de la Sociedad –de reciente aprobación– los posibles conflictos de interés que pudieran tener los directores.

En 2019, no se registraron conflictos de interés.

Composición del Directorio al 31 de diciembre de 2019



Antonio
Gallart Gabas
Presidente
no independiente

Directores Titulares



Alberto
González Santos
Vicepresidente
no independiente



Rafael
Salas Cox
no independiente



Horacio Carlos
Cristiani
no independiente



Uriel
O'Farrell
no independiente



Santiago
Colombes
Garmendia
independiente



Alan
Whamond
independiente



Adolfo
Donati
independiente



Luis Gonzalo
Palacios Vázquez
independiente

Directores Suplentes



Gabriel
Wilkinson
no independiente



María Laura
Posadas
no independiente



Julio
Naveyra
no independiente



Claudia Inés
Stampacchio (1)
no independiente



José Luis
Zapata
no independiente



Amadeo
Vazquez
independiente



Guillermo
Ambroggi
independiente

–

1
Renunció a su cargo de directora

Evaluación del desempeño del Directorio

Durante 2019, la evaluación de la gestión del Directorio fue realizada durante todo el ejercicio, este órgano efectuó un seguimiento del desempeño y controló que los objetivos planteados inicialmente se concretaran en la medida de lo esperado.

Estas cuestiones se encuentran expresadas 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. En la Memoria también 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. No obstante, en la reunión celebrada el 20 de diciembre de 2019 el Directorio aprobó el formulario de autoevaluación para los miembros del Directorio y sus Comités. Esta se implementará en 2020 y permitirá analizar y evaluar de forma anual la propia gestión.

En este sentido, la dirección de Servicios Jurídicos de la Sociedad tendrá a su cargo el análisis y archivo del cuestionario que cada miembro del Directorio contesta de manera individual y, sobre la base de los resultados, propondrá al Directorio de Naturgy todas aquellas medidas que estime convenientes para mejorar el desempeño de sus funciones.

En 2019 fue aprobado el formulario de autoevaluación para los miembros del Directorio y sus Comités. Este se implementará en 2020 y permitirá analizar y evaluar de forma anual la propia gestión.

Comisión fiscalizadora

La Comisión Fiscalizadora controla y asegura que las decisiones y gestiones del Directorio se mantengan dentro del marco de la ley y de los Estatutos Sociales. En 2019, se reunió para examinar los Estados Financieros de la Sociedad y los informes de revisión de la firma Pistrelli, Henry Martin y Asociados S.R.L –EY– y analizó la situación del negocio y la situación tarifaria de la gestión de la Distribuidora.

Composición de la Comisión Fiscalizadora al 31 de diciembre de 2019

Síndicos Titulares	Miguel A. Tensón Daniel Calatrava Alejandro Fabián Díaz
---------------------------	---

Síndicos Suplentes	Ernesto Genco Fernando Garía Pulles Walter Pardi
---------------------------	--

102-18, 102-19, 102-20, 102-31, 102-33, 102-35, 102-36

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría es el encargado de asegurar la integridad y la transparencia de la información corporativa, de la Gestión de Riesgos, y de supervisar el funcionamiento y la fiabilidad de los sistemas de control interno, del sistema administrativo contable, de toda la información financiera que se presenta ante la Comisión Nacional de Valores y ByMA, y de la auditoría interna y externa, entre otras funciones.

En 2019, se reunió seis veces para revisar la documentación contable de la Sociedad y los informes emitidos por los auditores interno y externo (EY), evaluar el avance del Programa de Integridad para el cumplimiento de la Ley de Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas, y examinar cuestiones relacionadas con la actualización del Código de Gobierno Societario. También analizó el resultado de las reuniones mantenidas entre el Comité y las Gerencias Económico Financiera y Servicios Jurídicos.

Composición del Comité de Auditoría al 31 de diciembre de 2019

Rafael Salas Cox	Presidente
Alan Whamond	Titular
Luis Gonzalo Palacios Vázquez	Titular
Julio Naveyra	Suplente
Amadeo Vázquez	Suplente
Guillermo Ambrogi	Suplente

Comité de Dirección

El Comité de Dirección es el máximo órgano de decisión de la compañía en el ámbito ejecutivo. Se encarga de supervisar el desempeño operativo, económico, social y ambiental, con reporte directo 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 para remuneraciones y de política de beneficios. La decisión sobre la remuneración a los directores queda sujeta a la opinión sobre su razonabilidad por parte del Comité de Auditoría y se somete luego a la consideración de la Asamblea de Accionistas.

En 2019, el Comité de Dirección se encontró 35 veces. En esas reuniones, los principales temas abordados fueron los resultados mensuales, el seguimiento de las áreas operativas y la aprobación de gastos e inversiones.

Composición del Comité de Dirección

Alberto González Santos	Country Manager
Bettina Llapur	Comunicación
Gabriel Wilkinson	Servicios Jurídicos y Compliance
Martín Lovece	Regulación
Omar Payero	Recursos
Jorge Teich	Administración y Seguimiento Operativo
Adolfo Mendivil	Operaciones
Gustavo Latorre	Comercial
Gustavo Martínez	Servicios Compartidos – LEAN
Martín Yáñez	Gestor del Sistema de Distribución
José Luis Fernández Fontana	Controlling

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. Cada uno de los temas que se somete a consideración del Directorio cuenta con un análisis de los riesgos asociados a las decisiones que puedan ser adoptadas. Este análisis es incluido con la documentación que la Secretaría del Directorio anticipa a cada uno de los miembros del Órgano de Administración. Algunas de las preocupaciones críticas que se pueden mencionar son controversias con distribuidoras, temas regulatorios y tarifarios, y la renuncia de directora suplente.

9.2 Riesgos y oportunidades. Nuestra gestión del riesgo

Naturgy identifica y evalúa 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.



Órganos de gestión de riesgos del Grupo

Comisión de Auditoría

Órgano supervisor de la eficacia del control interno y de los sistemas de gestión de riesgos. Vela por que éstos identifiquen los diferentes tipos de riesgo y las medidas previstas para mitigarlos y para abordarlos en caso de que se materialicen.

Comité de Riesgos

Responsable de determinar y revisar el perfil de riesgo objetivo de la compañía. Asimismo, supervisa que toda la organización comprenda y acepte su responsabilidad en la identificación, evaluación y gestión de los riesgos más relevantes.

Unidades de Control de Riesgos

Responsables de monitorizar, controlar y reportar el riesgo asumido, y de velar por el mantenimiento del perfil de riesgo objetivo establecido. Destacan las unidades: Riesgos y Seguros, Riesgos Gas & Power y Auditoría Interna.

Unidades de Negocio, Corporativas y de Proyecto

Responsables de la aplicación de los principios generales de la Política de Control y Gestión de Riesgos y de la gestión del riesgo en sus ámbitos de responsabilidad: observando, reportando, gestionando y mitigando los diferentes riesgos.

102-11, 102-15

Un modelo que se anticipa a la evolución del entorno

El Modelo de Gestión del Riesgo de Naturgy busca garantizar la predictibilidad del desempeño de la compañía en todos los aspectos relevantes para sus grupos de interés. Esto requiere establecer la tolerancia al riesgo a través de la fijación de límites para las categorías de riesgo más relevantes. Con ello, la compañía puede anticiparse a las consecuencias de la materialización de ciertos riesgos, lo que le permite ser percibida en los mercados como una compañía sólida y estable.

Naturgy dispone de un marco que integra los puntos de vista de gobierno, riesgos y cumplimiento, posibilitando una visión integrada de los procesos del Grupo, los controles existentes sobre los mismos y el riesgo asociado.

Una gestión integrada

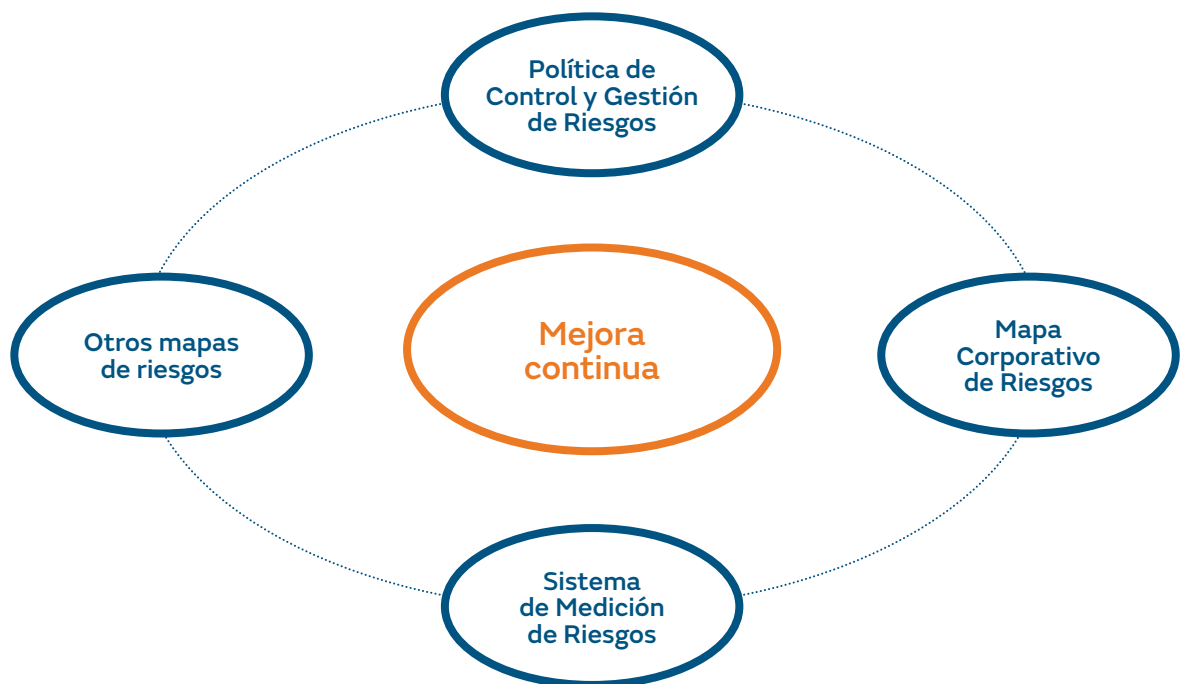
Naturgy analiza su perfil global de riesgo según el potencial impacto sobre sus estados financieros. Con ello, determina el máximo nivel aceptado de exposición al riesgo, así como los límites admisibles para su gestión. Las herramientas que permiten a la compañía una mejora continua en el proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo de Naturgy son:

Identificación y gestión integral de riesgos económicos, ambientales y sociales

Disponemos de políticas de gestión integral de riesgos y control interno, y de prevención de fraudes –que son aprobadas por el Directorio de la Sociedad, supervisadas y verificadas a través de los miembros del Comité de Dirección– y las actualizamos permanentemente según las mejores prácticas en la materia.

Estas políticas tratan no solo los riesgos económicos del negocio, sino también los potenciales riesgos sociales y ambientales. Para ello, elaboramos mecanismos específicos que facilitan su identificación, caracterización y determinación. En ese sentido, en los últimos años hemos avanzado en el control y la gestión de los riesgos más relevantes de cada área, y en los procesos de reflexión y planificación estratégica.

En lo que respecta a la fiabilidad de la información financiera y la prevención del fraude, aplicamos la norma identificada como NG.00017 GN Sistema de Control Interno de la Información Financiera. En relación con los temas ambientales, hemos establecido una metodología de control de los procesos y gestión del riesgo que se enfoca en mitigar el cambio climático reduciendo la emisión de gases de efecto invernadero, analizar el impacto ambiental de nuevos proyectos, prevenir la contaminación y evaluar riesgos potenciales, incorporar criterios ambientales en la relación con empresas contratistas, brindar formación ambiental a nuestros colaboradores, reducir costos ambientales, y reducir aspectos ambientales indirectos.



9.3 Auditoría Interna y Compliance

Función de aseguramiento de Auditoría Interna

Auditoría Interna lleva a cabo la revisión metódica del sistema de control interno de los procesos del Grupo en todos sus ámbitos. También evalúa los controles y los riesgos operacionales asociados a través de la definición y la ejecución del Plan Anual de Auditoría Interna, y apoya a las direcciones generales en el cumplimiento de sus objetivos.

La metodología de valoración de los riesgos operacionales está alineada con las mejores prácticas de gobierno corporativo y se basa 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 Corporativo de Riesgos.

En el transcurso de 2019, se desarrollaron 10 proyectos de auditoría interna, nueve de ellos para la revisión de procesos vinculados con los principales riesgos operacionales –entre estos, los de corrupción, fraude y legales– de las direcciones generales de negocio y servicios de Naturgy. Los análisis realizados alcanzaron el 100 % de las direcciones generales e hicieron especial hincapié en aquellas con mayores probabilidades de materialización de los riesgos. En los proyectos ejecutados durante 2019 no se han detectado casos relacionados con corrupción.

Función de aseguramiento de Compliance

La Política de *Compliance* fue aprobada en la reunión de Directorio celebrada el 9 de agosto de 2019. La Unidad de *Compliance* brinda soporte al Comité de Ética y Cumplimiento mediante el aseguramiento del respeto continuo por las normativas externas y las políticas y procedimientos implantados por Naturgy para mitigar los principales riesgos legales, de corrupción y de fraude. En este sentido, la Unidad se encarga de la gestión del Modelo de Prevención Penal y, en colaboración con el sector de Servicios Jurídicos, evalúa los riesgos legales en los modelos que se desarrollen, especialmente el de prevención penal y regulatorios.

La Unidad de *Compliance* también se responsabiliza por la divulgación y cumplimiento del Código ético de Naturgy y de la Política Anticorrupción.

Sus principales acciones del año fueron:

- Difundir las políticas relacionadas con la gestión de *compliance* por medio de mails, comunicados, pantallas y redes sociales.
- Reforzar a todas las áreas respecto de la gestión de Due Diligence.
- Difundir por mail y en formato de notificación el Canal de Denuncias de Naturgy.
- Difundir la intranet (NaturalNet) en relación con la gestión de *Compliance* para todos los empleados. Esta incluye secciones de preguntas y respuestas, casos prácticos, normativa interna e información relevante relacionada con el Modelo de Prevención Penal, el Código ético y el resto de la normativa de *Compliance*.

Incumplimiento y multas

Desarrollamos nuestra actividad en un marco de integridad y responsabilidad. En 2019, no se registraron incidentes, multas ni sanciones significativas por:

- Incumplimiento de la normativa ambiental
- Quejas relacionadas con los derechos humanos.
- Litigios significativos con las comunidades locales y pueblos indígenas.
- 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
- 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 Comisión Nacional de Valores actualizó el Código de Gobierno Societario que presentan anualmente las entidades autorizadas para efectuar oferta pública de sus valores negociables. Lo hizo mediante la Resolución General N° 797/2019 (19/6/2019). El objetivo de la actualización fue fortalecer el Código como herramienta para incentivar una cultura de buena gobernanza dentro de las compañías, considerando también los principios de gobierno corporativo OECD-G20 y las mejores prácticas internacionales.

En este sentido, el Código incorpora contenido educativo que instruye a las compañías sobre el beneficio y la importancia de adoptar los principios y prácticas de buen gobierno societario, y brinda orientaciones que justifican esas prácticas y explican su sentido. De esta forma, busca que las compañías comprendan la lógica detrás de las recomendaciones y que estas sean recibidas como una oportunidad para mejorar su gobernanza y su cultura empresarial, con beneficios operativos, reputacionales y estratégicos.

Las recomendaciones resultarán aplicables a partir del ejercicio con fecha de cierre 31 de diciembre de 2019. Durante el año, Naturgy actualizó su Código de Gobierno, sus políticas y prácticas de acuerdo con esta resolución.

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

La compañía dispone de un enfoque de gestión basado en diversas políticas, procedimientos y herramientas específicas, que incluye:

- el Código ético
- el Modelo de Prevención Penal
- la Política Anticorrupción
- los Procedimientos fiscales
- la Política de Derechos Humanos

Estos recursos aspiran a generar un comportamiento impecable, basado en los valores éticos y los compromisos formales de conducta, y a prevenir y detectar cualquier incumplimiento en tiempo y forma. De ellos se derivan indicadores para la gestión, el control y la supervisión del comportamiento ético de la compañía.

Código ético



El Código ético es el documento que establece las 15 pautas para el comportamiento ético de los administradores y colaboradores

de la compañía en su desempeño diario en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantienen con todos sus grupos de interés. Como extensión de su capítulo 4.7, “Corrupción y soborno”, también contamos con una Política Anticorrupción. Nuestro modelo de gestión del Código Ético y de la Política Anticorrupción es liderado por la Unidad de Compliance, cuyo objetivo es velar por su difusión, conocimiento, aplicación y cumplimiento.

Comité de Ética y Cumplimiento



El Comité de Ética y Cumplimiento tiene a su cargo difundir y hacer conocer el Código ético, orientar las actuaciones en caso de duda o conflicto y facilitar una vía de comunicación

en relación con los temas que plantea para todos los empleados, proveedores y empresas colaboradoras.

De esta manera, el Comité –que tiene por presidente al Compliance Officer– realiza en forma anual un plan de acción que organiza las distintas gestiones pendientes, que se llevan a cabo en colaboración con la Unidad de Compliance y los diferentes sectores de la compañía. En 2019, el Comité incorporó el Cdor. Jorge Teich, del sector de Administración y Seguimiento Operativo y celebró cuatro encuentros. Durante ese período, no recibí notificaciones acerca de incidentes de corrupción en la empresa.

Comité de Ética y Cumplimiento

Gabriel Wilkinson	Servicios Jurídicos (Presidente)
Bettina Llapur	Comunicación
Esteban Ferreyra	Auditoría Interna
Omar Payero	Recursos
Jorge Teich	Administración y Seguimiento Operativo

Consultas y denuncias

El 1 de enero de 2019, pusimos a disposición el nuevo canal del Código ético. Este canal permite a todos los empleados, con independencia de su puesto o su ubicación geográfica:

- consultar todas las dudas que puedan surgir de la lectura, interpretación o aplicación de nuestro Código ético
- comunicar de buena fe los posibles incumplimientos de las directrices y pautas de conducta establecidas en el Código, que sean observadas en el desempeño profesional

Todo esto nos ayuda a responder las dudas que surjan acerca del Código ético y a darles oportuno tratamiento a los posibles incumplimientos que sean comunicados. Tratamos toda la información con absoluta confidencialidad y la garantía de una herramienta externa (Ethics Point). Además, el nuevo canal también permite realizar comunicaciones de forma anónima. Este nuevo canal reemplaza los anteriores (codigoetico@naturgy.com y compliance@naturgy.com), que dejaron de estar operativos.

En 2019 el Directorio aprobó el Reglamento de Funcionamiento del Canal del Código Ético del Grupo. Este nuevo reglamento unifica el procedimiento vigente e incluye nuevos mecanismos. Para asegurar su correcta aplicación, fue ofrecido un curso en el que instruimos sobre cómo usarlo e interpretarlo, que fue tomado por los miembros del Comité de Ética y Cumplimiento y por los posibles instructores. Además, los empleados y directores llevaron a cabo cursos de formación sobre el Código ético, la Política Anticorrupción y el Canal de Denuncias.

Durante 2019, recibimos dos denuncias: una en septiembre sobre tratamiento con respeto y otra en noviembre, sobre corrupción y soborno. Ambas fueron resueltas en tiempo y forma de acuerdo a lo establecido en el reglamento. En el primer caso se impuso una sanción disciplinaria y en el segundo, se concluyó que no existía evidencia de riesgos de esa conducta. En marzo de 2019 fueron tomadas medidas disciplinarias respecto de un caso recibido en diciembre 2018.

Desde el 1 de enero de 2019 está vigente el nuevo canal del Código ético para asesorar sobre cualquier duda de cumplimiento del código o realizar cualquier denuncia con absoluta confidencialidad.

El 100 % de los miembros del Comité de Dirección fueron comunicados sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, y recibieron capacitación específica.

La totalidad de la plantilla completó el curso Modelo de Prevención Penal, Política Anticorrupción y el de actualización del Código Ético de Naturgy.

Modelo de prevención penal



Contamos con un Programa de Integridad (Modelo de Prevención Penal) consistente en el conjunto de acciones, mecanismos y procedimientos internos de promoción de la integridad, supervisión y control, orientados a prevenir, detectar y corregir irregularidades y actos ilícitos. Incluye los siguientes mecanismos y recursos:

- el Código ético, con sus quince pautas de conducta que guían el comportamiento, la planificación y ejecución de las tareas de los empleados de forma tal de prevenir la comisión de los delitos
- las políticas de Compliance y de Anticorrupción, de Atenciones empresariales y de Derechos Humanos, el Procedimiento de Due Diligence de Contraparte
- capacitaciones periódicas (presenciales y on line por medio de la Universidad Virtual de Naturgy) sobre el Programa de Integridad a directores y empleados.
- el análisis de riesgos



102-16, 103-2, 103-3, 409-1

- *Tone from the Top*: el apoyo al programa de integridad por parte de directores y gerentes de primera línea
- la difusión y comunicación a todos los empleados respecto de las mencionadas políticas
- el Canal de Denuncias, que garantiza la confidencialidad y el anonimato por medio de la plataforma Ethics Point, así como también la protección al denunciante o consultante contra represalias. Su reglamento establece los procedimientos para una correcta investigación interna de los casos que se susciten y también garantiza los derechos de los investigados.

Políticas de anticorrupción



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

Así, quedan bajo este instrumento todas las acciones realizadas en este ámbito para evitar cualquier comportamiento que pueda constituir fraude o corrupción y que derive en situaciones perjudiciales para la compañía, sus directores y sus empleados, desde el punto de vista legal o reputacional. Estos mecanismos contemplan la investigación de episodios, la definición de soluciones y el establecimiento de medidas disciplinarias.

El enfoque de la política anticorrupción tiene tres áreas claves:



- 1. el establecimiento de una cultura antifraude y anticorrupción mediante la formación y concienciación**
- 2. la implantación de medidas proactivas para la evaluación del riesgo de fraude y corrupción, la monitorización y los controles**
- 3. la aplicación de medidas ante situaciones de constituyan fraude y corrupción**

Contamos, además, con una Política de Atenciones Empresariales, que regula las condiciones en las que los directores y los empleados –en desempeño de sus funciones profesionales– pueden aceptar u ofrecer atenciones empresariales a contrapartes de negocio. Así aseguramos el efectivo cumplimiento de los principios establecidos en las normas éticas y de anticorrupción, mientras que evitamos influir de manera impropia en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas, tanto con entidades públicas como privadas.

Por otra parte, para todas las operaciones de riesgo, aplicamos de forma sistemática un procedimiento de Due Diligence de contraparte. Así aseguramos que se ejecuten los análisis y evaluaciones de riesgo reputacional y de corrupción de una forma eficiente y homogénea. Tanto la Política Anticorrupción como este procedimiento fueron difundidos en los cursos de formación presencial a directores y gerentes de primera línea, y a todo el personal por medio de infografías enviadas por mail o mostradas en pantallas ubicadas estratégicamente en las oficinas.

Política global de Derechos Humanos

Nuestro compromiso de la compañía con el respeto y la protección de los derechos humanos se expresa en la Política de Responsabilidad Corporativa, en el Código ético y, especialmente, en la Política de Derechos Humanos. Aprobada por el Directorio, esta política formaliza y establece de manera precisa cómo la compañía considera que debe incorporar este asunto en su gestión empresarial.

La Política de Derechos Humanos es la respuesta de la compañía a las crecientes exigencias del entorno y adquiere todo su sentido en aquellas ubicaciones en las que la legislación local no ofrece un nivel adecuado de protección de los derechos humanos. En estos casos, Naturgy se compromete a garantizar una protección equivalente a la del resto de áreas en las que desarrolla su actividad.

El cumplimiento de la política está integrado horizontalmente en la compañía y es responsabilidad de cada una de las áreas de negocio. Su conocimiento y cumplimiento se refuerza desde la compañía mediante el plan de comunicación y formación, que incluye un curso online de obligado seguimiento por todos los empleados.

Naturgy se compromete a dedicar los recursos necesarios para asegurar la implantación efectiva de esta política. En este sentido, la compañía analiza periódicamente los asuntos de derechos humanos que resultan aplicables para su actividad e implanta mecanismos que le permitan valorar el riesgo de incumplimiento de los mismos en los entornos en donde opera.



Los pilares de la Política de Derechos Humanos son:

- 1. Rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de nuestra actividad y establecer medidas para evitarlos y combatirlos.**
- 2. Cumplir las leyes y normas nacionales e internacionales, con especial observancia de los principios expresados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las 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, y los principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos para el gobierno de sociedades.**

Los 10 principios de la Política de Derechos Humanos

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

Cumplir la política es responsabilidad de cada una de las áreas de negocio. Por eso, nos aseguramos de difundirla por distintos medios: un curso online obligatorio para 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.

Evaluación del riesgo de incumplimiento de los derechos humanos

En 2016, comenzamos a revisar a nivel mundial la evaluación de los riesgos identificados en materia de derechos humanos. El proyecto se enmarca en nuestra trayectoria como grupo con prácticas avanzadas de buen gobierno y en la necesidad de responder a los estándares –cada vez más exigentes– que establecen los índices más prestigiosos de sostenibilidad. Queremos mostrar el compromiso de la compañía en este ámbito, especialmente en aquellos entornos donde la protección institucional de los derechos humanos es más débil.

En la Argentina, este análisis fue liderado por las áreas de Reputación Corporativa, Recursos Humanos y Compras junto a la firma Deloitte, mediante un cuestionario que evalúa la probabilidad del riesgo y sus consecuencias. El resultado fue que en la mayoría de los casos se detectaron riesgos de grado bajo, con excepción de algunos ítems relacionados con la gestión con proveedores, que resultaron de grado medio. Específicamente en lo que refiere a los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva, no contamos con proveedores en los que puedan infringirse o corran riesgo.

El resultado nos permitió identificar a los proveedores clave que presentan un riesgo elevado para nuestra cadena de valor. Entendemos que para mitigar estos riesgos tenemos que implementar entre todos un plan de trabajo que promueva el seguimiento de los casos y fomentar la conciencia de temas de sostenibilidad entre los proveedores clave a través del programa Universidad Extendida. Si bien en 2019 no se realizaron nuevamente las evaluaciones de riesgo, a largo de 2020 se prevé avanzar sobre esta temática.

En total, dedicamos durante 2019 240,5 horas a la formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos relevantes para las operaciones. E impartimos formación sobre estos temas al 48,5 % de los empleados.



48,5% de los empleados fueron capacitados durante 2019 sobre políticas, procedimientos o aspectos sobre derechos que resultan relevantes para las operaciones. En total, dedicamos durante el año 240,5 horas a la formación en esta temática.

Capítulo 10

Sección técnica del Informe

—

10.1 Nuestro enfoque de Materialidad | 103

10.2 Influencia e impacto en los grupos de interés | 104

10.3 Índice de contenidos GRI | 105

10.4 Informe de revisión independiente | 125

10.1 Nuestro enfoque de Materialidad



Para la elaboración del presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2019, Naturgy se ha basado en los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) - conocidos como GRI Standards. Los asuntos relevantes identificados son aquellos que:

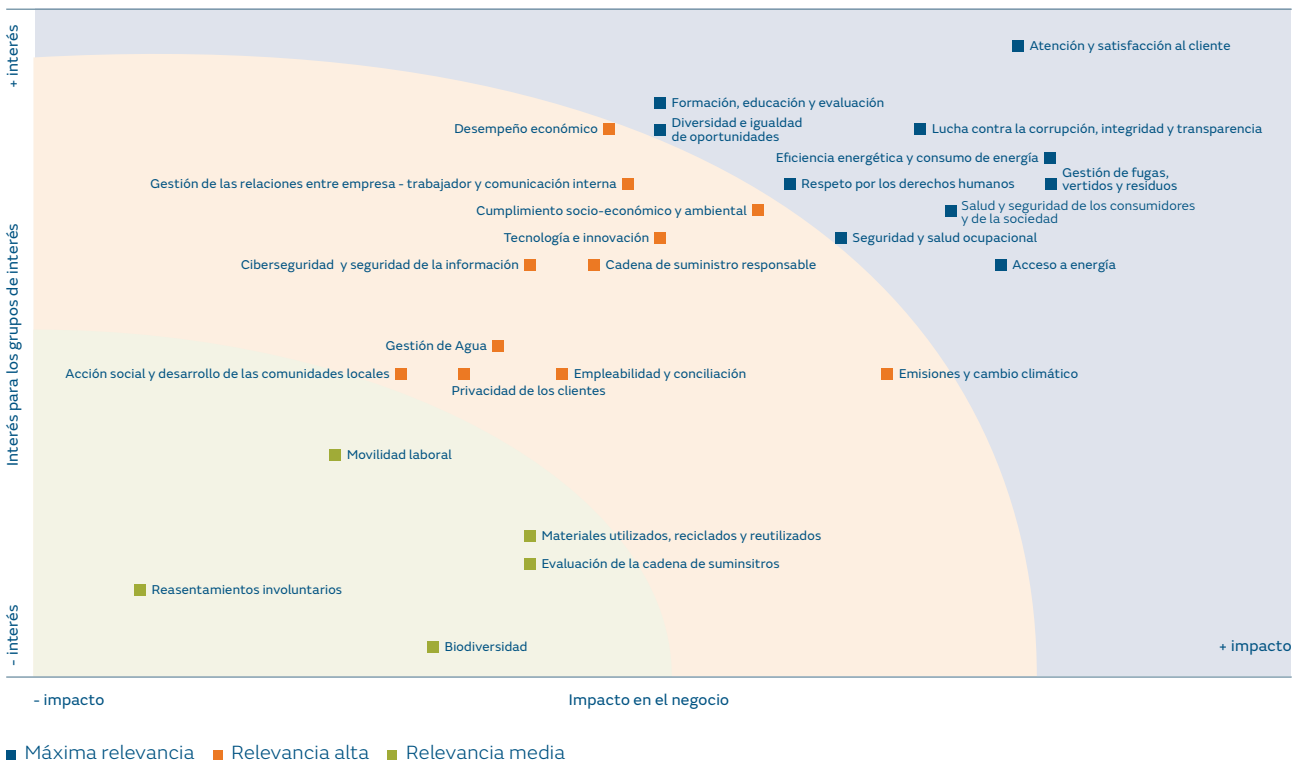
- Resultan de mayor relevancia desde el punto de vista de la responsabilidad corporativa y el reporting
- Pueden promover un cambio más significativo en términos de impacto económico, ambiental y social
- Son considerados de mayor relevancia para los grupos de interés de la compañía



+Info

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_



102-46, 102-47, 103-1

10.2 Influencia e impacto en los grupos de interés

La siguiente tabla presenta el listado de los Estándares GRI utilizados en este 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.

Temas materiales	Estándares GRI	Grupos de Interés
Categoría: Medio ambiente		
Emissiones 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 G RI 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
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 203: Impactos económicos indirectos 2016 GRI 201: Desempeño económico 2016	Accionistas

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 azul 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* (i).



Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000
GRI 101: Fundamentos 2016						
Contenidos generales						
	Perfil de la organización					
	102-1 Nombre de la organización	6				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, 122 (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.	122 (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				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-5 Propiedad y forma jurídica	12				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	12, 26				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	12-13				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	50, 122 (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	74-75				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2

(i)

Este relacionamiento se realizó antes de que saliera publicada una actualización de esta relación

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	122 (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	17, 37-39, 95-96				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	4-5, 7, Retiración de contratapa				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	22, 89				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	4				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	6-7, 17, 20, 23, 25, 49, 61, 73, 81, 95-96				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2
	Ética e integridad					
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	14, 17, 25, 31, 37, 49, 61, 73, 81, 91, 98, 100				4.4, 6.2, 6.6.3, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	98-99				4.4, 6.6.3, 7.2
	Gobernanza					
	102-18 Estructura de gobernanza	92-94				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.4.5
	102-19 Delegación de autoridad	92, 94				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	94				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	103				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	93			5.5	6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	122 (Nota 5)			16.6	6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	122-123 (Nota 6)			5.5	6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-25 Conflictos de intereses	92			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	92				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5

GRI 102:
Contenidos
generales
2016

Estándar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000	
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	123 (Nota 7)				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	93				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	92, 98-99				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	92, 98-99				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	92, 94				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	123 (Nota 8)				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	94				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	123 (Nota 9)				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-35 Políticas de remuneración	94,123 (Nota 10)				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	94,123 (Nota 10)				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-38 Ratio de compensación total anual	53				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	Participación de los grupos de interés						
	102-40 Lista de grupos de interés	18				5.3, 7.2	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	53				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	6-7, 18				5.3, 7.2	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	19-20, 23, 28, 34, 59, 76, 103				5.3, 6.7.1-6.7.2, 6.7.6, 7.2	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	21, 28, 103				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	123 (Nota 11)				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	103-104				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
102-47 Lista de temas materiales	103-104				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4		
102-48 Reexpresión de la información	123 (Nota 12)				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	103				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-50 Periodo objeto del informe	Retiración de contratapa				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-51 Fecha del último informe	123 (Nota 13)				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	123 (Nota 14)				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Retiración de contratapa				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Retiración de contratapa				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	105				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-56 Verificación externa	125-127				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	103-104				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	4-6, 12, 31, 33				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	31-32				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	32		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	39				6.5.5
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	123 (Nota 15)				

Presencia en el mercado

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	103-104				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	17, 49-50, 53				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	53				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 202: Desempeño Económico 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	53, 122 (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	123 (Nota 16)			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	103-104				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	6-7, 17, 25, 29, 81-82				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	29, 82, 89				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	29, 86-88				6.3.9, 6.8.1-6.8.2, 6.8.7, 6.8.9
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	29, 85-86		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	103-104				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	6-7, 17, 73-75				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	73, 74, 76				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	123 (Nota 17)		X	8.3	6.4.3, 6.6.6, 6.8.1- 6.8.2, 6.8.7
Anti-corrupción						
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	103-104				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
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17, 76, 79, 91, 97-100				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	79, 97-100				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	97			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	79, 99			16.5	6.6.3, 6.6.6
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	123 (Nota 18)		X	16.5	6.6.1-6.6.2, 6.6.3
Materiales						
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	103-104				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
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17, 37-38, 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	37-38, 44				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	45			12.2	6.5.4
	301-2 Insumos reciclados utilizados	123 (Nota 19)			12.2 12.5	6.5.4

Estándar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000
GRI 301: Materiales 2016	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		124 (Nota 20)	X	12.2	6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.5.4, 6.7.5
Energía						
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	103-104				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
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17, 37-39, 42				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	37-38, 42				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	42		X	7.3 12.2	6.5.4
	302-4 Reducción del consumo energético	42			7.3	6.5.4, 6.5.5
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	41			7.3	6.5.4, 6.5.5
Agua						
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	103-104				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
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17, 37-38, 43				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	37-38, 43				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	43				6.5.4
	303-3 Extracción de agua	43		X	6.4	6.5.4
	303-5 Consumo de agua	43				6.5.4
Biodiversidad						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	103-104				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	6-7, 17, 47				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				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	124 (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	38			6.6 15.1	6.5.6
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	47			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	124 (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	103-104				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	6-7, 17, 37-39				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	37-39				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)	39-40		X	3.9 15.2	6.5.5
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	41			3.9 15.2	6.5.5
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	41			3.9 15.2	6.5.5
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	39			15.2	6.5.5
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)			124 (Nota 23)	3.9	6.5.3, 6.5.5
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	39			3.9 15.2	6.5.3

Estándar 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	103-104				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	6-7, 17, 37-38, 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	37-38, 44				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	44, 124 (Nota 24)			3.9 6.3 6.4 6.6	6.5.3, 6.5.4
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	46		X	3.9 6.3 12.5	6.5.3
	306-3 Derrames significativos	38			3.9 6.3 6.6 15.1	6.5.3
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	43			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	103-104				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	6-7, 17, 37-38				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	37-38, 97				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	97, 124 (Nota 25)		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	103-104				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	6-7, 17, 73, 75-79				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	75-79				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	78		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	78-79				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	103-104				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	6-7, 17, 49-50, 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	49-50, 54				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	50-51, 122 (Nota 3)		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	54			8.5	
	401-3 Permiso parental	54			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	103-104				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

Estándar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17, 49, 53				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	53				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	124 (Nota 26)		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	103-104				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	6-7, 17, 61-63, 66-67				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	61-63, 67				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	63					
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	64-65					
	403-3 Servicios de salud ocupacional	69					
	403-4 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad laboral.	62-63					
	403-5 Formación de trabajadores en seguridad y salud laboral.	66-67					
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	64, 69-71					
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud laboral.	63				8.8	6.4.6
	403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo.	67		X		3.9 8.8	6.4.6, 6.8.8
	403-10 Enfermedades profesionales relacionadas con el trabajo	67-68				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	103-104				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	6-7, 17, 49-50, 55-59				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	55-56				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	59			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	55-59			8.5	6.4.7, 6.8.5
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	55		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	103-104				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	6-7, 17, 49-51, 91, 98, 100-101				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	50-52				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	51-52, 124 (Nota 27)		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	53, 122 (Nota 3)			5.1	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4

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	103-104				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	6-7, 17, 49, 91, 98, 100-101				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	98-99				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	124 (Nota 28 y 29)		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	103-104				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	6-7, 17, 49, 53, 73, 91, 98, 100-101				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	53, 98-99				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	124 (Nota 31)		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	103-104				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	6-7, 17, 49, 73, 75, 91, 98, 100-101				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	77-78, 98-99				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	100-101, 124 (Nota 30 y 32)				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						
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	103-104				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
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17, 73, 79, 91, 100-101				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	79				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	79		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						
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	103-104				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
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17, 91, 100-101				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	100-101				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	101		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	101				4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.5

Estándar 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	103-104				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	6-7, 17, 37-38, 81-82				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	37-38, 89				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	81-86				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	37-38, 124 (Nota 33)		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	103-104				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	6-7, 17, 73, 75-79				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	75-79				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	78		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	78-79, 124 (Nota 34)			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	103-104				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	6-7, 17, 25, 27, 81-84				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	28, 89, 97				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	27, 82-84				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	97, 124 (Nota 28)		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	103-104				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	6-7, 17, 91, 98-99				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	97				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	125 (Nota 35)				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	97, 124 (Nota 28)		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	97, 124 (Nota 28)				4.6, 6.7.3,

Estándar 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	103-104				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	6-7, 17, 29, 91, 98-99				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	29, 97				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	97, 125 (Nota 36)		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	103-104				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	6-7, 17, 91, 98-99				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	97				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	97, 124 (Nota 28)		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	103-104				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	81, 98-101				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

102-2, 102-3, 102-8, 102-10, 102-23, 102-24, 202-1, 401-1, 405-2

Estandar GRI	Contenidos	Página	Omisión	Verificación externa	ODS	ISO 26000
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81, 98-101				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	125 (Nota 37)		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	103-104				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	6-7, 17, 61-62, 67-68				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	67-68				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	125 (Nota 38)		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 se encuentra en Madrid, 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. El total de colaboradores posee un tipo de contrato de tiempo determinado.

Nota 4: Durante 2019 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 siete (7) 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, 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 designo autoridades. La cantidad de Directores independientes que conforman el Directorio es acorde a las exigencias de la normativa vigente, 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 2019 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. Cabe destacar que el artículo N° 9 –Nombramiento de Directores– del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Directorio, establece que los Directores serán designados por la Asamblea de Accionistas de conformidad con las previsiones contenidas en la Ley General de Sociedades y los Estatutos Sociales. El nombramiento habrá de recaer en personas que, además de cumplir los requisitos legales y estatutarios que el cargo exige, gocen de reconocido prestigio y posean los conocimientos y experiencia profesionales adecuados al ejercicio de sus funciones. Los conocimientos, la experiencia y condiciones de integridad personal serán considerados para ocupar su cargo, deberán también demostrar estándares altos de ética e integridad tanto en el ámbito personal como profesional.

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. Naturgy brinda cursos por medio de la Universidad Virtual que pueden ser tomados por todos los colaboradores. Además se han brindado capacitaciones presenciales para los miembros del Comité de Dirección y gerentes de primera línea, especialmente relacionados con temas de Compliance.

Nota 8: El Informe de Responsabilidad Corporativa 2019 fue reportado y aprobado por el Directorio de Naturgy.

Nota 9: 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 10: No existe relación entre la Política de remuneración con el cumplimiento de objetivos sociales y ambientales. La decisión sobre la remuneración a los Directores se encuentra sujeta a la opinión sobre su razonabilidad por parte del Comité de Auditoría y luego es sometida a consideración de la Asamblea de Accionistas. Adicionalmente, la Sociedad cuenta con una área específica que tiene a su cargo el análisis del mercado, la realización de encuestas y en ese orden, propone los montos que entiende adecuados respecto a las remuneraciones y política de beneficios.

Nota 11: El presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2019 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 2019 corresponden a Naturgy BAN S.A. Todos los documentos listados están disponibles en www.naturgy.com.ar

Nota 12: 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 13: El último Informe de Responsabilidad Corporativa publicado corresponde al año 2018.

Nota 14: El ciclo de presentación de Informes de Responsabilidad Corporativa es anual.

Nota 15: El Ministerio de Energía y Minería (“MINEM”) dictó la Resolución N° 508/17 que establece que a partir del 1o 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 2019.

Nota 16: El 100% de los altos directivos proceden de la comunidad local.

Nota 17: 100% del presupuesto en adquisiciones es a proveedores locales.

Nota 18: No hubo casos de corrupción confirmados durante 2019. En noviembre de 2019 se recibió una denuncia a través del Canal del Código Ético sobre corrupción y soborno, la cual fue resuelta en tiempo y forma de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de funcionamiento del Canal de Denuncias. Como resultado, se concluyó que no existe evidencia de riesgos de la conducta.

Nota 19: Naturgy no fabrica producto alguno y no utiliza insumos que sean reciclados para la prestación de sus servicios. Sin embargo, Naturgy 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.

301-3, 304-1, 304-4, 305-6, 306-1, 307-1, 402-1, 405-1, 406-1, 407-1, 409-1, 413-2, 414-2, 416-2, 417-2, 417-3, 419-1

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

Nota 21: Naturgy 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: No aplica. Naturgy no produce, no importa y no exporta SAO.

Nota 24: 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 25: Se entiende por “incidentes” aquellos derivados de incumplimientos que hayan sido objeto de expedientes administrativos, cuya resolución hubiese quedado firme durante el año 2019. 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 26: 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 27:

Miembros del Directorio (en porcentaje)	2019	
	Hombres	Mujeres
Entre 30 y 40 años	0	0
Entre 40 y 50 años	6,25	0
Entre 50 y 60 años	25	12,5
Más de 60 años	56,25	0

Nota 28: Se entiende por “incidentes” aquellos derivados de incumplimientos que hayan sido objeto de expedientes administrativos, cuya resolución hubiese quedado firme durante el año 2019. 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). Con “caso” se hace referencia a una acción legal o queja registrada ante la organización informante o las autoridades competentes mediante un proceso formal o un caso de incumplimiento identificado por la organización mediante procedimientos establecidos. Se entiende por casos de incumplimiento a toda declaración escrita por un organismo oficial regulador o similar y dirigida a la organización, en la que se identifican violaciones de la privacidad de los clientes o quejas presentadas ante la organización y que esta haya reconocido como legítimas.

Nota 29: Se identificó un caso relacionado a discriminación, que correspondió a un maltrato de un empleado hacia otro. El caso fue investigado por la compañía y luego se tomaron las medidas disciplinarias correspondientes (apercebimiento).

Nota 30: 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 31: En 2019 no se infringió el derecho de los trabajadores a ejercer su libertad de asociación y negociación colectiva. Naturgy respeta y garantiza los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva. Además, 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 32: No contamos con proveedores que corran un riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio.

Nota 33: Las operaciones de distribución de gas no generaron impactos u aspectos negativos significativos en las comunidades. Entendemos que, por nuestro tipo de operación, no existen impactos negativos significativos en la comunidad por la operatoria de nuestros centros.

Nota 34: Durante 2019 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.

10.4 Informe de revisión independiente

Nota 35: 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. Esta Autoridad realiza auditorias anuales con el fin de controlar el cumplimiento que refieren las obligaciones legales y normativas al respecto, para Naturgy. En referencia a la temática ambiental, existen procedimientos específicos asociados al Manual de Procedimientos Ambientales (MPA) que posee Naturgy, en los que se establece las características del etiquetado que deben poseer los residuos, a través del PE.04761.AR (Gestión de Residuos) y los contenedores de odorante fijos y móviles, a través del PE.04778.AR (Manejo y monitoreo de odorantes). Naturgy en sus ámbitos de trabajo, da cumplimiento a la Resolución SRT 801/15 - Sistema Globalmente Armonizado de Clasificación y Etiquetado de Productos Químicos (SGA), adoptando los mismos criterios de etiquetado y fichas de seguridad de los productos químicos que son establecidos a nivel mundial.

Nota 36: 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 37: 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.

Nota 38: En el periodo 2019 no se registraron siniestros en materia de seguridad de los procesos que sean responsabilidad de la compañía.



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.

Deloitte & Co. S.A.
Florida 234, 5º piso
C1095AAF
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) 2019, correspondiente al período 1º de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019, 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 y 2018 (en adelante "Estándares GRI") "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;
- 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)*.

Deloitte & Co. S.A. Registro de Soc. Com. CPCCABA 1ºº Falso 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 miembro 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 1 Little New Street, London, EC4A 3DF, United Kingdom.

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

Para obtener aseguramiento limitado sobre la información identificada con "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;
- 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 2019 al 31 de diciembre de 2019 de Naturgy BAN S.A. no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos de los Estándares GRI 2016 y 2018; ni que la información e indicadores de desempeño incluidos en dicho documento contenga elementos incorrectos significativos con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 30 de junio de 2020.

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



Esteban Enderle
Contador Público (UBA)
C.P.C.E.C.A.B.A. - T° 364 - F° 233

Deloitte & Co. S.A. Registro de Soc. Com. CPSCABA T°1 F°3

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembros de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembros, y sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembros 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 01273800, con domicilio legal en 1 Little New Street, London, EC4A, 3TF, United Kingdom.

Información Adicional

Además del presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2019, 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:

Sustenia

www.sustenia.com.ar

Diseño Gráfico

Marcela Lombardi

www.mlombardi.com.ar

Lineamientos y alcance de este Informe



Este Informe abarca todas las actividades desarrolladas por Naturgy BAN S.A. en Argentina del 1 de enero de 2019 al

31 de diciembre de 2019, e incluye información de años anteriores para facilitar la comparabilidad y ofrecer al lector la evolución temporal de los datos expuestos.

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

- Los Estándares GRI de la Iniciativa de Reporte Global. Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.
- 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.
- 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.
- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y nuestra contribución a lograr sus metas, a través de la aplicación de la herramienta SDG Compass, desarrollada por Pacto Global, GRI y WBCSD.

Naturgy 

www.naturgy.com.ar