

Informe de
Sostenibilidad
2020



Naturgy 

Sumario

Mensaje de
Directivos
de Naturgy

| 04 |

01

La Responsabilidad
Corporativa
y Naturgy

| 16 |

Posicionamiento
sustentable
de Naturgy

| 06 |

02

Riesgos y
oportunidades.
Nuestra gestión
del riesgo

| 28 |

Naturgy

| 08 |

03

Excelencia
en el servicio

| 32 |

07

Seguridad y salud

| 68 |

08

Cadena de
suministro
responsable

| 78 |

09

Compromiso Social

| 84 |

04

Compromiso con los
resultados

| 40 |

05

Gestión responsable
del medio ambiente

| 46 |

06

Interés por
las personas

| 58 |

10

Integridad y
transparencia

| 92 |

11

Sección técnica
del Informe

| 106 |

Carta del Gerente General

Estimados lectores,

Tengo el agrado de presentarles el decimoséptimo Informe de Sostenibilidad de Naturgy BAN S.A. En él, compartimos los principales avances del año 2020 sobre los temas de sustentabilidad identificados como prioritarios, tanto para la compañía como para nuestros grupos de interés, como así también damos a conocer los compromisos, las estrategias y las iniciativas que llevamos a cabo en el marco de la Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy y en sintonía con los principales desafíos mundiales en materia de sustentabilidad, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, su Agenda a 2030 y los Estándares GRI.

El escenario global presentó enormes desafíos durante 2020, por la gran crisis y consecuencias producidas por la pandemia de COVID-19, sumados tanto en nuestro país como en el resto del mundo a otros grandes retos como el crecimiento de la pobreza, la necesidad de nuevas urbanizaciones, la disrupción tecnológica y digital, la exigencia cada vez mayor de hacer un uso eficiente de las energías disponibles, desafíos a los que tanto Naturgy como todas las empresas deben hacer frente en los próximos tiempos. En este año complejo, redoblamos los esfuerzos para poder responder con nuestros compromisos y en especial poder estar cerca y ayudar de diferentes maneras a los públicos más vulnerables.

En este contexto, y atravesando la emergencia sanitaria, desarrollamos diversas iniciativas en relación con los clientes para que puedan continuar teniendo un servicio seguro y confiable y así mismo diseñamos nuevas y mejores herramientas digitales para facilitar por esta vía la atención de los mismos. Podemos citar como ejemplo el incremento sustancial del número de usuarios que solicitaron el envío de la factura por mail, que ronda los 650.000 hogares; y reforzamos todos los canales de comunicación con ellos para mantenerlos informados sobre las posibilidades de autogestión online. También continuamos conectando al servicio a nuevas familias que así lo solicitaron durante la pandemia para dar continuidad a la incorporación de nuevos hogares a las redes de gas natural por redes.

Quiero destacar que, con el fin de asegurar la salud y seguridad de los colaboradores, adoptamos el régimen de teletrabajo para todo el personal no esencial, además de planes de contingencia y medidas de seguridad para las actividades y los puestos críticos que necesitaron seguir operando. Tanto para el personal esencial, que concurre a los centros de trabajo, como para los colaboradores que realizan trabajos en la calle, reforzamos las medidas de

seguridad y brindamos todos los elementos de protección necesarios para el cuidado, la seguridad y la salud de los mismos. Además, llevamos a cabo una intensa campaña de concienciación, a través de todas las herramientas de comunicación interna de la empresa, para brindar toda la información y los consejos vinculados a la prevención del COVID-19 a nuestros colaboradores y a sus familias.

En resumen, pusimos el foco en asegurar el correcto funcionamiento de la compañía y la continuidad de la prestación del servicio bajo una gestión eficiente, cuidando a nuestros empleados, contratistas, clientes y miembros de las comunidades donde brindamos nuestro servicio.

Con relación a lo económico y financiero, y según surge del Balance de Naturgy BAN S.A. al 31 de diciembre de 2020, la empresa registró una pérdida neta de 14.715,5 millones de pesos. Esto se debió al deterioro del valor de los activos, que la Sociedad se ha visto obligada a realizar para asegurar la recuperabilidad del valor en base a las proyecciones futuras de tarifas y costes, de acuerdo y en cumplimiento con las distintas disposiciones de orden legal y regulatorio vigentes.

Para finalizar, quiero agradecer al Grupo de Sustentabilidad, responsables de sistematizar y compendiar en este informe los logros alcanzados por la compañía y presentar los desafíos que tenemos por delante. Y muy especialmente quiero reconocer el trabajo de todos los colaboradores de la empresa que, en este año tan especial y bajo las duras condiciones impuestas por el contexto mundial de la pandemia, redoblaron sus esfuerzos para mantener la calidad y gestión del servicio, y potenciar el crecimiento de la compañía.

Los invito a recorrer el informe para que conozcan en detalle nuestra actividad y nuestro desempeño en la comunidad, en un año particularmente complejo para el mundo entero.

Muchas gracias

Alberto González Santos

Gerente General

Carta de la Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales

Estimados lectores,

Desde hace 17 años elaboramos nuestro Informe de Sostenibilidad en el que presentamos nuestro desempeño en materia económica, social y ambiental. Estos reportes nos permiten fortalecer un sistema de medición de la gestión sustentable de la compañía, cuyo resultado se plasma en indicadores robustos y comparables, que permiten medir el éxito de los esfuerzos realizados en pos de creación de valor y aportes a la comunidad y, establecer nuevas metas para los años siguientes.

Guiamos la gestión de la Responsabilidad Corporativa en sintonía con los lineamientos de sustentabilidad reconocidos internacionalmente: la herramienta SDG Compass y la Agenda 2030 para integrar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas; el documento Linking the SDGs and the GRI Standards, para la rendición de cuentas entre GRI y ODS; y los Estándares GRI en la opción “de conformidad” esencial. A lo largo de este informe, encontrarán la alineación de nuestra Política con los ODS y sus metas, así como las iniciativas y los resultados concretos que muestran nuestro aporte para la consecución de estos desafíos a nivel global.

En materia de responsabilidad social empresarial, el contexto de pandemia por COVID-19 nos llevó a transformar, durante 2020, los formatos de los programas con los distintos grupos de interés para poder cumplir con las recomendaciones dispuestas por el aislamiento social, preventivo y obligatorio.

Con nuestras comunidades locales, continuamos focalizándonos en el uso responsable de los recursos, en el cuidado del medioambiente y en la capacitación en oficios. Para alcanzar este objetivo, trabajamos en la comunicación y difusión a través de plataformas digitales como portales, correos electrónicos y redes sociales. Así, lanzamos CuidemosNuestrosRecursos.com, destinado a jóvenes estudiantes y docentes. A través de este portal, ofrecemos capacitaciones en materia de eficiencia energética, y usos correctos y sustentables del gas, la electricidad, el agua y el papel. Desde su lanzamiento, en julio de 2020, el portal fue visitado por más de 8000 usuarios. Además, se continuaron realizando actividades para la concientización en la prevención de accidentes con monóxido de carbono.

También, llevamos adelante en formato digital el programa Sembrando Futuro. A través de vivos de Instagram capacitamos a los usuarios sobre cómo desarrollar una huerta urbana, la preparación de la tierra y cómo cuidarla para que sea sostenible a lo largo del tiempo.

El programa Energía del Sabor, que lleva ya más de seis años capacitando a jóvenes de menores recursos en el oficio gastronómico con la finalidad de que puedan obtener una salida laboral en el rubro, fue reenfocado a capacitar y asistir primordialmente a voluntarios de comedores barriales. Las capacitaciones y clases de gastronomía y nutrición se realizaron bajo el formato virtual, acompañado del aporte de materiales. Con esta modalidad se capacitaron a más de 60 personas entre ellos los voluntarios del comedor Unidos por la Sociedad del barrio La cava en San Isidro, que elaboran diariamente los alimentos para 200 niños y sus madres.

Por último, en el marco del programa Proyectando Tu Futuro, entregamos 16 becas a hijos de nuestros colaboradores para que puedan iniciar sus estudios universitarios o terciarios.

Estamos convencidos que el pasado año, más allá de la gran crisis económica y sanitaria, posibilitó el poder establecer más y mejores diálogos con nuestros grupos de interés, y así poder conocer sus inquietudes, enriquecer la gestión y el aporte de nuestra actividad a la comunidad, para así continuar avanzando y seguir diseñando acciones que nos permitan promover el desarrollo sostenible en nuestra área de distribución. En este sentido, quiero agradecer especialmente al Grupo de Sustentabilidad por la dedicación de todos los años en la elaboración de este reporte.

Los invito a seguir con la lectura para conocer más acerca de nuestro aporte a la comunidad y nuestro compromiso en materia de sustentabilidad, agradeciendo de antemano los comentarios que puedan aportarnos para mejorar las próximas ediciones del mismo.

Muchas gracias.



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 que, en este último año, en el marco de la crisis producida por COVID-19, no han hecho sino ver crecer su relevancia. El cambio climático, la transición energética, la escasez de recursos naturales, la disrupción tecnológica y digital, o el crecimiento de la población y urbanización, son retos a los que nos anticipamos y adaptamos. Conseguimos así anteponernos a los riesgos tradicionales y emergentes, encontrar nuevas oportunidades de negocio y dar respuesta a las necesidades de los diferentes grupos de interés.

Trazamos esta visión consciente de la importancia que tienen nuestras actuaciones sobre las personas y el entorno donde desarrollamos nuestra actividad, y mediante nuestra Política de Responsabilidad Corporativa, establecemos una serie de compromisos que garanticen el bienestar – actual y futuro – de las personas y los entornos con los que nos relacionamos.



Contribución de Naturgy a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) presentó en agosto de 2015 la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, y estableció 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas conexas. Presentamos nuestra contribución a esta Agenda Mundial a partir del análisis de la relación entre nuestros pilares de la Política de Responsabilidad Corporativa y los ODS y metas estratégicos 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

Naturgy Energy Group, S.A. y sus filiales es un grupo dedicado a la generación, distribución y comercialización de energía y servicios que trabaja para garantizar el bienestar de las personas, el progreso de empresas y sociedad, y la sostenibilidad del planeta.

El Grupo está presente en más de 20 países, suministra gas y electricidad a más de 16 millones de clientes, tiene una potencia instalada de 15,3 GW y un mix diversificado de generación de electricidad.

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

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

La misión de Naturgy es:

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.

Atender a las necesidades de...	Con visión...	Basados en nuestros valores
Nuestros accionistas	Ofrecer una rentabilidad creciente y sostenible	- Orientación al cliente
Nuestros clientes	Ser líderes en continuo crecimiento con presencia multinacional ofreciendo productos de calidad y respetuosos con el medio ambiente.	- Compromiso con los resultados - Sostenibilidad - Interés por las personas
Nuestros empleados	Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y personal	- Responsabilidad social - Integridad
La sociedad	Contribuir positivamente a través de un compromiso global	

■ Contribución del EBITDA por actividades

	2020	2019
Renovables, Nuevos Negocios e Innovación	10,4	8,5
Comercialización	9,5	6,0
Gestión de la Energía y Redes	82,6	88,0
Otros	(2,5)	(2,5)

Modelo de negocio y estructura organizativa

El modelo de negocio de Naturgy se desarrolla a través de un amplio número de empresas principalmente en España, Latinoamérica (Argentina, Chile, Brasil, México y Panamá) y Australia.

Continuando con su proceso de transformación, en 2020 Naturgy ha reorganizado sus negocios en torno a tres áreas estratégicas: Gestión de la Energía y Redes, Renovables y Nuevos Negocios y Comercialización. Esta nueva organización permite una mejor visibilidad de la evolución de los negocios y ha permitido redefinir los segmentos de operación en base a los siguientes criterios:

A lo largo de la cadena de valor, el modelo de negocio de Naturgy se diferencia por ser líder en el sector del gas y ser un referente en el sector eléctrico, en ambos casos garantizando la continuidad del suministro, aspecto esencial para prestar un servicio de calidad y para el cumplimiento de la función social de la compañía; proporcionando una amplia oferta de servicios de valor añadido e impulsando la innovación sostenible como motor de desarrollo.

■ Principales magnitudes económicas de Naturgy

	2020	2019 ¹⁾
Importe neto de la cifra de negocios [MEUR]	15.345	20.761
Beneficio operativo bruto (ebitda) [MEUR]	3.449	4.252
Inversiones totales [MEUR]	1.279	1.685
Beneficio neto [MEUR]	(347)	1.401
Dividendo pagado [MEUR]	1.370	1.319
Cotización de la acción a 31 de diciembre [EUR]	18,96	22,4
Beneficio por acción [EUR]	(0,36)	1,43

¹⁾ 2019 reexpresado por actividades interrumpidas en 2020 según NIIF5.

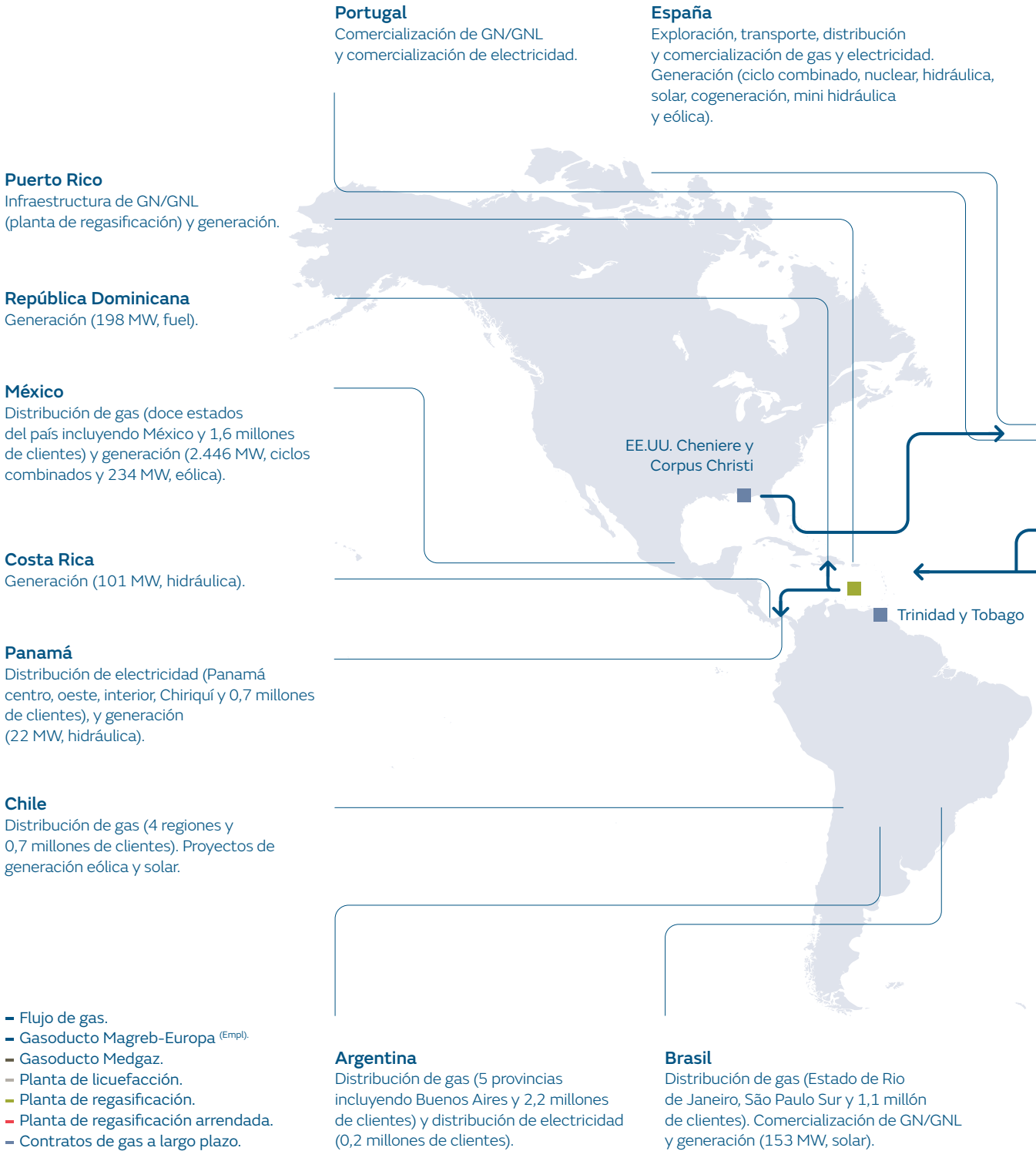
■ Principales magnitudes operativas de Naturgy

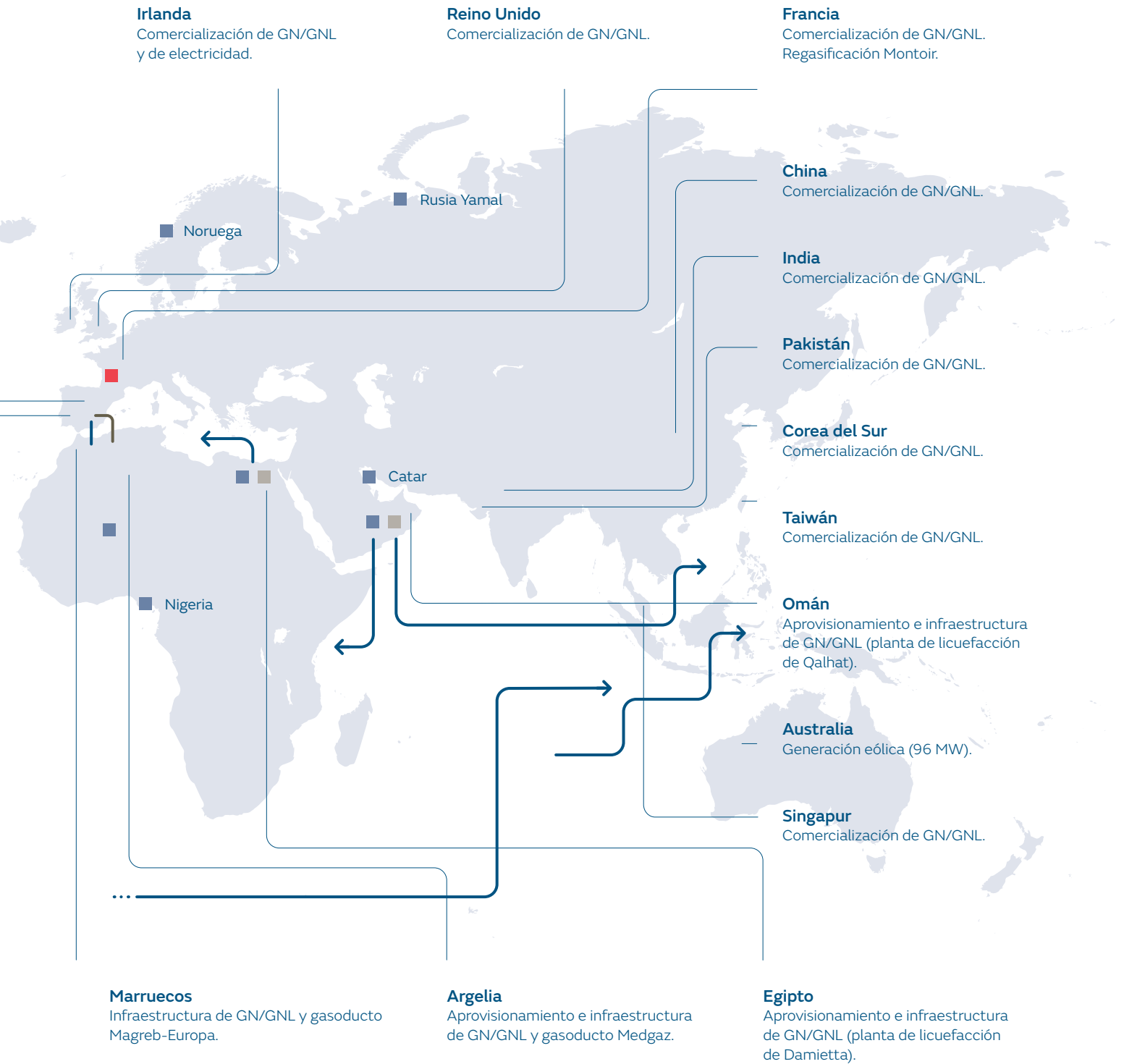
	2020	2019 ¹⁾
Ventas de actividad de distribución de gas [GWh]	403.910	465.844
Transporte de gas/EMPL [GWh]	49.383	68.703
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	11.052	11.075
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	4.727	4.689
Red de distribución de gas [km]	134.802	133.917
Longitud líneas distribución y transporte de electricidad [km]	151.495	150.341
Energía eléctrica producida [GWh] ²⁾	41.977	44.704

¹⁾ 2019 reexpresado por actividades interrumpidas en 2020 según NIIF5.

²⁾ Incluye energía eléctrica producida por carbón en España.

Presencia geográfica





Los negocios de distribución de electricidad en Chile, distribución de gas en Perú y generación de carbón en España han sido considerados como actividades interrumpidas a 31.12.2020.

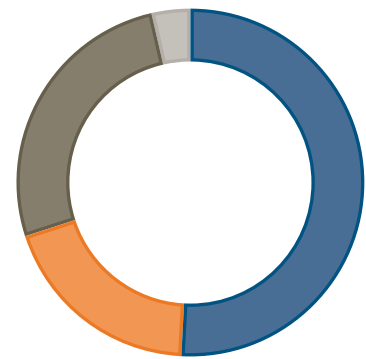
Naturgy en Argentina

Desde 1992, prestamos el servicio público de distribución de gas natural por redes en las zonas norte y oeste de la provincia de Buenos Aires a través de una licencia para operar por un plazo de 35 años, prorrogable por 10 más. Nuestra área de servicio se extiende unos 15.000 km² a lo largo de 30 partidos de la provincia de Buenos Aires. Esta zona es una de las más densamente pobladas del país e incluye también importantes parques industriales.

Somos la segunda distribuidora del país por número de clientes, y participamos en la actualidad en un 15,20% del total de ventas del mercado residencial y comercial, dando servicio a más de 5,5 millones de personas.

En 2020, el mayor desafío fue asegurar el correcto funcionamiento de la compañía frente a la pandemia por el COVID-19, cuidar a nuestros equipos y continuar prestando un servicio eficiente más allá del aislamiento.

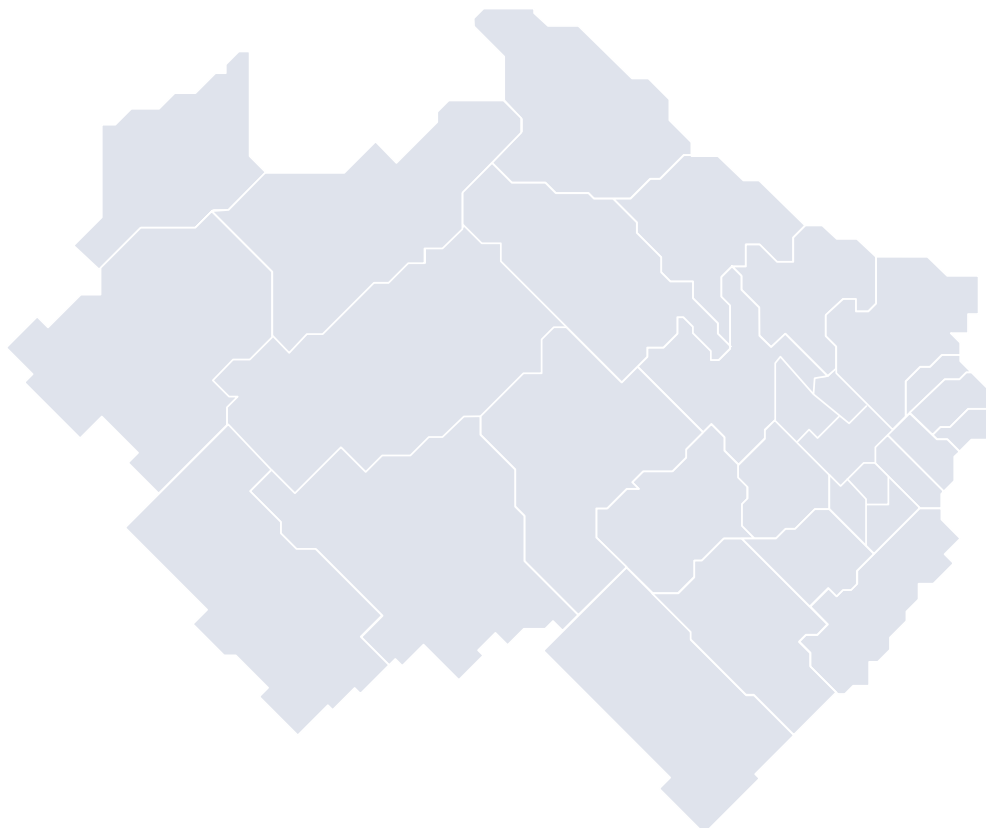
Nuestra composición accionaria



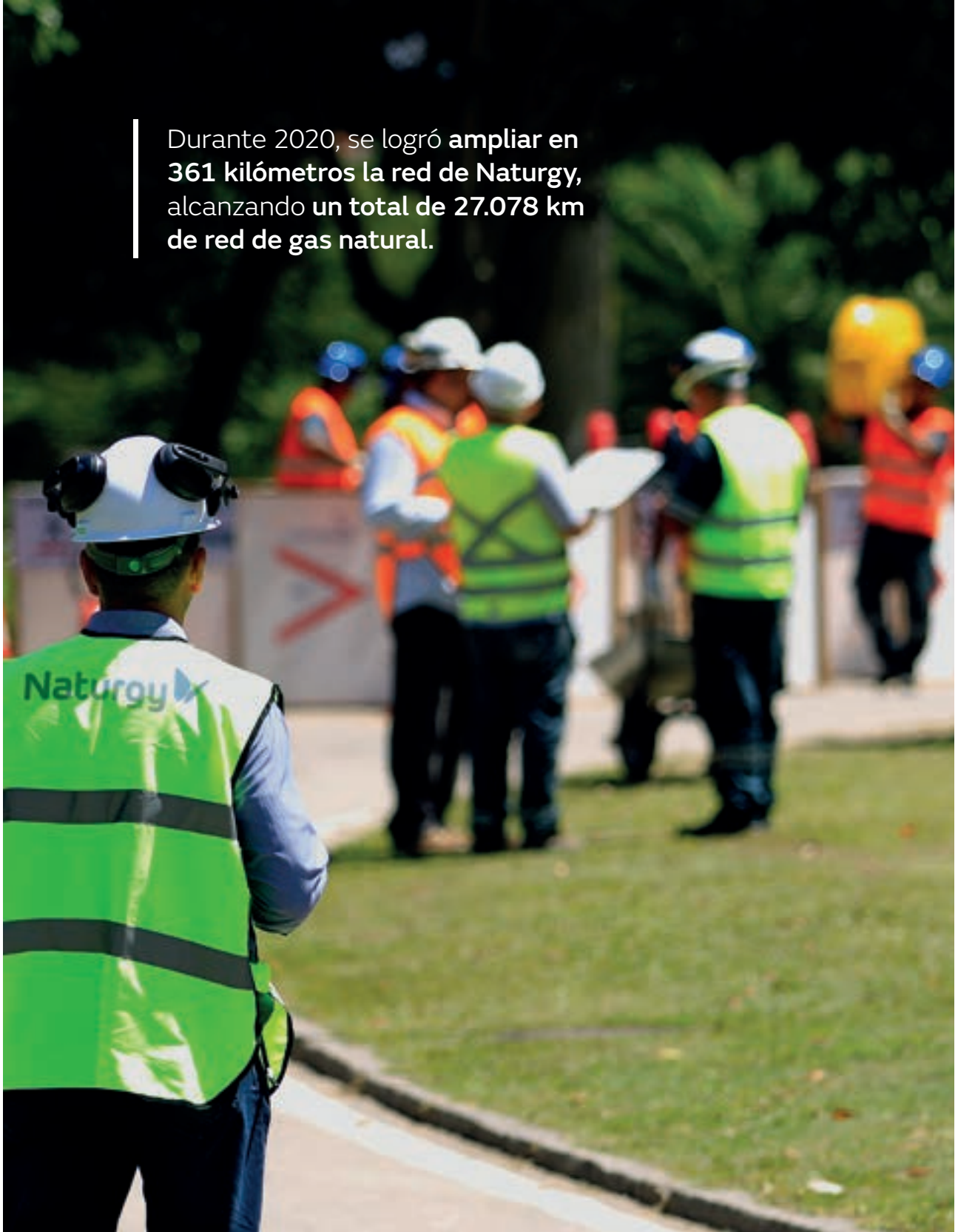
■ Invergas S.A.	51%
■ Gas Natural SDG Argentina	19%
■ Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES)	26,60%
■ Inversores privados	3,40%

100% controladas por Naturgy Energy Group de España

- 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



Durante 2020, se logró **ampliar en 361 kilómetros** la red de Naturgy, alcanzando un total de **27.078 km de red de gas natural**.



■ Principales magnitudes de Naturgy (i)

	2020	2019	2018
Empleados			
Cantidad de empleados	467	481	490
Inversión en personal (millones de pesos) (ii)	1.715,93	1.170,61	829,33
Clientes			
Clientes	1.682.256	1.670.278	1.665.915
Variación anual neta	11,978	5,363	14,285
Incremento neto acumulado desde el inicio de las operaciones	770.275	758.297	752.934
Explotación			
Ventas de gas (millones de m ³)	1.693,58	1.968,92	1.741,89
Servicio de transporte y/o distribución (millones de m ³)	3.841,94	5.956,19	4.970,46
Total ventas (millones de m ³)	5.535,52	7.925,11	6.712,36
Extensión total de la red (miles de kilómetros)	27,08	26,72	26,18
Operaciones realizadas desde la toma de posesión:			
Nuevas cañerías (kilómetros)	11.791	11.458	10.919
Renovación de cañerías (kilómetros)	632	629	591
Capacidad promedio de transporte contratada en firme (millones de m ³ /día)	16,86	16,86	16,86 (*)
Financiero			
Ingresos por ventas y servicios (millones de pesos)	33.142,28	32.599,6	20.358,5
Ganancia/Pérdida del ejercicio (millones de pesos)	-14.715,4	3.609,3	2.263,5
Inversión en bienes de uso (millones de pesos)	1.501,05	2.528,58	2.255,6
Inversión en bienes de uso acumulada desde el inicio de las operaciones (millones de dólares)	763	745,1	701,9
Solvencia (patrimonio neto/pasivo total)	0,61	1,43	1,03
Total pasivo (millones de pesos)	10.398,74	10.822,69	7459,8
Patrimonio neto (millones de pesos)	6.425,99	15.529,21	7748,7
Monto total de impuestos a cargo de Naturgy (en millones de pesos) (iii)			
Impuestos pagados en moneda local	3.279,83	3.120,0	2.286,9
Impuestos a cuenta y cargos de terceros (iv)	1.216,29	1.268,4	1.033,9
Impuestos a cargo de Naturgy especificados por tipo:			
TSH (Tasa de Seguridad e Higiene)	106,03	65,25	26,24
Ingresos Brutos	293,78	133,74	356,8
Impuesto Ganancia Mínima Presunta / Impuesto a las ganancias	462,42	713,10	331,8

⁽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.

Los importes expuestos son a moneda de cada año.

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

- Finalista de los premios FUNDACOM 2020 en la Categoría Responsabilidad Social Comunitaria por el programa Energía del Sabor.
- Premio APSAL 2020 por la responsabilidad social al programa Energía del Sabor.
- Premio APSAL 2020 por la responsabilidad social al programa de Consumo Responsable.
- Refinitiv D&I Index de las 100 empresas destacadas en Diversidad e Integración. Naturgy BAN ocupa el puesto 74º, siendo la única empresa argentina en él.
- Eikon en Sustentabilidad Social para el programa Energía del Sabor.
- Distinción como la mejor empresa de servicios públicos del país, ocupando el puesto 88º del Ranking Merco de Reputación Corporativa.
- El Informe de Responsabilidad Corporativa 2019 fue seleccionado finalista en la categoría Reportes de Sostenibilidad de los premios de la Cámara de Comercio Argentino Británica.
- Reconocimiento del CEADS por la participación en la edición 2020 del programa Conectando Empresas con los ODS.
- Distinción como la empresa de servicios públicos que mejor gestionó su talento en la Pandemia, ocupando el puesto 74º en el ranking general de Merco Talento.
- Reconocimiento por nuestro apoyo a 49 proyectos culturales de Mecenazgo del Gobierno de la CABA.

01

La Responsabilidad Corporativa y Naturgy



- | 17 | 1.1 La Responsabilidad Corporativa y Naturgy
- | 19 | 1.2 Nuestros grupos de interés
- | 24 | 1.3 Gestión y medición de la reputación corporativa
- | 25 | 1.4 La respuesta de Naturgy ante el COVID-19

1.1 La Responsabilidad Corporativa y Naturgy

Nuestra Política de Responsabilidad Corporativa –cuya actualización fue aprobada por el Consejo de Administración en 2019– 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 nuestro comportamiento socialmente responsable. 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 nuestros grupos de interés, en coherencia con la estrategia corporativa, así como determinar las responsabilidades y los instrumentos de seguimiento específicos para asegurar su cumplimiento.

Compromisos de Naturgy

Los ocho compromisos de la política de responsabilidad corporativa con sus grupos de interés son:

1. **Excelencia en el servicio**
2. **Compromiso con los resultados**
3. **Gestión responsable del medio ambiente**
4. **Interés por las personas**
5. **Seguridad y salud**
6. **Cadena de suministro responsable**
7. **Compromiso social**
8. **Integridad y transparencia**

Estos compromisos son transversales y están presentes en todo el proceso de negocio de la compañía, basado en la generación de riqueza económica, social y ambiental.

Gracias a los positivos resultados en cada uno de estos compromisos, en 2020, 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 como un buen lugar en el que invertir y en el que trabajar.

Plan de Sostenibilidad 2021-2025

En línea con el proceso de transformación en el que la compañía está inmersa, en 2019 Naturgy a nivel global comenzó a desarrollar un Plan de Sostenibilidad que acompañara y contribuyera a la implementación del Plan Estratégico 2018-2022. Ante el cambio del contexto externo producido por diversas novedades regulatorias, exigencias de los mercados y marcado por el COVID-19, la compañía decidió realizar una nueva reflexión estratégica.

Siguiendo el mandato de la Comisión de Sostenibilidad del Consejo de Administración y con el fin de alinear y contribuir a esta reflexión estratégica, durante 2020, Naturgy ha revisado el trabajo realizado en 2019 y ha redefinido las palancas y líneas de acción que alineadas con los compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), contribuyan a la generación de riqueza económica, social y ambiental.

Para la elaboración del Plan de Sostenibilidad, 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

Tras la situación global ocasionada por la pandemia del COVID-19, los cambios que ha vivido la sociedad a todos los niveles y la transformación que ha experimentado la compañía, la revisión del Plan de Sostenibilidad durante 2020 incluyó una actualización del análisis interno y externo realizado en 2019, y en particular:

- Nueva reflexión estratégica
- Adecuación a la nueva estructura organizativa
- Nuevas exigencias regulatorias y del sector
- Nuevas exigencias sociales derivadas de la crisis de la Covid-19.

Como resultado del análisis se identificaron los 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 seis ejes principales, que agrupan 21 líneas de acción y se han definido más de 70 indicadores de seguimiento. A continuación, se enumeran los ejes principales y líneas de acción definidos:

Eje principal	Línea de Acción	Compromiso Política RC
Integridad y Confianza	Gobierno y <i>reporting</i>	Integridad y transparencia Cadena de suministro responsable
	Gestión del riesgo	
	<i>Compliance</i>	
La oportunidad de los retos medioambientales	Cambio climático y transición energética	Gestión responsable del medio ambiente
	Economía circular y ecoeficiencia	
	Capital natural y biodiversidad	
	Gobernanza y gestión ambiental	
Experiencia de cliente	Experiencia del cliente	Excelencia en el servicio
	Digitalización	
	Servicios de valor añadido	
	Calidad de servicio	
Compromiso y Talento	Transformación	Interés por las personas Seguridad y salud
	Gestión del talento	
	Diversidad	
	Seguridad y salud	
Innovación y desarrollo de nuevos negocios	Nuevos negocios	Compromiso con los resultados Excelencia en el servicio
	Optimización	
	Innovación	
Responsabilidad Social	Vulnerabilidad energética	Compromiso social Cadena de suministro responsable Integridad y transparencia

1.2 Nuestros grupos de interés

Grupo de Sustentabilidad

Contamos con un Grupo de Sustentabilidad integrado por los principales referentes en temas de responsabilidad corporativa en cada una de las áreas de la compañía. Su rol es identificar, mejorar y sistematizar el desempeño económico, social y ambiental de la compañía, que hace al cumplimiento de nuestra Política de Responsabilidad Corporativa. Anualmente, llevamos a cabo instancias de formación para este equipo sobre 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. Además, este grupo tiene la responsabilidad de acompañar el proceso de auditoría del Informe de Sostenibilidad. En 2020, se reunió dos veces.

Área	Referente
Personas	Soledad Moussou Guido Campanero Lorena Fernández Romina De Seta Marcelo Bernal Daniel Cassano José Demasi Christian Garrido
Operaciones	Marcela Ceballos
Comercial	Leonardo Do Pazo
Administración y Seguimiento Operativo	Fernando Martínez Gentile
Controlling	Estefanía Segovia
Regulación	Emilce Ayroldi
Comunicación y Relaciones Institucionales	Juan Martín Moreno José Luis Vega
Servicios Jurídicos	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	Juan Martín Moreno



Canales de diálogo con los grupos de interés

Creamos herramientas y procesos para conocer las expectativas de nuestros grupos de interés. Esto nos permite evaluar los principales riesgos y oportunidades asociados al negocio, y 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, Twitter, Instagram y LinkedIn para recibir consultas y dudas de clientes</p>
Empleados	<p>Mail “DireccionPersonas”: 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>Carteleras: actualización de carteleras 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

Consideramos sumamente relevante la participación y el diálogo con nuestros grupos de interés para conocer sus expectativas, y responder a las mismas a través de una triple rendición de cuentas que abarque nuestros impactos económicos, sociales y ambientales.

En 2007 realizamos el primer focus group con públicos clave para dialogar sobre nuestro desempeño en materia de sustentabilidad y mejorar nuestros Informes de Sostenibilidad. Desde entonces, cada año realizamos el diálogo con partes interesadas para conocer sus expectativas sobre las actividades de la empresa y relevar sugerencias para mejorar nuestra rendición de cuentas. Para garantizar la transparencia de estos espacios de intercambio, nos basamos en el estándar de relacionamiento y diálogo con los grupos de interés AA1000SES (AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard).

En el contexto de la pandemia por COVID-19, este año no se pudieron llevar adelante encuentros presenciales. Se optó por realizar una encuesta online sobre las opiniones del Informe de Responsabilidad Corporativa 2019 a distintos grupos de interés de la compañía. Por otro lado, se avanzó con el desarrollo de dos encuentros virtuales, uno con público interno y otro con público externo. Se llevaron adelante dos dinámicas con el objetivo de interactuar con los participantes y relevar las diferentes opiniones y expectativas sobre el último Informe de Responsabilidad Corporativa y los desafíos que trajo la pandemia por el COVID-19.

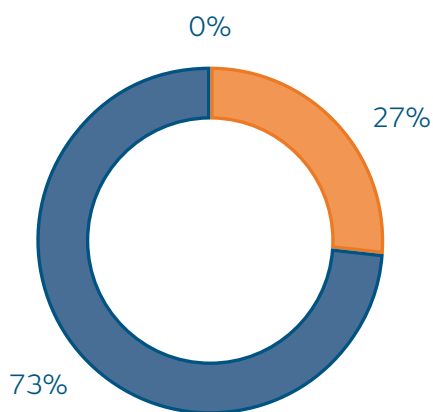
18 participantes en los encuentros virtuales pertenecientes a los siguientes grupos de interés: empleados, expertos en sustentabilidad, prensa, ONG y representantes de las comunidades.

El **96% de los participantes** manifestaron que el Informe de RC 2019 les ayudó “mucho” o “bastante” a reconocer el compromiso de Naturgy con la responsabilidad corporativa y las acciones realizadas.

■ Resultados del diálogo con los grupos de interés

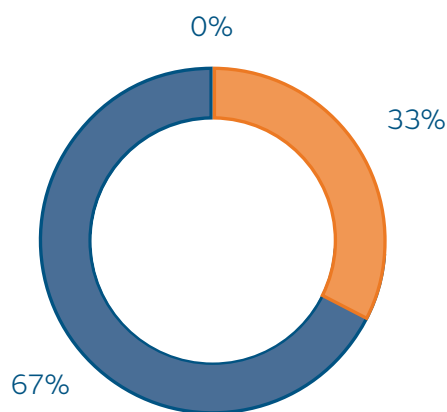
¿Cuál es su opinión general sobre el encuentro de diálogo en el cual ha participado?

■ Insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho



¿Le resultó interesante y eficaz el ejercicio de diálogo realizado en este encuentro para mejorar los IRC de Naturgy?

■ Poco interesante y eficaz ■ Interesante y eficaz ■ Muy interesante y eficaz



Tema	Sugerencias y expectativas de los Grupos de Interés	Grado de cumplimiento
ODS	Identificar nuevas iniciativas realizadas a partir de la pandemia por COVID-19 relacionadas a los ODS estratégicos para Naturgy.	■
Metas	Continuar incluyendo metas a futuro y el cumplimiento de desafíos propuestos el año anterior.	■
Balance sobre Covid 19	Incluir aprendizajes a nivel organizacional con mirada de sustentabilidad de lo que generó la pandemia por COVID-19. Destacar iniciativas realizadas para el bienestar de las personas. Incluir detalles de las adaptaciones realizadas para garantizar la continuidad de la operación. Destacar acciones de innovación y eficiencia en temas de operación, con foco en ambiente.	■
Materialidad	Realizar un análisis de materialidad frente a los nuevos desafíos generados por la pandemia por COVID-19.	■
Género	Incluir más información sobre brecha de género y los desafíos de la compañía en la materia.	■
Comunidad	Detallar en profundidad las alianzas realizadas con fundaciones y el trabajo articulado con las mismas frente a los desafíos de la pandemia por COVID-19. Informar sobre las acciones realizadas de apoyo a colaboradores en el desarrollo de acciones con la comunidad.	■
Cadena de suministros	Incluir iniciativas de apoyo y acompañamiento a proveedores durante la crisis.	■
Medio ambiente	Incluir reducciones y eficiencias logradas en materia ambiental, respecto al año anterior.	■
Clientes	Incluir indicadores sobre canales de atención al cliente y su variación con respecto al año anterior.	■

■ Completo ■ En proceso ■ Incompleto

Compromiso institucional y alianzas de trabajo para lograr objetivos

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

1.3 Gestión y medición de la reputación corporativa

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

Lo hacemos a través de la empresa MERCO con un estudio de referencia a nivel internacional que cuenta con una evaluación global que integra la percepción de nueve grupos de opinadores con incidencia en el mundo empresarial. Estos son: 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.

Reconocimiento en el Refinitiv D&I Index

En 2020, fuimos reconocidos en el Refinitiv D&I Index, como una de las 100 empresas destacadas en diversidad e integración. Ocupamos el puesto 74° del ranking general y fuimos la única empresa argentina y una de las solo cuatro latinoamericanas que se encuentran en él. Esta es la quinta edición del Refinitiv D&I Index, el cual mide el desempeño empresarial relativo frente a múltiple factores que definen lugares de trabajo diversos e inclusivos. Las calificaciones del ranking se basan en más de 450 datos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) de Refinitiv, diseñados para medir el desempeño de cerca de 10.000 empresas que representan más del 80% de la capitalización del mercado global. Este análisis clasifica a las compañías en torno a cuatro pilares principales: diversidad, inclusión, desarrollo de personas y controversias.

En la edición 2020 **obtuvimos una valoración de 3.728 puntos y mantuvimos el puesto 88° del ranking global.** Somos la única empresa de servicios públicos en formar parte del panel del top 100.

Escalamos al puesto 74^a en el apartado Ranking Merco RH de recursos humanos. **Fuimos distinguidos como la mejor empresa de servicios públicos** en estar presente en esa subcategoría del ranking general.

1.4 La respuesta de Naturgy ante el COVID-19

El año 2020 estuvo especialmente marcado por la crisis causada por la pandemia COVID-19. Nuestra visión y compromiso con nuestros grupos de interés y la sociedad en general se puso de manifiesto de forma destacada durante esta crisis y en todas las iniciativas realizadas para atender las necesidades de la población más vulnerable. Así, se establecieron varias prioridades: asegurar el óptimo servicio, proteger a los empleados y sus familias, anticipar mecanismos de ayuda ante la inminente crisis económica, tanto para clientes como proveedores, y otras medidas de naturaleza social. Se trabajó con el desarrollo de planes de contingencia para todos los puestos críticos que debían seguir operando en forma presencial, así como también reforzamos las medidas de seguridad.

A continuación, se muestran las principales medidas llevadas a cabo ante nuestros distintos grupos de interés:

Con la Sociedad

Campaña “Tu solidaridad suma”. En el marco de esta campaña los empleados realizaron donaciones voluntarias y Naturgy duplicó la cantidad recaudada entre ellos. Los fondos se destinaron a la lucha contra la pandemia a través de Cruz Roja Argentina.

1.898.000 pesos recaudados

Campaña de prevención. Nos unimos a la campaña lanzada por el gobierno nacional #SomosResponsables para concienciar a la población sobre las acciones a realizar para aplanar la curva de contagios del COVID-19 y pusimos a disposición nuestras redes sociales como herramienta de comunicación.

Energía del Sabor. Lanzamos la edición 2020 de Energía del Sabor. Este año estuvo enfocada en la capacitación a distancia de comedores comunitarios. La actividad se realizó en el barrio de emergencia La Cava, de San Isidro. Además de capacitarlos en el oficio gastronómico, Las capacitaciones se realizaron a través de videos de WhatsApp y de Vivos de Instagram.

200 raciones de alimentos por día elaboradas por 60 voluntarios

Energía del Sabor capacitaciones a través de Instagram.

Se comenzó un ciclo de entrevistas En Vivo en Instagram a nutricionistas y docentes de cocina en los que dieron consejos para realizar una nutrición eficiente en los hogares.

Portal Cuidemos Nuestros Recursos. Lanzamos el portal educativo Cuidemos Nuestros Recursos, a partir del cual se busca concientizar a alumnos y a docentes sobre la importancia del uso eficiente y responsable del gas, la electricidad, el agua y el papel. Se puede ingresar a través de www.cuidemosnuestrosrecursos.com.



Con nuestros clientes

Métodos de Pago de facturas. Avanzamos en la diversificación de las metodologías de pago a los clientes no bancarizados, a través de la aplicación Mercado Pago, principal medio no bancarizado del país.

15% de descuento (con un tope de \$150) para los clientes que realizaron por primera vez el pago a través de este servicio

Suspensión de corte de suministro a clientes residenciales.

Cumpliendo con los Decretos N°311/2020 y N°543/2020 del Gobierno Nacional, durante 360 días desde la entrada en vigor del decreto, no cortamos el gas a ningún cliente alcanzado por la mencionada normativa. Del mismo modo, y por propia iniciativa, hicimos extensiva esa política con aquellos usuarios pertenecientes a la categoría tarifa social.

4.000 clientes alcanzados por el D311/20 impactados

215.000 clientes con tarifa social impactados

Suspensión de corte de suministro a clientes PyME y Cooperativas de trabajo.

Cumpliendo con los Decretos N°311/2020 y N°543/2020 del Gobierno Nacional, durante 360 días desde la entrada en vigor del decreto, no cortamos el gas a ningún cliente comercial de las categorías Pequeña y Mediana Empresa alcanzados por la mencionada normativa, ni a las cooperativas de trabajo y entidades de bien público que se encontraban contribuyendo en la emergencia a través de la elaboración y distribución de alimentos.

50.000 empresas impactadas

504 entidades de bien público impactadas

Facturas digitales. Se intensificaron las campañas para el envío de la F@ctura por Mail.

644.000 usuarios alcanzados

Canales de atención remotos. Se reforzaron todos los canales de comunicación (email, redes sociales, notas de prensa, etc.) para mantener informados a los usuarios sobre los canales de autogestión y de pago online y se dotó de mayor capacidad de respuesta a los canales de atención remota, tanto la línea telefónica como la gestión de consultas a través de las redes sociales y de la oficina virtual. En el caso particular de la Oficina Virtual, realizamos importantes ajustes, mejorando notablemente su arquitectura (incorporación de dos servidores dedicados), ampliamos la cantidad de licencias de modo de permitir mayor simultaneidad de accesos (alrededor de 500 sesiones en paralelo) e incorporamos más funcionalidades.

Mayor comunicación en Redes Sociales. Se realizaron múltiples campañas en redes sociales concientizando sobre el cuidado personal frente al COVID-19, así como también para promocionar las medidas adoptadas por la empresa para la realización de pagos y gestiones comerciales a distancia.

Nuevo modelo de Atención Clientes. Durante el segundo semestre se llevó a cabo un análisis detallado del modelo de Atención al Cliente. Para ello establecimos un plan de trabajo con IMB Argentina para potenciar todo lo hasta aquí hecho en esta materia que nos permitirá en el corto y mediano plazo contar con tecnología de punta a partir de palancas específicas con herramientas de primera línea y actualidad.

Con nuestros empleados

Comité de crisis diario. En este comité participan todos los países para hacer un seguimiento de la evolución de la pandemia con especial foco en las repercusiones en la plantilla.

Seguimiento global. Desde finales de febrero el equipo de salud realiza un seguimiento diario y global de la pandemia en los trabajadores del Grupo. Se establecieron canales de comunicación para que los empleados que se encontraran con síntomas o en el caso de aparecer sintomatología en sus familiares, pudieran disponer de asesoramiento y seguimiento mediante atención médica telefónica por parte de los servicios médicos de la compañía.

Teletrabajo. Se adoptaron medidas de teletrabajo para todo el personal no esencial.

75% de los empleados trabajaron desde sus casas

Planes de contingencia y medidas de seguridad.

Implantamos planes de contingencia para las actividades y puestos críticos que necesitaron seguir operando. Además, se reforzaron las medidas de seguridad del personal esencial que realizó trabajos en calle: pantalla de protección, mascarillas, guantes, etc.

Campaña de concienciación. A través del mailing y cartelería interna, se facilitaron noticias, recomendaciones y buenas prácticas para evitar contagios.

81 comunicados internos

Volver con tranquilidad. Desarrollamos un protocolo para el retorno gradual a las oficinas junto a nuestro equipo de desconfinamiento.

Con nuestros proveedores

Más simple y más ágil. Se adoptó la recepción de facturas de proveedores por mail, sin necesidad del envío de la factura en formato papel, y el pago de las mismas a través de transferencias bancarias.

Instaladores autorizados. Se habilitó un buzón de email para que los instaladores acreditados puedan realizar la presentación de trámites a distancia.

Prórroga del vencimiento de licencias anuales. Para garantizar el trabajo de los instaladores.

Naturgy

Organízate en casa como si estuvieras en la oficina

Trabaja con salud

- Manteniendo una rutina
- Trabajando en un lugar cómodo
- Haciendo pausas
- Cuidando tu postura frente al ordenador
- Comiendo de manera ordenada

Recomendaciones para estos días de confinamiento

- No acudas a zonas comunes de edificios (zonas comunitarias, salas, juegos, etc.).
- Comprá 1 vez a la semana, y que salga sólo 1 integrante de la familia.
- Al llegar de la calle, de inmediato lavate manos y cara.
- Aunque no tengas síntomas, no visites a personas mayores y evita que salgan; ellos se deben aislar más que nadie.
- Aunque creas que ya has tenido el Coronavirus y lo pasaste, confínate igual.

El trabajo en remoto nos da (de media) entre 30 y 60 minutos al día libres, ya que no nos desplazamos al lugar de trabajo... ¡aprovéchalos para hacer deporte en casa!

02

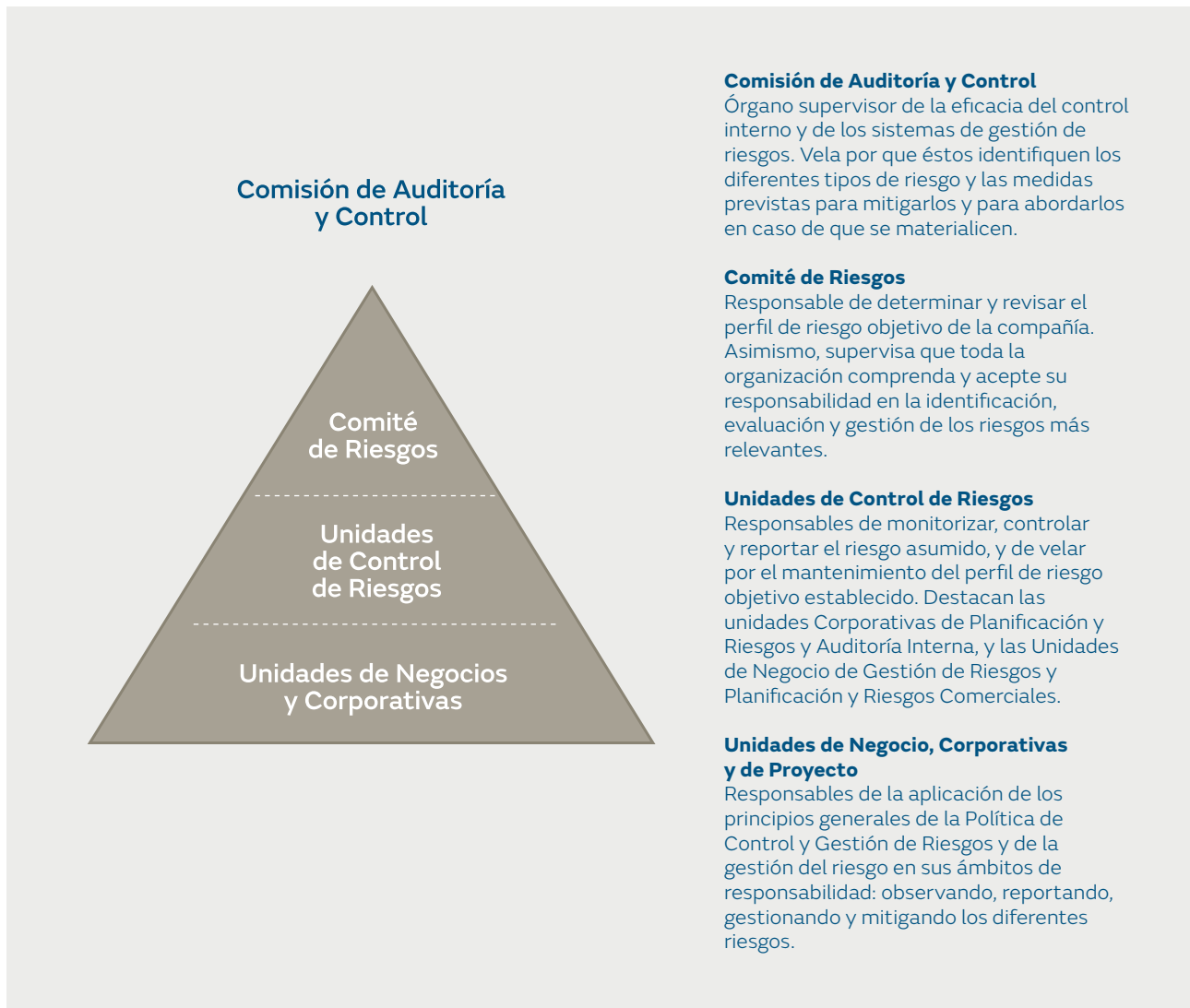
Riesgos y oportunidades. Nuestra gestión del riesgo

- | 29 | 2.1 Un modelo que se anticipa a la evolución del entorno
- | 30 | 2.2 Una gestión integrada
- | 31 | 2.3 Descripción de los principales riesgos

2.1 Un modelo que se anticipa a la evolución del entorno

Identificamos y evaluamos 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 y áreas afectadas.

A continuación, se grafican los órganos de control del Grupo:



El Modelo de Gestión del Riesgo de Naturgy a nivel mundial 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, podemos anticiparnos a las consecuencias de la materialización de ciertos riesgos, lo que nos permite ser percibida en los mercados como una compañía sólida y estable.

Disponemos a nivel corporativo 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.

2.2 Una gestión integrada

El Grupo 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 le permiten una mejora continua en el proceso de identificación, caracterización y determinación de su perfil de riesgo son:



Política Global de Control y Gestión de Riesgos

La Política Global de Control y Gestión de Riesgos ha sido actualizada y aprobada por el Consejo de Administración del Grupo Naturgy en noviembre de 2020. Su objeto es establecer los principios y pautas generales de comportamiento necesarios para garantizar la adecuada identificación, información, evaluación y gestión de la exposición al riesgo de Naturgy.

Mapa Corporativo de Riesgos

Identifica y cuantifica los riesgos susceptibles de afectar al desempeño de Naturgy a nivel corporativo, teniendo en cuenta las características de la posición en riesgos: las variables de impacto, la severidad potencial cuantitativa y cualitativa, la probabilidad de ocurrencia y el grado de gestión y control. Es actualizado y presentado anualmente a la Comisión de Auditoría y Control del Grupo.

Otros Mapas de Riesgos

Las Unidades de Negocio y Corporativas del Grupo, discrecionalmente, promueven mapas de riesgos específicos, acordes y alineados con una metodología común, que sirven de base al Mapa Corporativo de Riesgos.

Sistema de Medición de Riesgos

Tiene como cometido cuantificar, de forma recurrente y con base probabilística, la posición en riesgo asumida a nivel global para las diferentes categorías de riesgo. Para ello, lleva a cabo análisis de riesgos correlativos, análisis de sensibilidad y pruebas de estrés para los principales riesgos identificados.

2.3 Descripción de los principales riesgos

Las Unidades de Control de Riesgos del Grupo velan por garantizar la recurrencia y sostenibilidad de los resultados. Como tarea clave, destaca la modelización de los estados financieros, orientada a identificar sus principales sensibilidades y anticipar posibles incidencias. La modelización cuantitativa se organiza en función de las áreas de riesgo de mercado, riesgo de crédito y riesgo operacional.

Riesgo de mercado. Rango de valores que puede alcanzar el EBITDA anual de Naturgy debido al movimiento de las variables de mercado a las que esté expuesto: precio del gas, precio de la electricidad y tipos de cambio.

Riesgo de crédito. Lógica del perfil de riesgo y pérdida esperada objetivo. Peores niveles de calidad crediticia exigen limitar la exposición de la compañía. Asimismo, se muestra la distribución de la pérdida esperada, creciente a mayor deterioro de la calidad crediticia de los clientes.

Riesgo operacional asegurable. Magnitudes fundamentales en lo que respecta a su gestión: nivel eficiente de retención y desglose de los costes totales asociados al riesgo (prima, pérdida inesperada, pérdida esperada). El perfil de riesgo operacional asegurable se caracteriza por el nivel de exposición potencial a que la materialización de eventos imprevistos susceptibles de ser mitigados a través de la contratación de seguros, impacte sobre el patrimonio de Naturgy. La cuantificación de dicha exposición es susceptible de objetivarse a través de la estimación del coste total de riesgo.

Principales oportunidades

Desde el Grupo Naturgy, se considera la transición energética como una oportunidad para transformar el negocio y promover los cambios necesarios para alcanzar una economía baja en carbono. Las principales oportunidades con las que cuenta son:

- **Equilibrada posición estructural en negocios y áreas geográficas**, con flujos estables, y predominio de negocios regulados o cuasi-regulados que permiten optimizar la captura de los crecimientos de demanda energética y maximizar las oportunidades de nuevos negocios en nuevos mercados.
- **Generación renovable**: Incremento de la capacidad de generación renovable a nivel internacional, dada la competitividad en costes de las energías renovables y la presencia de Naturgy en mercados en crecimiento.
- Operación y crecimiento en Redes, apalancado en marcos regulatorios sólidos y focalizado en la mejora continua, digitalización y automatización
- **Desarrollos tecnológicos e innovación**: Naturgy apuesta por proyectos de innovación y desarrollo relacionados con hidrógeno, gas renovable, eficiencia energética, sostenibilidad, movilidad y transición justa, como medio para generar un suministro de energía fiable y sostenible.
- **Porfolio de aprovisionamiento de gas natural y GNL**: La gestión de gasoductos, la participación en plantas y la flota de buques metaneros permite cubrir las necesidades de los diferentes negocios del Grupo de manera flexible y diversificada, asegurando el suministro y permitiendo aprovechar las oportunidades de mercado que aparezcan. Naturgy es uno de los mayores operadores de GNL en el mundo y referente en la cuenca Atlántica y Mediterránea.

03

Excelencia en el servicio



- | 34 | 3.1 El cliente en el centro de todas las decisiones
- | 35 | 3.2 Calidad, seguridad y fiabilidad del servicio
- | 36 | 3.3 Atención y satisfacción del cliente
- | 37 | 3.4 Comunicación con clientes
- | 38 | 3.5 Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente
- | 39 | 3.6 Ciberseguridad y seguridad de la información

Compromisos con los clientes

Trabajar para la mejora continua de la seguridad, la fiabilidad y la competitividad de todos los productos y servicios, ofreciendo siempre el mayor nivel de calidad posible en función de las mejores técnicas a disposición.

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 operación simple y eficiente.

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

Proporcionar al cliente una propuesta con valor diferencial 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 2020

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.

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

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

En 2020, logramos incrementar la facturación por *mail* en un 84 % respecto a diciembre 2019, pasando de 353.075 a 648.313.

La incorporación de nuevos clientes durante 2020 se vio afectada por la situación de la pandemia (inspecciones, trabajos en campo, gasistas, empresas, etcétera). Más allá de ello, logramos un desempeño considerable respecto de la incorporación de usuarios sobre las obras de RTI: hemos cubierto un total de 6045 frentes. Además, al cierre de 2020, y sobre estas redes, hemos incorporado 2658 nuevos usuarios (un 44 %).

La resolución del gobierno nacional sobre el aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) aceleró el proceso de migración a los canales virtuales. Fueron los principales medios de contacto que nuestros clientes utilizaron durante 2020 para contactarse con Naturgy y satisfacer sus consultas, realizar trámites y reclamos.

Pusimos a disposición de nuestros clientes alternativas modernas, ágiles y seguras para poder interactuar con la compañía: las múltiples opciones que ofrece la Oficina Virtual para realizar trámites autogestionados y los canales disponibles en las principales redes sociales, como Twitter y Facebook.

Acciones previstas 2021

Incorporar el eCheq como medio de pago para clientes industriales y habilitar una aplicación bancaria para el pago de facturas de clientes comerciales a través del escaneo de cheques.

Dar a la Oficina Virtual un nuevo *look and feel* y dotarla de nuevas funciones de autogestión para facilitar la interacción con los clientes, como por ejemplo la autogestión de los planes de pago.

Enfocar los desafíos en los proyectos de transformación relacionados con la digitalización y modernización de procesos en las diferentes áreas de Atención a Clientes y Operaciones.

- Movilidad en las operaciones domiciliarias en campo

- Movilidad en las operaciones en Atención de Urgencias

- Cognitive Contact Center

Mayor desarrollo de la herramienta PIC (Proceso Incorporación Clientes) y aplicación Web para gasistas matriculados.

Instalar un cromatógrafo nuevo en la planta de Villa Lía para facilitar el análisis de la calidad del gas en la zona, que realizamos con frecuencia debido a que el gas viene con distintas composiciones de los barcos de GNL.

3.1 El cliente en el centro de todas las decisiones

Priorizamos a nuestros clientes en cada una de nuestras decisiones. Buscamos estar al tanto de sus necesidades y darles respuesta. Porque para poder brindarles el servicio de excelencia al que aspiramos, debemos conocerlos e identificarlos bien.

■ Clientes

	2020	2019	2018
Ventas de gas			
Clientes residenciales	1.631.309	1.618.946	1.611.865
Clientes comerciales	49.321	49.687	51.394
Clientes industriales (pymes)	681	680	690
Subdistribuidoras	3	3	3
Subtotal	1.681.314	1.669.316	1.663.952
Servicios de transporte y/o distribución			
Clientes industriales (pymes + grandes usuarios)	551	555	556
Clientes Gas Natural Comprimido (GNC)	391	397	397
Otros servicios de transporte y/o distribución	0	10	10
Subtotal	942	962	963
Total de clientes	1.682.256	1.670.278	1.664.915



3.2 Calidad, seguridad y fiabilidad del servicio



Durante 2020, el contexto de pandemia por COVID-19 nos obligó a repensar los formatos de las acciones cotidianas.

Por ejemplo, adecuamos el mecanismo

de incorporación de nuevos clientes y la reincorporación de clientes existentes. Para eso, pusimos a disposición dos nuevas direcciones de correo electrónico para atender la demanda de las consultas administrativas de los gasistas.

También diseñamos un proceso para que las presentaciones de los gasistas pudieran hacerse por vía electrónica. Así, nosotros procedimos a su contratación y enviamos la documentación a las empresas contratistas de acometidas e inspecciones para la ejecución.

39,74 % de clientes optaron por la factura online

Además, adaptamos la plantilla de GEOS para afrontar con normalidad las inspecciones de redes por terceros. Las empresas contratistas de redes comenzaron a presentar el expediente de Inspección técnica vía correo electrónico, y el expediente físico en obra al momento de la inspección. Asimismo, limitamos la gestión en campo a la visita del inspector a las obras, con los protocolos de seguridad correspondientes.

Digitalizamos, también, la solicitud de nuevos proyectos de red. Cada gestor comercial recibe en su casilla de correo electrónico la solicitud y la gestiona desde su casa para enviarla a Planificación y Proyecto. Finalmente, reemplazamos las reuniones presenciales, tanto con el personal de Naturgy como con personas externas a la compañía, por reuniones virtuales a través de las plataformas Teams y Zoom. Y gestionamos las consultas técnicas, antes presenciales, por vía telefónica, por ejemplo, de un inspector (desde su casa) al gasista matriculado, o por reuniones por plataforma Zoom, si eran necesarias para evacuar dudas.

Mantenimiento de redes

	2020	2019	2018
Kilómetros de red reseguída (total)	18.477,29	18.514,76	18.449,75
- Red reseguída de alta presión (km)	1.767,16	1.767,16	1.750,71
- Red reseguída de media presión (km)	16.710,13	16.708,19	16.651,62
- Red reseguída de baja presión (km)	-	39,41	47,42
Kilómetros de renovación de red	3,2	43,56	22,20

Inspecciones reglamentarias en las instalaciones de gas de los clientes 62.266 inspecciones realizadas

Área de medición de gas

Instalamos nuevos bancos de calibración, que representaron una mejora importante en el tipo de medidores para calibrar y el aumento de la capacidad.

Banco de calibración de medidores industriales

Rango de caudal: 0,5 a 3.000 m³/h

Permite la calibración de medidores del tipo rotativos y turbina hasta 12". El proceso es completamente automático y nos permite realizar las calibraciones de los medidores de la compañía sin necesidad de recurrir a laboratorios externos. Adicionalmente, brindamos servicios de calibración a empresas del rubro energético y a clientes en general.

Banco de calibración de toberas críticas de 10 posiciones

Rango de caudal: 0,01 a 16 m³/h

Los incorporamos como nuevo desarrollo para la calibración de medidores del tipo a diafragma. También permite la calibración en bajos caudales de medidores rotativos, lo que facilita la automatización del proceso, reduce los tiempos del ensayo y mejora la incertidumbre de calibración informada. Además, al poseer 10 posiciones, permite reducir los tiempos de calibración de lotes y optimizar los controles del parque de medidores de la empresa.

Pusimos en marcha la nueva planta de Mercedes, con **26 km de red para los partidos de Mercedes y Luján**, instalada en noviembre de 2020. Cuenta con medidores y cromatógrafos nuevos, con tareas vinculadas a gestión de red.

A fines de 2019, recertificamos las normas del SIG. Y durante 2020 iniciamos el proceso de migración de la norma OHSAS 18001 a la ISO 45000.

3.3 Atención y satisfacción del cliente

Servicio técnico y gestión de reclamos

Mantenemos el modelo de mantenimiento correctivo y la atención de urgencias. Esto nos permite contar con las condiciones necesarias para poner en situación segura las instalaciones y reponer el servicio en el plazo más breve posible.

0,46 % de reclamaciones registradas sobre el total de contactos

■ Gestión de reclamos

	Parámetros de ENARGAS en %	Nuevos parámetros de ENARGAS en %	% de 2020	% de 2019	% de 2018
Reclamos por gestión de facturación cada mil clientes	11,834	12,12	9,9164	10,3255	10,3642
Reclamos por inconvenientes en el suministro cada mil clientes	15,328	14,76	14,1096	17,5621	19,8697
Reclamos por gestión de prestaciones cada mil clientes	0,758	0,96	0,7111	1,6323	2,2435
Demora en atención telefónica ≥ 40" (i)	10	10	69,52	7,52	13,74
Demora en atención telefónica < 40"	90	90	30,48	92,48	86,26

⁽ⁱ⁾ > 40" Fono: 70,23%, CAU: 67,21% - Total: 69,52%

⁽ⁱⁱ⁾ < 40" Fono: 29,77%, CAU: 32,79% - Total: 30,48%

El desvío en el indicador sobre la demora en la atención telefónica se debe a que, por la emergencia sanitaria, la operación total del proveedor del call center debió adaptarse a funciones de teletrabajo, incluida la central telefónica.

■ Servicio Urgencias

	2020	2019	2018	2017	2016
Tiempo de respuesta ante emergencia	98,3 %	98,80 %	99,14 %	99,51 %	99,96 %

Satisfacción de clientes

Este año retomamos la medición de la satisfacción de nuestros clientes y obtuvimos los siguientes resultados:

- Según el Índice general de satisfacción (IGS), casi 8 de cada 10 clientes residenciales se encuentra satisfecho con la calidad del servicio ofrecido por Naturgy.
- Fortalezas del servicio identificadas: Facturación y cobro, y Urgencias.

■ % de satisfacción del servicio en 2020

Índice general	78
Facturación y cobro	80
Urgencias	79
Atención telefónica	63
Reclamaciones	55
Canales virtuales	52

78 % de satisfacción de clientes con la calidad del servicio

3.4 Comunicación con clientes

Para mantener un contacto fluido con los clientes, incluso durante la emergencia sanitaria, utilizamos los habituales canales de comunicación virtual y presencial –en los momentos en que fue posible–, los medios digitales e impresos, y los canales de difusión general y de atención personalizada. También implementamos procedimientos de trabajo operativo y tareas por teletrabajo que permitieron mantener las necesidades operativas y reducir la posibilidad de contagio en los lugares de trabajo.

Además, debido al aumento de contactos en la Oficina virtual, incrementamos la capacidad de ingreso simultáneo. Potenciamos su uso a través de una dotación de máquinas y procesadores capaces de soportar la simultaneidad de acceso. Así, evitamos posibles colapsos al momento de recibir aperturas de sesiones en horas picos.

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

50,21% interacción de clientes con canales digitales

600 sesiones en paralelo en la Oficina Virtual

2.886.172 clientes navegaron en la Oficina virtual

86.414 consultas fueron ingresadas a través del formulario de reclamo

69.338 consultas a través de las redes sociales

2.632.459 consultas por vía telefónica

255.000 cupones emitidos para el abono de facturas vencidas o por vencer a través del recientemente desarrollado botón de pago (*debido a la habilitación de canales externos en su totalidad, el cupón de pago quedó deshabilitado*)

■ Redes sociales



109.500 seguidores



9.800 seguidores



5.400 seguidores

■ Fonogas (i)

	2020	2019	2018
Llamados atendidos por operador	919.866	904.033	876.251
Llamados por sistema automático (IVR)	1.712.593	1.430.110	1.326.631
Total llamadas	2.632.459	2.334.143	2.202.882

⁹ Se contemplan los llamados las 24 horas y los 365 días

3.5 Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente



Llevamos a cabo la Campaña de Adecuaciones de Instalaciones Internas con el fin de facilitar a los clientes de Naturgy que vuelvan a utilizar el servicio de gas natural en su domicilio. Se trata de un producto con financiación brindada por el Banco Ciudad, en el que los clientes abonan íntegramente su factura mensual y pueden elegir la opción de pago que más se ajuste a sus necesidades (12/24/36/48/60 cuotas), sin pago de anticipos en efectivo bajo ningún concepto.

En el contexto de la pandemia, trabajamos en el desarrollo de nuevas estrategias para facilitar los canales de pago a los clientes y en soluciones informáticas que permitieron que los usuarios pudieran abonar cualquier factura vencida, aún si el servicio de gas se encontraba suspendido. Entre los medios de pago más utilizados están Pago Fácil, Provincia NET, Rapipago y Mercado Pago.

- Incorporamos Mercado Pago como nuevo canal de pago. Esto brinda al cliente la posibilidad de abonar sus facturas de manera ágil mediante una aplicación, a través del escaneo del código de barra o la búsqueda por el nombre de empresa.

- Habilitamos el pago a través de transferencia bancaria para clientes comerciales.
- Enviamos un recordatorio 72 horas antes de la fecha de vencimiento de cada comprobante a aquellos clientes que estuvieran adheridos al servicio de F@ctura por mail.
- Enviamos de avisos de deuda vencida para aquellos clientes que contaban con una dirección de correo informada en nuestra base de datos.
- Enviamos *links* para la descarga de las facturas en formato PDF para organismos públicos.

Tarifa social

Actualmente, contamos con 216.101 clientes beneficiarios de la tarifa social. A partir de un aviso por correo electrónico que emite mensualmente el ENARGAS –y que se exporta a través de un aplicativo–, incorporamos a la base de datos de la compañía la información correspondiente a los beneficiarios de la tarifa social. En el caso de que corresponda el retroactivo, generamos una revisión de la facturación para aplicar el beneficio.

216.101 clientes beneficiarios
de la tarifa social



290 clientes volvieron a contar
con el servicio de gas natural
gracias la Campaña
de Adecuaciones
de Instalaciones Internas

Proyectos de gasificación de barrios de bajos recursos

Seguimos avanzando con el plan de inversión acordado ENARGAS en el marco de la Revisión Tarifaria Integral (RTI). En 2020, habilitamos 124,57 km de nuevas gasificaciones en barrios de menores recursos y adherimos a 7001 viviendas al servicio de gas.

- Mercedes: Muttis-Lopardo, 100 viviendas
- Gral. Rodríguez: Bosque Real, 190 viviendas / Marabó, 980 viviendas
- La Matanza: 2876 viviendas
- Pilar: La Lonja, 252 viviendas / Pinazo, 133 viviendas / Carabassa, 1028 viviendas
- Tigre: Kanmar, 290 viviendas / El Prado, 221 viviendas

124,57 km habilitados de nuevas gasificaciones en barrios de menores recursos y 7001 viviendas adheridas al servicio de gas

Acceso a la energía



Continuamos trabajando con el programa Mejor Hogar Gas en el que

otorgamos 4619 préstamos para el acceso al servicio de distribución de gas por redes. Los usuarios cuentan con la posibilidad de financiar el servicio hasta en 60 cuotas fijas incluidas en su factura de gas. Además, avanzamos con la campaña Ciudad Gas, financiada por el Banco Ciudad, a través de la cual incorporamos 47 nuevos clientes.

4.619 préstamos otorgados para el acceso al servicio de distribución de gas por redes

3.6 Ciberseguridad y seguridad de la información

Durante 2020, continuamos con las siguientes iniciativas:

- 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.
- El 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.

04

Compromiso con los resultados



- | 42 | 4.1 Enfoque hacia una rentabilidad creciente y sostenida
- | 44 | 4.2 Canales de comunicación adaptados a las necesidades de accionistas e inversores
- | 44 | 4.3 Financiación sostenible y actividad con inversores que tienen en cuenta criterios ESG
- | 45 | 4.4 Presencia en índices de inversión socialmente responsable

Compromisos con los resultados

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



4.1 Enfoque hacia una rentabilidad creciente y sostenida

En Naturgy nos enfocamos en desarrollar un modelo de negocio sólido, que garantice nuestra sostenibilidad a largo plazo, y en gestionar de forma adecuada los riesgos a los que nos enfrentamos.

Rendimiento y contexto económico en 2020¹

Durante 2020, pudimos cancelar los vencimientos de capital e intereses de los préstamos financieros suscriptos con entidades bancarias. En este ejercicio, analizamos y negociamos distintas alternativas de financiación que nos permitan cubrir la necesidad del capital de trabajo. Y logramos, al cierre, mantener el endeudamiento bancario en cero: solo poseemos una deuda refinanciada con productores.

■ Valor económico generado y distribuido en millones de pesos argentinos_

	2020	2019	2018
A. Valor económico directo generado (1+2+3)	\$ 33.694,64	\$ 32.810,31	\$ 20.480,13
1. Ventas netas	\$ 33.142,29	\$ 32.599,60	\$ 20.358,60
2. Ingresos de la inversión financiera (i)	\$ 552,32	\$ 209,80	\$ 116,60
3. Venta de activos	\$ 0,03	\$ 0,91	\$ 4,93
B. Valor económico distribuido	\$ 33.142,11	\$ 32.460,64	\$ 20.838,66
Pago a proveedores	\$ 28.470,27	\$ 27.639,75	\$ 15.427,93
Sueldos, jornales y cargas sociales	\$ 1.683,86	\$ 1.089,07	\$ 750,76
Pago a proveedores de capital (ii)	\$ 434,36	\$ 577,19	\$ 209,15
Inversión en bienes de uso y otros activos	\$ 1.501,05	\$ 2.528,60	\$ 2.255,60
Inversión en la comunidad	\$ 1,66	\$ 1,15	\$ 3,11
Impuestos			
Impuesto a las ganancias	\$ (1.010,46)	\$ (1.160,93)	\$ 1.225,91
Impuestos tasas y contribuciones	\$ 2.061,36	\$ 1.785,80	\$ 966,20
Valor económico retenido	\$ 552,52	\$ 349,67	\$ (358,53)

⁽ⁱ⁾ Ingresos generados por los fondos comunes de inversión.

⁽ⁱⁱ⁾ Incluye el pago de intereses de los préstamos financieros. Los importes expuestos son a moneda de cada año.

■ Capitalización total en millones de pesos argentinos_

	2020	2019
Capital social	325,6	325,6
Ajuste integral del capital social	9.876,48	7.168,20
Deudas bancarias y financieras	11,64	538,7
Pasivos y patrimonio neto	16.824,74	26.351,90

Los importes expuestos son a moneda de cada año.

¹ Para más información sobre nuestro rendimiento económico durante 2020 consultar la Memoria y los estados contables del ejercicio, disponibles en www.naturgy.com.ar.

Marco regulatorio de la industria del gas

En diciembre de 2019, el actual gobierno nacional dictó la Ley n.º 27.541, que declara la emergencia pública en materia económica, financiera, fiscal, administrativa, previsional, tarifaria energética, sanitaria y social, y delega facultades en el Poder Ejecutivo Nacional. Dentro de estas facultades, está contemplado no incrementar las tarifas de gas e iniciar un proceso de renegociación de la revisión tarifaria integral vigente o iniciar una nueva revisión de carácter extraordinario por un plazo máximo de hasta 180 días con el objetivo de propender a una reducción de la carga tarifaria real sobre los hogares y las empresas para el año 2020.

Por otra parte, el Decreto de Necesidad y Urgencia (DNU) n.º 543/2020 prorrogó el plazo establecido en el artículo 5.º de la ley, desde su vencimiento y por un plazo adicional de 180 días corridos, fundado en la imposibilidad de avanzar en los procesos de renegociación o revisión tarifaria por motivos de la emergencia sanitaria y las medidas de aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) llevadas adelante a raíz de la pandemia por COVID-19.

En consecuencia, hemos realizado distintas presentaciones ante las autoridades competentes a raíz de la situación económica financiera actual impactada por el congelamiento tarifario, las consecuencias de la pandemia y las medidas adoptadas por el Poder Ejecutivo Nacional. Mediante esas presentaciones, hemos instado la adopción de acciones pertinentes para normalizar las condiciones de prestación del servicio en salvaguarda de los derechos establecidos en el marco regulatorio de la actividad.

Por otra parte, un DNU posterior (n.º 1020/2020) dispuso el inicio de la renegociación de la revisión tarifaria integral vigente en el marco de lo establecido en el artículo 5.º de la Ley n.º 27.541 y encomendó el proceso al ENARGAS con amplias facultades para ello. El Decreto establece un plazo máximo de dos años desde su entrada en vigencia para la renegociación y suspende hasta entonces de los acuerdos correspondientes a las respectivas revisiones tarifarias integrales vigentes con los alcances que en cada caso determinen los entes reguladores. Además, prorroga el plazo de mantenimiento de las tarifas, establecido por la Ley n.º 27.541 y el DNU n.º 543/20, por noventa días corridos o hasta tanto entren en vigencia los nuevos cuadros tarifarios transitorios resultantes del régimen tarifario de transición.

La norma reconoce la necesidad de establecer un régimen tarifario de transición en el marco de la renegociación, como una adecuada solución de coyuntura en beneficio de los usuarios así como para las licenciatarias y concesionarias. En este esquema, se debe garantizar la distribución de gas natural en condiciones de seguridad y el abastecimiento, la continuidad y la accesibilidad en la prestación de gas para los servicios públicos esenciales.

En el proceso de renegociación, se asegurará la participación ciudadana mediante el régimen de audiencia pública, de acuerdo con las previsiones del Reglamento General de Audiencias Públicas para el Poder Ejecutivo Nacional aprobado por el Decreto n.º 1172/2003 o el régimen propio de participación que disponga el ENARGAS.

El acuerdo definitivo o transitorio de renegociación deberá formalizarse mediante actas acuerdo entre la licenciataria, el titular del ENARGAS y del Ministerio de Economía, quienes los suscribirán “ad referendum” del Poder Ejecutivo Nacional. De no ser factible arribar a un acuerdo, el ente regulador deberá dictar, “ad referendum” del Poder Ejecutivo Nacional, el nuevo régimen tarifario para el servicio público. El proceso de renegociación culminará con la suscripción de un Acta Acuerdo Definitiva sobre la revisión tarifaria integral.

El 16 de marzo de 2021 se llevó a cabo la audiencia pública para los componentes de la tarifa correspondientes a transporte y distribución. En la audiencia, las empresas presentaron un pedido de incremento tarifario y diversas organizaciones de defensorías, municipios y asociaciones expusieron su postura al respecto. Finalmente, el 2 de junio de 2021, el ENARGAS publicó los Cuadros Tarifarios de Transición.

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

Para garantizar la comunicación de información verídica y transparente con los accionistas e inversores, contamos con canales de comunicación propios. Tal como venimos realizando otros años, llevamos a cabo –además de la Asamblea de Accionistas– reuniones con los accionistas minoritarios para informar sobre la situación de la Sociedad y los planes a desarrollar. Durante 2020, las reuniones se desarrollaron de manera virtual, a través de la plataforma Teams.

También emitimos las comunicaciones correspondientes de hechos relevantes –como la aprobación de los Estados Financieros trimestrales y la realización de la Asamblea General de Accionistas– a la Bolsa de Comercio de Buenos Aires y la Comisión Nacional de valores.

Canales de comunicación con accionistas

Correo electrónico para atender consultas e inquietudes de los interesados: relacionesconelmercado@naturgy.com.ar

Web actualizada con información para los accionistas: <http://www.naturgy.com.ar/ar/conocenos/la-compania/1297092324712/inversionistas.html>

4.3 Financiación sostenible y actividad con inversores que tienen en cuenta criterios ESG

Desde 2012, El Grupo Naturgy mantiene reuniones con inversores enfocados de manera muy específica en evaluar las políticas de ESG de la compañía. Durante 2020, continuamos con esta actividad participando en diversos eventos, como la conferencia ESG organizada por Société Générale. Entre los inversores más relevantes con los que nos reunimos, se destacan Blackrock, Covalis, Allianz y LBBW AM.

Asimismo, desde 2017 y en línea con nuestro 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, se formalizó una emisión de bonos verdes por un importe de 800 millones de euros con vencimiento en mayo de 2025. Esta emisión se fijó con un cupón anual del 0,875 %. Al cierre de diciembre 2020, todos los fondos de la emisión se habían invertido en los proyectos renovables previstos. El bono verde fue aprobado por la agencia de rating Oekom y obtuvo una valoración de B+.

En el mercado bancario, a nivel corporativo, firmamos durante 2020 un total de créditos verdes de 1.525 M  que se suman a los 830 M  del año 2019. De ese monto, 500 M  corresponden al préstamo verde al que suscribió Naturgy Renovables para financiar parte de sus inversiones, bajo los Principios de los Préstamos Verdes.

Para mantener esta categoría, Naturgy Renovables 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.

4.4 Presencia en índices de inversión socialmente responsable

Nuestro desempeño en materia social, medioambiental y de buen gobierno nos ha permitido situarnos en posiciones de referencia en los principales índices de sostenibilidad. Como Grupo formamos parte, desde hace 16 años y de manera ininterrumpida, del Dow Jones Sustainability Index. En 2020, nuestra compañía ha aumentado en cuatro puntos su puntuación respecto a 2019: obtuvo la segunda posición en el sector Gas Utilities y mantuvo el liderazgo en la dimensión ambiental.

Del mismo modo, pertenecemos a FTSE4GOOD desde su creación en 2001 a nivel Grupo y renovamos también el liderazgo global del sector Multiutilities por segundo año. Además, durante 2020, la compañía fue evaluada por agencias de rating: MSCI, en la que ha conseguido de nuevo la máxima valoración (AAA); Sustainalytics, en la que mantuvo un perfil de riesgo bajo frente a las 485 utilities evaluadas; e ISS ESG, en la que continuó dentro del 10 % de empresas del sector con mejor valoración. También ha mejorado la puntuación otorgada por la agencia Vigeo Eiris en 2020, cuya evaluación se realiza cada dos años, y forma parte de las

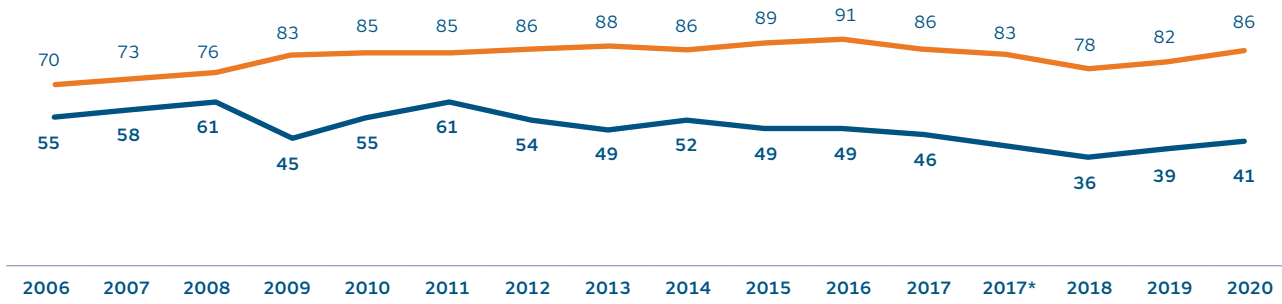
tres variantes de Euronext Vigeo: el World 120, Europe 120 y Eurozone 120. El Grupo Naturgy también forma parte de los índices MSCI Global Climate Index y MSCI ESG Leaders Index. Asimismo, Ecovadis, proveedor mundial de calificación de sostenibilidad empresarial, valoró con la medalla de oro nuestro desempeño en materia social, medioambiental y de buen gobierno.

Otro hito importante de 2020 fue haber sido reconocidos a nivel mundial como líderes mundiales por nuestra acción frente al cambio climático al ser incluidos en el índice The Climate Change A List 2020, de Carbon Disclosure Project (CDP). Obtuvimos la máxima valoración posible gracias a nuestras acciones para reducir emisiones, mitigar los riesgos climáticos y desarrollar una economía baja en carbono.

Nuestra presencia en estos índices de sostenibilidad pone en valor el esfuerzo realizado en materia de responsabilidad corporativa y transparencia informativa, e implica un reconocimiento externo de la buena evolución de las actuaciones que llevamos a cabo 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.

* La agencia que evalúa DJSI, RobecoSam, recalculó la nota obtenida en 2017 para permitir la comparabilidad.

■ Presencia del Grupo Naturgy en índices de inversión socialmente responsable

ecovadis				MSCI	

05

Gestión responsable del medio ambiente



| 47 | 5.1 Gestión ambiental

| 48 | 5.2 Mitigación y adaptación al cambio climático

| 52 | 5.3 Economía circular

| 57 | 5.4 Capital natural y biodiversidad

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.

5.1 Gestión ambiental

La gestión responsable del medio ambiente es uno de nuestros valores fundamentales. Abordamos los retos del cambio climático y contribuimos a la sostenibilidad del planeta. Continuamos con el compromiso de reducir nuestra huella ambiental, y fomentar un uso responsable de la energía entre nuestros grupos de interés. Durante 2020, logramos continuar con la gestión ambiental para disminuir la huella ambiental del negocio, especialmente en las operaciones con los impactos más significativos: Planta Peak Shaving y obras.

Nuestra estructura organizativa define responsabilidades ambientales de las diferentes áreas de la compañía. En 2020, continuamos elaborando planes de actuación anuales alineados con los objetivos de medioambiente, aplicamos metodologías y herramientas específicas de gestión ambiental y realizamos acciones de comunicación, sensibilización y formación de los empleados, empresas colaboradoras y partes interesadas.

Este compromiso se extiende en 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 y controlado de procesos con el mínimo impacto en el entorno y garantiza en todo momento el cumplimiento de las exigencias, tanto externas como internas.

Acciones destacadas realizadas durante 2020

- Se realizó la revisión anual de los procedimientos específicos que constituyen el Manual de Procedimientos Ambientales (MPA).
- Se realizó la formación virtual "Gestión de la biodiversidad en Naturgy BAN" destinada al colectivo que tiene la responsabilidad de interactuar con el medio ambiente desde el área de Proyectos y aquél con injerencia directa en las obras de construcción. La actividad formativa hizo foco en las acciones que realiza la compañía en el cuidado del medio ambiente que tienen una repercusión directa en la protección de la biodiversidad, haciendo hincapié en las áreas protegidas existentes en nuestra área de distribución.

Los impactos al medio ambiente, generados por nuestros proyectos constructivos, resultan, en general, bajos o moderados por la naturaleza de nuestra actividad y adicionalmente por tratarse de tareas que se realizan en áreas que se encuentran pobladas y en gran parte urbanizadas, teniendo poca proporción de suelo y vegetación. No obstante se realizan auditorías y controles periódicos en todas las actividades, en especial en aquellas que se llevan a cabo en áreas protegidas. Tal es el caso de las obras de extensión de red en Parque Leloir, (área protegida del partido de Ituzaingó) donde se realizó un relevamiento previo de la traza de la instalación propuesta para evitar que se dañen árboles y otras especies del lugar.

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 2020, no hubo derrames.

Formación ambiental

Debido a la pandemia se migró la actividad de capacitación en materia de eficiencia energética a un formato digital a través del portal cuidemosnuestrosrecursos.com, donde alumnos y docentes pudieron capacitarse en la materia y aprender sobre el correcto uso del gas, la electricidad, el agua y el papel. En materia de uso responsable y eficiente energética, se realizaron vivos de Instagram donde se abordó la prevención de accidentes por monóxido y consumo responsable. Se hicieron 9 actividades con una audiencia de 2.703 personas. El total de contactos alcanzados por acciones de Uso eficiente fue de 10.709.

Gastos ambientales

- Estudios y seguimiento ambiental: ARS 191.893,41
- Ecoeficiencia - Suelos y aguas subterráneas: ARS 118.506,09
- Ecoeficiencia - Residuos: ARS 353.160,16
- Ecoeficiencia - Agua y vertidos: ARS 11.864,37
- Ecoeficiencia - Ruido, radiaciones y vibraciones: 35.163,24
- Ecoeficiencia - Contaminación atmosférica no GEI: SO₂, NO_x, partículas: 174.870,48
- Impuestos, licencias, canones, tasas ambientales: 75.731,36

5.2 Mitigación y adaptación al cambio climático



Consideramos que el cambio climático es un reto ambiental a nivel global y nos comprometemos a ofrecer a nuestros clientes productos y servicios energéticos ecoeficientes y menos intensivos en CO₂ para contribuir a la mitigación del cambio climático y a la transición energética. Las principales líneas estratégicas de actuación en materia de clima para reducir las emisiones de GEI son:

- Promover las energías renovables y favorecer su integración mediante el desarrollo de redes inteligentes.
- Cerrar las centrales de generación de electricidad con carbón.
- Promover el gas natural como alternativa a los combustibles fósiles más emisores.
- Desarrollar tecnologías y nuevos modelos de negocio para reducir emisiones, como por ejemplo el gas renovable, tanto con residuos orgánicos como a partir del hidrógeno producido a partir de electricidad renovable.
- Promover la eficiencia energética en instalaciones propias y de clientes.
- Impulsar la movilidad sostenible que reduzca las emisiones de GEI y también la contaminación atmosférica, contribuyendo a la mejora de la calidad del aire.

En 2020, se realizó el control periódico de las compuertas que se colocan cuando hay pronóstico de lluvias en las puertas de los edificios del Centro San Martín. La hipótesis de inundación forma parte del plan de emergencia del Centro mencionado.

5.2.1. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de las emisiones



Llevamos a cabo la medición, control y seguimiento de la emisión de GEI. La reducción de la actividad, producto de la pandemia, ha disminuido en forma directa e indirecta estas emisiones.

Llevamos a cabo acciones de re-seguimiento de fugas en toda la red que nos permite brindar un servicio seguro y disminuir las emisiones. Además, como todos los años y con el objeto de aumentar la vida útil de la red, se disminuyeron las presiones de la red en época estival. Esto permitió también disminuir la cantidad de emisiones.

Por otra lado, se avanzó en el cambio de ocho unidades de control de plantas reguladoras por equipos más modernos de baja emisión. Como consecuencia, logramos reducir 12.960 m³ en tres meses que llevan colocados.

15.446 fugas reparadas

■ Emisiones directas de GEI en fuentes fijas (en procesos)

	2020	2019
Emisiones de dióxido de carbono		
Por consumo de gas natural (Kg CO ₂)	6.311.202,25	2.980.318,42
Por consumo de propano (Kg CO ₂)	45.032,69	14.817,95
Por consumo de diésel (Kg CO ₂)	13.250,15	12.714,33
Emisiones totales de CO₂ en procesos (Kg CO₂)	6.369.485,10	3.007.850,69
Por consumo de gas natural en centros de trabajo (Kg CO ₂)	74.499,38	Sin datos
Emisiones totales de CO₂ en centros de trabajo (Kg CO₂)	74.499,38	Sin datos
Emisiones de metano		
Por consumo de gas natural (kg CH ₄)	563,70	266,19
Por consumo de propano (kg CO ₂)	3,54	1,72
Por consumo de diésel (kg CH ₄)	1,79	1,16
<i>Emisiones totales de CH₄ en procesos (kg CH₄)</i>	569,03	269,08
Por consumo de gas natural en centros de trabajo (kg CH ₄)	6,65	Sin datos
Emisiones totales de CH₄ en centros de trabajo (kg CH₄)	6,65	Sin datos
Por distribución de gas en red (kg CH ₄)	12.181.095,08	12.207.357,14
Por distribución de gas en red (Kg CO₂ eq)	304.527.377	305.183.928,49
Por emisiones accidentales (kg CH ₄)	0	84.189,73
Por emisiones accidentales (Kg CO₂ eq)	0	2.104.743,25
Por emisiones por ventilación de planta satélite (kgCH ₄)	8.401,60	10.986,70
Por emisiones por ventilación de planta satélite (kgCO₂ e)	210.039,87	274.667,50
Emisiones totales de CO₂ en procesos por emisiones accidentales y distribución de gas de CH₄ (Kg CO₂ eq)	304.738.152,25	307.563.339,24
Emisiones de Óxido Nitroso		
Por consumo de gas natural (Kg N ₂ O)	11,27	5,32
Por consumo de propano (kg CO ₂)	0,07	0,0233
Por consumo de diésel (kg N ₂ O)	0,11	0,10
Emisiones totales de N₂O en procesos (Kg N₂O)	11,45	5,45
Emisiones totales de CO₂ en procesos por N₂O (Kg CO₂ eq)	3.411,09	1.623,36
Por consumo de gas natural en centros de trabajo (kg N ₂ O)	0,13	Sin datos
Emisiones totales de N₂O en centros de trabajo (Kg N₂O)	0,13	Sin datos
Emisiones totales de CO₂ en centros de trabajo por N₂O (Kg CO₂ eq)	39,64	Sin datos

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

	2020	2019
Emisiones de CO₂		
Por consumo de gas natural (kg CO ₂)	72.175,92	124.146
Por consumo de gasolina (kg CO ₂)	96.738,01	207.588,37
Por consumo de diésel/gasóleo (kg CO ₂)	365.007,08	463.761,58
Emisiones totales de CO₂ por flota propia (kg CO₂)	533.921,01	795.495,95
Emisiones de metano		
Por consumo de gas natural (kg CH ₄)	118,62	204,03
Por consumo de gasolina (kg CH ₄)	34,90	74,89
Por consumo de diésel / gasóleo (kg CH ₄)	34,48	43,81
Emisiones totales de CH₄ por flota propia (kg CH₄)	188,00	322,73
Emisiones Óxido Nitroso		
Por consumo de gas natural (kg N ₂ O)	3,87	6,65
Por consumo de gasolina (kg N ₂ O)	11,17	23,96
Por consumo de diésel / gasóleo (kg N ₂ O)	9,85	12,52
Emisiones totales de N₂O por flota propia (kg N₂O)	24,89	43,13

■ Emisiones directas totales

	2020	2019
Emisiones totales directas de CO₂ (kg CO₂ eq.)	311.731.624,76	309.200.690,99

■ Emisiones indirectas en kg CO₂

	2020	2019
Centros de trabajo	628.988,49	723.924,51
Procesos	1.680.333,525	1.515.028,32
Total	2.309.322,02	2.238.952,83

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)

	2020	2019
Centros de trabajo (i)		
Emisiones de R22	0,01	0,04

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

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

	2020	2019
Proceso		
Emisiones de NOx	0,715	0,05
Emisiones de CO	3,879	1,85
Emisiones de SO ₂	0,003	0,20
Centros de trabajo		
Emisiones de NOx	0,048	0,09
Emisiones de CO	0,098	0,18
Emisiones de SO ₂	0,00	0,00

5.3 Uso responsable de los recursos

5.3.1. Gestión eficiente del consumo energético

La irrupción de la pandemia provocó la disminución de la actividad y por consecuencia, de las acciones para disminuir el consumo energético en nuestras operaciones. Avanzamos en la digitalización de procesos y desarrollamos una aplicación para los gasistas matriculados que deben presentar documentación en los centros comerciales. Además, digitalizamos la gestión de prevención de daños a la red. Como consecuencia, ahorramos indirectamente 6.620 litros de nafta de traslados. Adicionalmente, y por la baja de actividad, se ahorraron 50.819 litros de nafta y 23.838 m3 de gas.

■ Consumo de energía (i)

	Unidad de medida	2020	2019
Consumo de gas natural			
Proceso	GJ	125.041,96	59.088,65
Centros de trabajo (ii)	GJ	1.476,034	2.691,83
Flota propia	GJ	1.430,98	2.395,32
Consumo por pérdidas en la red de distribución	GJ	562,102	816.558,62
Consumo de electricidad			
Proceso (iii)	kWh (eq.)	4.787.275	4.316.320
Centros de trabajo (iv)	kWh (eq.)	1.791.336,00	2.133.634
Consumo de propano			
	litros	29.473,08	9.698,08
Consumo de diésel			
Proceso	GJ	178,81	171,58
Centros de trabajo - gasóleo en flota propia	GJ	4.925,87	6.262,35
Consumo de gasolina en flota propia			
	GJ	1.395,93	3.045,24

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

⁽ⁱⁱ⁾ En el consumo de gas natural proceso/medios se estimaron 557 m3 como consecuencia de la falta de facturación.

⁽ⁱⁱⁱ⁾ 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.

^(iv) Consumo generado en los centros de trabajo de Naturgy asociado fundamentalmente a iluminación, PC's, fotocopiadoras e impresoras, termotanques, ascensores, compresores. Se debieron estimar 54.100 kWh como consecuencia de la falta de facturación.

5.3.2. Consumo responsable del agua



El consumo de agua de nuestras operaciones proviene del sistema de red de distribución pública, con excepción de la Planta Peak Shaving que capta agua subterránea, por medio de dos pozos semi-surgentes, del **acuífero Puelche**, El área donde se encuentra la planta no es una zona de estrés hídrico. Contamos con un **permiso de explotación** de este recurso otorgado por la Autoridad del Agua (según Res. 333/17). No obstante ello, se han realizado pozos freaticos destinados a monitorear periódicamente la calidad del agua (censamos la posibilidad de contaminación) y medir el comportamiento de los pozos de explotación cuando se extrae el agua y también cuando no se lo hace, para verificar el impacto en el freático que tiene nuestra actividad en esa instalación.

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 y de la red de abastecimiento. Asimismo, priorizamos la utilización de cuerpos de agua que no representen riesgo para los ecosistemas o hábitats cercanos.

Durante 2020, continuamos realizando estudios de la calidad del agua en el entorno de la planta y analizando la depresión de napas en los momentos de consumo, con el fin de mantener un consumo responsable del recurso.

■ Captación de agua por fuentes (en m³)

	2020	2019
Proceso		
Captación de agua subterránea renovable (i)	21.884,25	13.360
Captación de agua subterránea no renovable	0,00	0,00
Captación de agua de la red de abastecimiento	100,05	1.108,27
Volumen total de agua captada y consumida (ii)	21.984,3	14.468,27
Centros de trabajo		
Captación de agua de la red de abastecimiento	15.277,71	50.223,66
Volumen total de agua captada y consumida	15.277,71	50.223,66

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

Nuestros procesos o actividades no afectan significativamente las fuentes de agua protegidas o consideradas como reserva. Nuestro **Manual de Procedimientos Ambientales (MPA)** permite establecer lineamientos que definen acciones, variables técnicas y metodologías con bajo impacto ambiental para realizar cruces de las diferentes unidades hidrológicas (cruces de ríos, arroyos o pantanales), cuando así lo requieren las actividades constructivas de nuestro negocio.

■ Vertidos totales de aguas residuales (en m³)

	2020	2019
Proceso		
Agua vertida a la red pública de saneamiento	609,3	1.108,27
Agua vertida para recarga de un acuífero	21.375	13.360
Agua vertida a fosa séptica	0,00	0,00
Volumen total vertido	21.984,30	14.468,27
Centros de trabajo		
Agua vertida a la red pública de saneamiento	15.921,54	50.223,66
Agua vertida para recarga de un acuífero	0,00	0,00
Agua vertida a fosa séptica	0,00	0,00
Volumen total vertido	15.921,54	50.223,66

5.3.3. Responsabilidad en el uso y disposición de los materiales



Como parte de nuestro compromiso ambiental, impulsamos la economía circular mediante la utilización eficiente de los recursos para reducir impactos ambientales. Llevamos a cabo 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



Nuestro Programa Ambiente Natural tiene el objetivo de fomentar entre nuestros colaboradores valores vinculados al respeto del medioambiente y la creación de un entorno que permita encontrar soluciones para reducir y gestionar nuestros residuos. En 2020, dada la baja actividad, no se realizaron acciones de reciclado de papel, por su bajo consumo, ni de aceites. Con motivo de la emergencia sanitaria se incorporaron, en los centros que permanecieron operativos, recipientes para disponer residuos patológicos. Por otra parte, se reutilizaron 6.050 medidores de gas luego de su reparación y se desecharon 47.610 como chatarra que se vende para fundición o reutilización de algunas piezas.



■ Materiales utilizados (toneladas métricas)

		2020	2019
Proceso			
Odorante		34,47	29,98
Aceite lubricante / hidráulico		3,62	1,31
Desinfectantes		0,00	0,05
Pinturas y solventes		0,06	0,11
Detergente		0,39	0,91
Nitrógeno (N ₂)		154,32	196,67
Carbón calcinado		5,28	11,16
Pilas y baterías		0,28	0,30
Butano		0,003	3,90
Total materiales		208,42	244,40
Centros de trabajo			
Papel		2,51	10,51
Tóner y cartuchos de tinta		0,02	0,05 (i)
Pinturas y solventes		0,01	0,04
Detergente		0,02	0,03
Tubos fluorescentes y lámparas de bajo consumo		0,02	0,12
Total materiales		2,57	10,75

⁽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.

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

	2020	2019
Proceso		
Chatarra (i)	0	12,28
Residuos asimilables a urbanos (ii)	35,60	71,31
Cantidad total de residuos no especiales gestionados y tratados (reciclados, valorizados energéticamente, incinerados, vertedero)	35,60	83,59
Centros de trabajo		
Neumáticos	0	2,82
Papel y cartón generado (i)	0	7,38
Plásticos (i)	0	0,23
Residuos asimilables a urbanos (ii)	5,37	22,72
Cantidad total de residuos no especiales gestionados y tratados	5,37	33,15

⁽ⁱ⁾ Residuo sometido a un proceso de reciclado. ⁽ⁱⁱ⁾ Al momento no se realiza en Naturgy Argentina 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 ARX Arcillex S.A. La información suministrada respecto a los residuos asimilables a urbanos es aproximada y se encuentra calculada considerando una generación diaria de 0,419 kg de residuos por trabajador. Para este último, se deberá contemplar que las oficinas comerciales y administrativas no vienen desarrollando actividades normales desde el 20 de marzo del 2020.

■ Peso total de residuos peligrosos gestionados (en toneladas métricas)

	2020	2019
Proceso		
Aceite usado (iv)	0	0,5
Hidrocarburos más agua (v)	13,88	6,42
Pilas, baterías y acumuladores (vi)	0	0,63
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos (v)	0	1,58
Otros - Proceso (v)	0	0,32
Cantidad total de residuos no especiales gestionados y tratados (vii)	13,88	9,45
Centros de trabajo		
Residuos biosanitarios (viii)	0,087	0,07
Residuos eléctricos y electrónicos (ix)	0	0,223
Tubos fluorescentes y lámparas de bajo consumo (vi)	0	0,27
Tóner y cartuchos de tinta	0	0
Otros	0	0,007
Otros	0	0,03
Cantidad total de residuos no especiales gestionados y tratados (x) (xi)	0,087	0,6

^(iv) Residuo sometido a tratamiento de regeneración. ^(v) Residuo sometido a tratamiento de incineración. ^(vi) Residuo sometido a tratamiento de estabilización (macro-encapsulado con vidrio o cemento) y posterior disposición final en relleno de seguridad. ^(vii) 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). ^(viii) Residuo sometido a tratamientos de termodestrucción biológica (autoclave) y posterior disposición final en relleno sanitario. ^(ix) Residuo sometido a tratamiento de recuperación. ^(x) 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). ^(xi) Naturgy no importa ni exporta residuos peligrosos.

5.4. Capital natural y biodiversidad



La Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales permite identificar y evaluar 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:

- 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.
- El consumo de gas natural representa un impacto irreversible relacionado con el agotamiento de los recursos naturales no renovables.
- Los impactos de incendio y explosión pueden llegar a ser irreversibles como consecuencia del daño que generan.

En 2020, continuamos con las evaluaciones ambientales de proyectos constructivos en Reserva Ecológica y Área Protegida Parque Leloir. Se realizaron cuatro proyectos de extensión de red de media presión de PE en cuatro tramos diferentes dentro del área protegida Parque Leloir / Villa Udaondo. Esta iniciativa está ligada a las tareas que se llevan a cabo en toda la extensión de la red de distribución y en particular a las que se desarrollan en áreas protegidas.

Formación en biodiversidad

Desarrollamos una iniciativa de formación que tuvo por objetivo dar a conocer los conceptos de biodiversidad y áreas protegidas para el personal con responsabilidad de interactuar con el medio ambiente en las obras de construcción. Además, se explicó todas las actividades que Naturgy realiza con el objetivo de proteger la biodiversidad.

Llevamos a cabo una **actividad de formación con foco en la protección de la biodiversidad**, en especial en las áreas protegidas existentes en nuestra área de distribución.

Asimismo, realizamos una capacitación online sobre el desarrollo de una Huerta Urbana. Se realizaron dos talleres online sobre tipos de huertas, cómo cuidarlas y cómo mantenerlas a lo largo del tiempo. Uno de los talleres abarcó la correcta preparación de la tierra, en tanto que el segundo se centró en preparación de verduras y hortalizas. Estas actividades permitieron capacitar a 691 personas. A su vez, entre quienes subieron historias a Instagram comentando el programa se realizó un concurso.

691 personas capacitadas en desarrollo de huertas urbanas.



06

Interés por las personas



- | 61 | 6.1 Igualdad de oportunidades, diversidad e integridad social: palancas de crecimiento
- | 63 | 6.2 Relaciones laborales
- | 64 | 6.3 Flexibilidad y apoyo al entorno familiar
- | 65 | 6.4 Gestión del talento y modelo de liderazgo

Compromisos con los colaboradores

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

Favorecer el **desarrollo profesional** de las personas dentro del modelo de gestión del talento, asegurando la puesta a disposición, para todos los profesionales, de los medios, programas y herramientas necesarias para potenciar sus habilidades y competencias.

Promover un **entorno de trabajo motivador** que asegure el reconocimiento interno de la cultura del esfuerzo, la autonomía necesaria para poder crear, desarrollar e innovar, y un marco de compensación total en concordancia.

Asegurar la implantación efectiva de mecanismos de flexibilidad que faciliten el **equilibrio entre 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 para la toma de decisiones.

Desafío 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 en 2020

Trabajamos en la definición de cursos con objetivos específicos a la realidad del negocio, adecuados específicamente a cada sector.

Implementamos el plan de formación utilizando como única herramienta la plataforma Success Factors.

El contexto de pandemia impulsó a que los empleados accedieran a cursos en virtuales. Algunos estaban pensados como presenciales y fueron adaptados para desarrollarlos vía Teams.

Desarrollamos y completamos la primera etapa de Mentoring con una actividad de Grupo que contó con la participación de los tres mentores locales y tres mentees.

Lanzamos Digital Teams, que contó con la creación de equipos y la identificación de influencers y superinfluencers. En paralelo, se identificaron y comunicaron los equipos a cargo de cada influencer. Realizamos capacitaciones sobre la utilización de la herramienta Teams y su difusión en los respectivos grupos.

A partir del decreto del ASPO, el impacto y la utilización de Teams se hizo masiva y necesaria para todas las reuniones y actividades de formación.

El contexto de 2020 nos llevó a trabajar, desde Prevención y Salud, en el desarrollo y la formación a todo el personal en el Protocolo de Desconfinamiento.

Desafíos para 2021

Impulsar la participación de colaboradores al acceso a la plataforma Success Factors en sus diferentes programas.

Favorecer la implementación de programas de liderazgo corporativos en el ámbito local.

Desafíos y planes en el contexto de pandemia

Dado el contexto generado por la pandemia de COVID-19, durante 2020 trabajamos en la gestión de información útil y relevante para el cuidado y la prevención de contagios –como la difusión de hábitos y el uso de elementos preventivos– y en la provisión y la disposición de esos elementos en espacios comunes y de manera personalizada.

Creamos el Grupo para el Desarrollo del Protocolo de Desconfinamiento, que ofreció asesoramiento sobre los elementos de protección personal, la prevención de contagio, el plan de acción ante sintomatología, los aspectos de Security, Medios internos y Comunicación. A partir de este protocolo, brindamos orientaciones para la gestión de los espacios comunes, oficinas, móviles de la compañía y centros de atención comercial.

Definimos también los protocolos de acceso al personal propio, desde la toma de temperatura corporal hasta la creación y el análisis de cuestionarios de salud para viabilizar, o no, el acceso de visitas y proveedores poco habituales. También adquirimos e instalamos cámaras termográficas en los accesos de edificio operativo, y realizamos el seguimiento y la gestión diaria de casos sospechosos y positivos de COVID-19, y la correspondiente gestión ante la ART.

Desde el mes de marzo y a lo largo de todo el año, participamos de las sesiones del Comité de Crisis COVID con el Equipo global que mantiene sesiones y reportes de seguimiento diarios.



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



Desde Naturgy promovemos un entorno de trabajo de calidad, basado en el respeto, la diversidad y el desarrollo personal y profesional. Para eso, contamos con un código ético que establece las pautas de comportamiento que rigen el desempeño diario, en particular en lo que respecta a las relaciones y las interacciones que mantenemos con nuestros grupos de interés.

■ Indicadores de empleados

	2020	2019	2018
Inversión en personal (millones de pesos)	1.715,93	1170,61	829,33
Índice de permanencia	20,03	18,5	18,4
Edad media de la plantilla	47,67	47,55	46,24

■ Altas y tasa de contratación por grupo etario y sexo 2020 (i)

	Altas			Tasa de contratación		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<30	1	0	1	4,76 %	0 %	3,57 %
30-50	0	0	0	0 %	0 %	0 %
>50	0	0	0	0 %	0 %	0 %
Total	1	0	1	0,29 %	0 %	0,21 %

⁽ⁱ⁾ Para homogeneizar la información presentada se modificaron las categorías de grupos etarios. 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 2020 (i)

	Bajas			Tasa de rotación		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<30	5	1	6	23,81 %	14,29 %	21,43 %
30-50	2	3	5	1,53 %	4,69 %	2,56 %
>50	3	2	5	1,52 %	4,26 %	2,05 %
Total	10	6	16	2,87 %	5,08 %	3,43 %

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

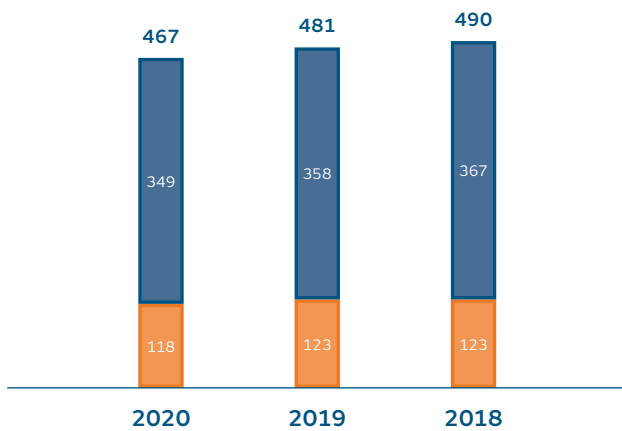
Diversidad e igualdad



Promovemos un entorno de respeto, escucha y dialogo permanente en el que todos puedan sentirse incluidos y fomentamos la diversidad y la igualdad de oportunidades.

Colaboradores por género (i)

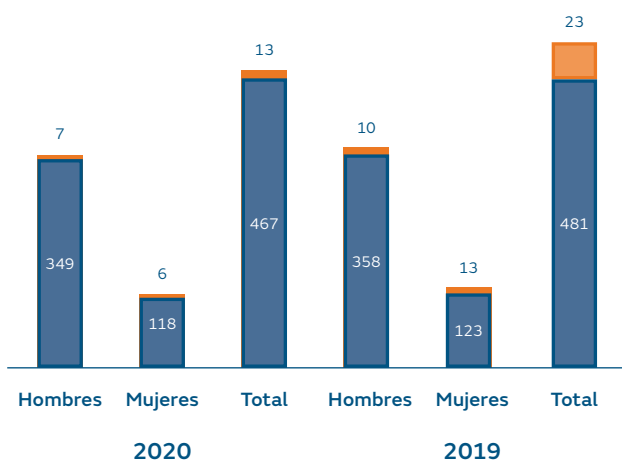
Mujeres Hombres



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

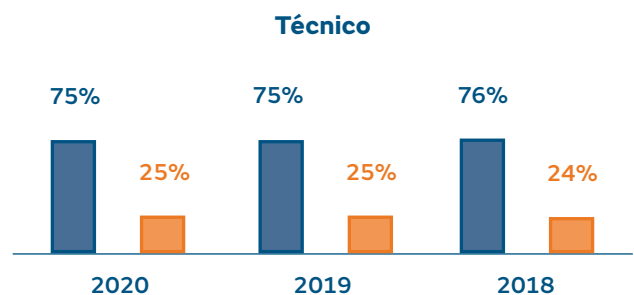
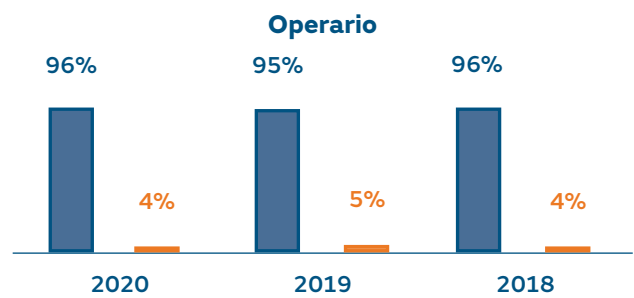
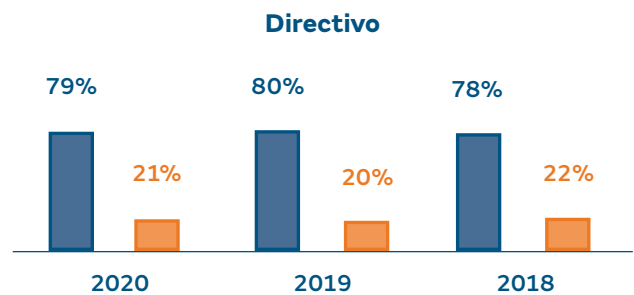
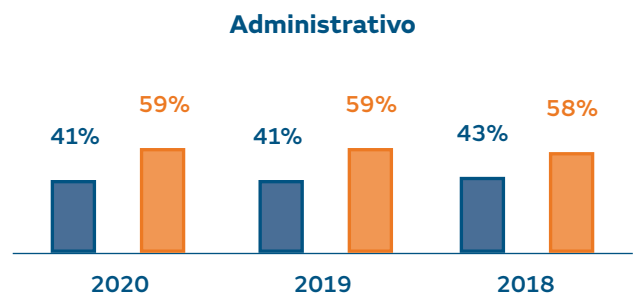
Colaboradores por tipo de contrato

Contratos fijos (efectivos) Pasantías



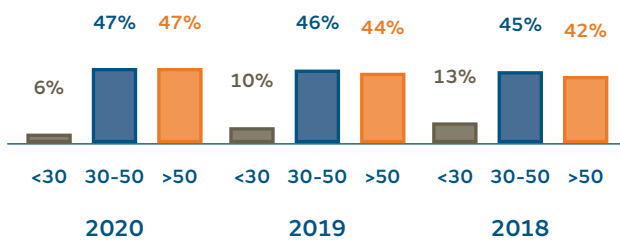
Colaboradores por categoría profesional y género

Mujeres Hombres

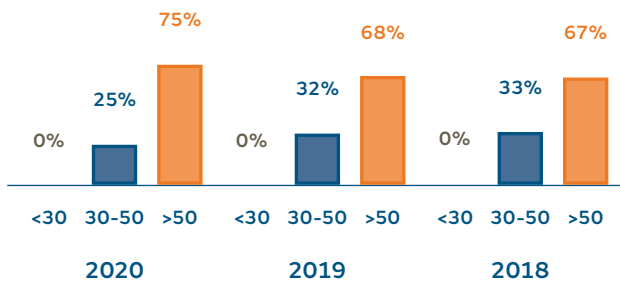


■ Colaboradores por categoría profesional y edad

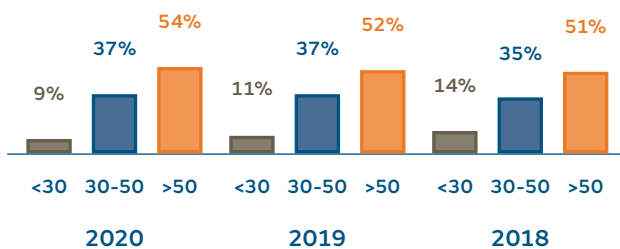
Administrativo



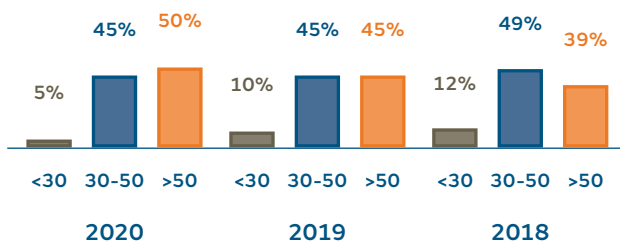
Directivo



Operario



Técnico



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

- Personal de convenio: se establecen las retribuciones en función del grupo y subgrupo profesional de acuerdo con los convenios vigentes.
- Personal de convenio más plus: incluidos en el Convenio Colectivo de Trabajo vigente, con un plus salarial por las tareas especiales que realiza.
- Personal excluido de convenio: para las personas a la que se les 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.

Nuestra política salarial respeta la igualdad de género en cuanto a los niveles de remuneración de los colaboradores. De este modo, las variaciones que puedan presentarse dentro de una misma categoría laboral se relacionan con las posiciones dentro de esa categoría y no con cuestiones de género.

■ Retribución

	2020	2019	2018
Relación entre el salario más alto y el más bajo	9,07	9,07	8,56
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local (i)	4,07	3,84	4,21

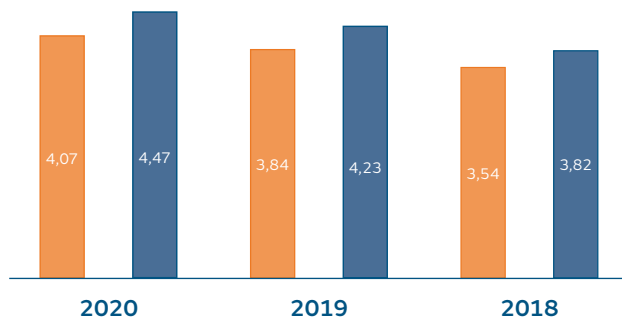
⁽ⁱ⁾ Salario mínimo vital y móvil correspondiente a enero del 2020.

■ Estructura retributiva

	2020	2019	2018
Personal con parte de su retribución fijada según objetivos	31,26	32,43	36

■ Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local (i) en %

■ Mujeres ■ Hombres



⁽ⁱ⁾ Salario mínimo vital y móvil correspondiente a enero del 2020.

Nuestros colaboradores mantuvieron su afiliación a los siguientes sindicatos: Sindicato de los Trabajadores de la Industria del Gas (STIGAS) y Asociación de Personal Jerárquico de la industria de Gas Natural, derivados y afines (APJGAS).

■ Porcentaje de empleados de la plantilla sindicalizados

	2020	2019	2018
STIGAS	19 %	19,96 %	19,80 %
APJGAS	26 %	28,69 %	26,33 %

■ Convenios Colectivos de Trabajo

	2020	2019	2018
Naturgy (i)	26 %	26,40 %	26,53 %
Personal representado	74 %	73,60 %	73,47 %

⁽ⁱ⁾ Corresponde al personal sin representación.

6.3 Flexibilidad y apoyo al entorno familiar



Mantuvimos una comunicación constante con el personal en la que difundimos hábitos de prevención, modos de organización y hábitos óptimos en situación de teletrabajo e información para favorecer la detección temprana de síntomas compatibles con COVID-19.

Trabajamos para identificar el personal de riesgo crítico para COVID-19 y las tareas que permiten el teletrabajo, y desarrollamos acciones en consecuencia. Además, desde el área de Salud, realizamos un seguimiento diario de casos de nuestro personal.

Por otra parte, el contexto de pandemia nos llevó a un cambio en la modalidad de las formaciones y de las reuniones. Pasamos al formato virtual a través de la implementación de la plataforma Teams. Desde esa plataforma, realizamos las capacitaciones en temas como primeros auxilios, pantallas de visualización de datos y ergonomía, entre otros.

Desarrollamos e impulsamos la participación a través de plataformas virtuales para las reuniones y los cursos de formación.

Empresa Familiarmente Responsable



Apostamos por el equilibrio entre la vida profesional y personal mediante la aplicación de medidas de flexibilización laboral, y servicios y beneficios adaptados a las necesidades de los empleados. El certificado EFR Global, revisado en 2020, reconoce a Naturgy como un referente de la nueva cultura sociolaboral y empresarial, gracias a las medidas corporativas y locales en materia de conciliación y a espacios y servicios que ponen a disposición de sus empleados.

Propiciamos espacios de integración con los empleados y sus familiares mediante actividades, voluntariado y talleres. Contamos con una política de flexibilidad horaria, prevista en el propio convenio/reglamento de empresa (hora de entrada y de salida, jornada intensiva, etcétera), a la que el personal puede acceder según su posición (queda exceptuado el personal que realiza turnos).

- Personal técnico locales: 8 a 16.20 h
- Personal técnico CSM: 7 a 15.20 h

En ambos casos, cuentan con 20 minutos para almorzar para poder anticipar su salida 40 minutos antes cada día.

En 2020, a partir de la emergencia sanitaria, implementamos el teletrabajo. Trabajamos en la gestión de mejores hábitos para la organización del trabajo en el hogar e implementamos y formación en el uso de la plataforma Teams para las reuniones virtuales, interacción en general, sesiones del Protocolo de Desconfinamiento y capacitaciones virtuales.

Llevamos a cabo, de manera satisfactoria, la auditoria de EFR AENOR para la recertificación anual de la compañía como Empresa Familiarmente Responsable.

2 licencias por maternidad otorgadas

3 licencias por paternidad otorgadas

100% de madres y padres se reincorporaron luego de las licencias

100% de los empleados regresaron al trabajo durante 2020 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2019 o 2020)

100% de los empleados regresaron al trabajo durante 2020 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2019 o 2020) y permanecieron 12 meses en el empleo

6.4 Gestión del talento y modelo de liderazgo

En 2020 implementamos la Evaluación de Desempeño 360° a todo el personal fuera de convenio y generamos un reporte confidencial de cada evaluado con lo más relevante del perfil. Solicitamos a cada evaluado que identifique un aspecto propio y habilidad a mejorar como área de oportunidad.

Detectamos líneas comunes en los resultados a nivel grupo e impulsamos a cada responsable a realizar un *feedback* con los integrantes de sus equipos.

Fortalezas y Áreas de Desarrollo

Las tres competencias más robustas son

Aprendizaje ágil
Orientación al cliente
Organización del trabajo y seguridad

Las tres competencias con mayor recorrido

Gestión de conflictos
Agudeza política
Motivar a otros

En virtud al contexto corporativo y los desafíos estratégicos de Naturgy, desde 2018 trabajamos con un nuevo esquema de Dirección por Objetivos (DPO), que pone el foco en la simplificación y homogeneización. A partir de esta evaluación se incorpora a todo el personal fuera de convenio.

La DPO consta de:

- Tres objetivos económicos, lo que conforma un 90 %
- Un objetivo de seguridad y salud, lo que conforma un 3 %
- Un objetivo cualitativo (Evaluación del Responsable), lo 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, donde se detallan las personas a evaluar dentro de cada área correspondiente, el superior jerárquico indicará una puntuación asignada de 0 a 150 puntos. La gestión y recopilación de datos de la evaluación están a cargo de Recursos Humanos. Para el período 2020 la evaluación se llevará a cabo en febrero 2021.

Algunos criterios de evaluación:

- Funciones realizadas, proyectos gestionados y logros conseguidos
- Calidad de servicio y atención al cliente interno / externo
- Gestión de los cambios producidos, flexibilidad y adaptación
- Actitud y compromiso que tiene respecto a seguridad y salud a nivel personal como de las personas a su cargo, internas y externas
- Gestión y desarrollo de los equipos de personas a su cargo, en el caso de que los tenga

■ Indicador de la carrera profesional

	2020		2019		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Porcentaje de personas promocionadas	1,71 %	0,43 %	0,00 %	0,62 %	1,24 %	0,62 %

■ Evaluación de desempeño desglosado por categoría profesional

	% de empleados evaluados
Administrativos	12,96%
Operarios	0,60%
Técnicos	41,42%
Directivos	95,83%
Total	23,13%

■ Evaluación de desempeño desglosado por género

	% de empleados evaluados
Mujeres	36,44%
Hombres	18,62%
Total	23,13%

Formación para el desarrollo y la mejora de la actuación profesional



Desde Naturgy, nos comprometemos con el desarrollo profesional de las personas como parte de nuestra política de responsabilidad corporativa. Para colaborar en ese desarrollo, nos servimos del modelo de gestión del talento y ponemos a disposición de todos los profesionales los medios, los programas y las herramientas que puedan potenciar sus habilidades y competencias.

A través de la Universidad Corporativa (UC), articulamos el plan de formación y desarrollo. Junto con los Business Partners de Personas de cada negocio, la universidad elabora y ofrece a las distintas unidades 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, relevadas 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.

La UC es una herramienta estratégica de transformación al servicio del negocio para crear valor y alcanzar los objetivos marcados en el Plan Estratégico. A través de ella:

- formamos al personal en Digital Teams para la participación e interacción en capacitaciones y reuniones,
- generamos la figura de *influencer* y *superinfluencer* para promover el uso de la herramienta en los equipos,
- utilizamos la plataforma Teams como vehículo para formar al personal, e
- impulsamos la formación virtual del personal mediante comunicados con las temáticas y las propuestas disponibles.

Programa / Temática	Objetivo y desarrollo / Acción	Participantes
Protocolo de Desconfinamiento	Formar al personal en elementos de protección personal, prevención de contagio, plan de acción ante sintomatología, aspectos de Security, Medios internos y Comunicación.	386 personas
	Trabajamos sobre el modo de actuación en la gestión de los espacios comunes, en términos de limpieza y desinfección, cómo gestionar las tareas de campo, de oficinas, de las tareas que requieren desplazamiento en vehículos de empresa y los centros de atención comercial.	
Digital Teams	Formar a los empleados en una nueva forma de trabajar, dotarlos de herramientas para la gestión en la plataforma Teams.	143 personas

Durante 2020, trabajamos en Prevención y Salud para el desarrollo del Protocolo de Desconfinamiento.

Formamos al personal en el Protocolo de Desconfinamiento para gestionar los modos de actuación ante la emergencia sanitaria.

Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos

Dedicamos 19 horas a la formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones.

Durante 2020, el 4 % de los empleados recibieron formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.

Alcanzamos el 98 % de la plantilla formada sobre derechos humanos, lo que equivale a 460 personas.

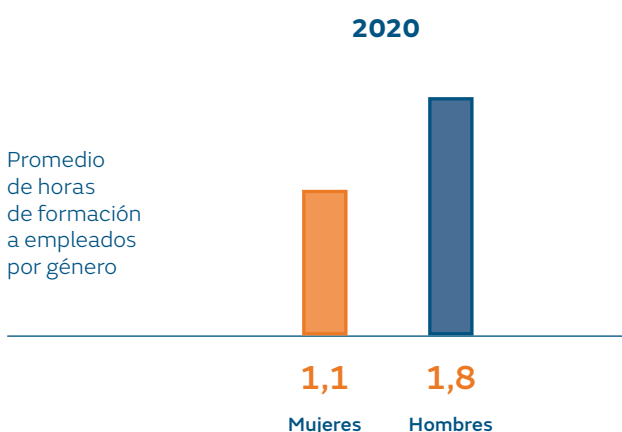
■ Actividades de formación

	2020	2019	2018
Cursos	179	153	115
Participantes	1929	2.579	2.440
Horas/hombre (i)	3136,3	7.089,4	8.171,5
Participaciones por persona (ii)	1,6	2,74	3,4

⁽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



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

El 100 % de los miembros del Comité de Dirección recibió formación sobre anticorrupción.

07

Seguridad y salud



- | 71 | 7.1 La estrategia en seguridad y salud de Naturgy
- | 71 | 7.2 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral
- | 72 | 7.3 Gestión de riesgos
- | 73 | 7.4 Formación y sensibilización
- | 75 | 7.5 Monitoreo continuo y registro de datos
- | 77 | 7.6 Salud

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.

Acciones propuestas 2020

Implementar la norma ISO 45001 en todas las áreas de la compañía, haciendo foco en las diferencias respecto de la norma antecesora (OHSAS 18001).

Grado de cumplimiento

Debido al cambio de modalidad de trabajo, producto de la pandemia, se obtuvieron pocos avances respecto de la implementación del cambio de norma.

Acciones previstas 2021

- Reforzar lo ya implementado de la ISO 45000.
- Brindar apoyo a GasNor en la implementación del Programa Compromiso con la Seguridad y la Salud.

Desafíos ante la pandemia

Como consecuencia de la pandemia por COVID-19, nos vimos ante el desafío de ajustarnos a las nuevas condiciones impuestas. El servicio de distribución de gas por redes es un servicio esencial, por lo tanto debimos continuar la operación con todo el personal apto para las tareas y excluir a aquellas personas consideradas con factores de riesgo por motivos de salud o por edad. Para todas esas personas y en la medida que sus tareas lo permitían, adoptamos la modalidad del teletrabajo.

Para el resto del personal expuesto a este nuevo riesgo, implementamos el Procedimiento de Actuación General en el Entorno de la Pandemia COVID-19. Ese documento con sus anexos –que sirvió como base para nuevos protocolos que surgieron luego– incluye las medidas de seguridad sanitaria, como controles de ingreso con medición de temperatura, protocolos de limpieza en edificios y vehículos, compra y entrega de elementos de protección personal, provisión de kits sanitizantes y colocación de separaciones físicas entre personas, entre otras. Una vez definidos estos procedimientos, fueron comunicados en cascada a todo el personal.



7.1 La estrategia en seguridad y salud de Naturgy



Durante 2020, nuestro compromiso con la seguridad y la salud se vio duplicado por las situaciones de riesgo externas, consecuencia de la pandemia por

COVID-19. Una vez más, nuestra prioridad fue brindar una gestión adecuada respecto de los protocolos y concientizar a todos los sectores de la compañía sobre la importancia del cuidado personal y conjunto. Así, continuamos trabajando, en todos los ámbitos de actuación de la compañía, en la gestión de riesgos y en la implementación de ese concepto como modo de gestión de procesos, desde su detección hasta su resolución o morigeración.

En el marco de la emergencia sanitaria, desarrollamos el procedimiento PE.00018, Protocolo de Actuación General en el Entorno de la Pandemia COVID-19 y sus anexos, que incluyen los protocolos de limpieza frente a casos de enfermedades infecciosas y de actuación del Servicio Médico, las medidas de prevención para personal de CAU (trabajo en emergencias) y de prevención para ingreso a domicilio o instalaciones de terceros, y el acceso de visitas y proveedores no habituales. Los protocolos incluyen, además, temas como uso específico de los equipos de protección personal (EPP), la dilución y el uso correcto de productos sanitizantes, la desinfección de puestos de trabajo y de vehículos, la gestión médica segura de casos sospechosos y el ingreso seguro en lugares públicos para cuidar al empleado y al cliente, entre otros. Todo esto se desarrolló con un trabajo conjunto de las áreas de la empresa sobre la base de los requisitos legales, decretos y resoluciones nacionales y provinciales.

Además, la mayoría del personal se encuentra bajo representación sindical, cuyos delegados integran un comité mixto de Seguridad y Salud. Todos los años se realizan reuniones para repasar y actualizar las disposiciones vigentes, aunque en 2020 tuvieron menor frecuencia debido a los problemas ocasionados por la modalidad de trabajo virtual. Si bien se realizaron reuniones presenciales antes de la pandemia, en las que el tema principal fue el accidente con quemaduras, luego se continuó en modalidad virtual, a través de plataformas de videoconferencia como Teams o Zoom. En esas reuniones, se encontraron soluciones conjuntas con los trabajadores en el campo de la prevención y la implementación de acciones para disminuir los riesgos en las actividades.

Implementamos un procedimiento específico que incluye los protocolos de trabajo en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19.

El 100 % del personal, tanto los afiliados a un sindicato como quienes están fuera de convenio, está representado en los comités de seguridad y salud.

El 73,7 % del personal está en modalidad de convenio. Así, eligen a los delegados quienes cuentan con participación como representantes de los trabajadores en el comité mixto de Seguridad y Salud, y están cubiertos por las disposiciones vigentes.

7.2 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral

Si bien durante 2020 el foco estuvo en la aplicación de los protocolos de seguridad e higiene relacionados con la emergencia sanitaria, mantuvimos los avances conseguidos el año anterior en relación con la gestión del Sistema Integral del Gestión (SIG) y el Sistema Integrado de Gestión en Salud (SIGES). De estos sistemas deriva la Metodología PDCA (o PHVA, por las siglas en español de *planificar, hacer, verificar, actuar*), cuya aplicación continúa.

A pesar de que la migración a la norma ISO 45001 se vio frenada por la pandemia, al igual que las auditorías externas, avanzamos en materia de seguridad en relación con la digitalización de ciertos procesos. Entre ellos, destacamos el registro de los desvíos y planes de acción en la herramienta corporativa Prosafty y la utilización del sistema IRD. Estas mejoras derivaron en la reducción del traslado del personal a los diferentes centros y, en consecuencia, en un descenso del riesgo de accidentes viales.

El equipo responsable de la gestión en seguridad y salud ocupacional está conformado por un jefe de servicio de prevención, medio ambiente y aseguramiento de la calidad y un supervisor de prevención más el soporte de dos consultores, servicio que brinda una empresa externa. Todas las personas que forman parte del equipo son por licenciadas en Seguridad e Higiene.

100 % del personal de Naturgy, tanto interno como contratado, está cubierto por el sistema de gestión.

7.3 Gestión de riesgos

7.3.1 Plan Compromiso con la Seguridad y Salud

Este plan se inició en 2013 con el objetivo de reforzar el compromiso individual y colectivo con la seguridad y la salud. Durante 2020, se implementaron diferentes sesiones de formación que recibieron 733 asistencias.

El instructivo de control operacional en materia de medio ambiente y S&SO para obra y centros continúa siendo la herramienta de control y seguimiento utilizada para realizar las visitas a obras y centros de trabajo. Allí se contempla la Planificación de los controles y los parámetros a controlar según los formularios establecidos. En cada evaluación, se verifican 21 requisitos legales. Además, en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19, hemos incorporado nuevos controles de cumplimiento de los protocolos para mitigar el riesgo de contagio.

Durante 2020, realizamos 34 visitas a obras y 69 auditorías de nuevas acometidas para poder dar seguimiento a 26 empresas contratistas y verificar sus condiciones de seguridad y salud, y el estado de la documentación requerida en obra. También efectuamos 42 visitas a los centros de trabajo propios para verificar las condiciones de seguridad y salud, y el estado de la documentación.

7.3.2 Acciones preventivas

En el contexto de la pandemia por COVID-19, modificamos los protocolos establecidos en función de las tareas y las modalidades de trabajo que la nueva realidad impuso. Las acciones específicas se detallan en los apartados sobre protocolo y formación. También realizamos nuevos procedimientos de actuación de reparación de cañería en carga y definimos parámetros de trabajo más seguros.

En esta misma línea, incorporamos tres nuevos elementos de protección personal, expresamente mencionados en el procedimiento: las capuchas, los guantes antinflama y los buzos para usar sobre la ropa habitual, y así aumentar la protección en casos excepcionales de trabajo en atmósferas que puedan producir deflagraciones.

Simulacros

Debido a las condiciones impuestas por la pandemia por COVID-19 y para prevenir posibles contagios, los simulacros han sido postergados para el año 2021.

Prevención de incendios

Todos los meses llevamos a cabo los controles de las redes de incendios de los centros de trabajo de ICA, CSM Y PPS. En cada visita, revisamos el estado del sistema de bombas de incendio, mangueras, rociadores y los demás dispositivos para corroborar su correcto funcionamiento. En el caso del Centro San Martín (CSM), por ejemplo, modificamos algunos parámetros de la sala de bombas para lograr su perfecto funcionamiento.

Detección de incendios

Realizamos los controles mensuales en los centros CSM e ICA para revisar el funcionamiento del sistema de alarmas y de detección de incendios. En cada visita, corroboramos el correcto funcionamiento de la central de incendios y de los detectores de incendio, y el estado general de cada sistema.

Extintores de incendios

A través de la empresa contratista, encargada del mantenimiento y control de los extintores, efectuamos 34 visitas de control. Realizamos la recarga de 440 extintores, distribuidos en todos los centros de trabajo.

Inspecciones de los equipos de izaje

El ente habilitado para la inspección y certificación, corroboró el estado de los siguientes equipos:

- 5 hidrogrúas montada sobre camión
- 3 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

1200 mediciones de ruido en las cámaras para controlar el nivel sonoro y evitar ruidos molestos al vecindario.
 32 cámaras desinfectadas y lavadas.
 23 reparaciones en los cierres y las bisagras de las tapas de acceso a las cámaras (que podrían causar accidentes al no poder manipularlas correctamente).

Estudios y mediciones

- 3 relevamientos en los puntos de medición de iluminación en cada centro de trabajo habilitado.
- 154 análisis bacteriológicos y 15 físico químicos en los distintos puntos de muestra de agua potable de todos los centros de trabajo.
- 13 equipos sometidos a presión ensayados: 5 tanques vertical y 8 compresores portátiles.
- 3 estudios de calidad de aire en cada centro de trabajo.
- 4 estudios de carga fuego en cada centro de trabajo habilitado.
- 3 mediciones de puesta a tierra y continuidad, según la legislación vigente y sus protocolos en todos los centros de trabajo habilitados .

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

- 39 reuniones de seguridad y salud realizadas
- 46 personas con objetivos de inspecciones de seguridad (IDS) y 72 IDS realizadas
- 22 observaciones preventivas de seguridad (OPS) realizadas

7.3.3 Identificación de riesgos en la cadena de suministro

La identificación de nuevos riesgos de seguridad y salud en la cadena de suministro comienza con la evaluación de los pliegos técnicos de compras de bienes y servicios que se realiza antes de comenzar de cada proceso licitatorio. Evaluamos 152 nuevas licitaciones en las que se agregaron los requerimientos mencionados.

7.4 Formación y sensibilización

733 asistentes a cursos de formación seguridad y salud

151 acciones formativas realizadas en materia de seguridad

1,2 horas de formación por empleado en materia de seguridad

864,1 horas totales de formación en materia de seguridad

Durante 2020, el contexto signado por la pandemia de COVID-19 nos llevó a la utilización de la plataforma Teams como vehículo para impartir las sesiones virtuales de formación. Para eso, debimos adaptar, también, los contenidos y la metodología de las reuniones.

Implementamos la comunicación vía newsletter para todo el personal. A través de ese canal, enviamos las medidas preventivas a cumplir durante la pandemia (cuáles eran los elementos de protección personal que debían utilizar, los cuidados especiales a tener en cuenta y las actualizaciones según la evolución de las normativas vigentes), e información, surgida de la corporación, acerca de los cuidados y la prevención de contagios. Además, como parte de la campaña de sensibilización, incorporamos cartelera informativa para el personal y para eventuales clientes en los centros comerciales.

Programa Compromiso con la Seguridad y la Salud

Si bien durante 2020 no se realizaron capacitaciones específicas en este tema, llevamos a cabo asesoramientos formativos al responsable de prevención de GasNor para la implementación del proyecto en esta compañía del grupo.

Protocolo de Desconfinamiento

Realizamos la divulgación del procedimiento y sus protocolos con una metodología en cascada.

50 sesiones de formación sobre el Protocolo de Desconfinamiento

410 asistentes

7.4.1 Acciones de formación en prevención de riesgos

Certificación de operadores

Realizamos capacitaciones para los operadores de autoelevadores, grúas e hidrogrúas y grúas autopulsadas, con su posterior acreditación. El curso completo teórico, que se llevó a cabo a través de la plataforma Teams, incluyó un examen obligatorio. Quienes aprobaron el examen obtuvieron la habilitación para el manejo de maquinaria con un año de validez.

- 27 asistentes a la certificación de operadores de autoelevadores.
- 17 asistentes a la certificación de operadores de hidrogrúa y grúa autopulsada.

Curso de extinción de incendios

Dictamos un curso virtual a través de la plataforma Teams para todo el personal administrativo. En él trabajamos sobre los siguientes ejes: identificar los principales conceptos relacionados con el fuego y el gas, conocer qué factores intervienen en el fuego y cómo extinguirlo, distinguir los diferentes tipos de combustibles gaseosos y cómo extinguirlos, y saber actuar ante una situación de peligro relacionada con el fuego.

- 181 asistentes al curso de extinción de incendios.

A través de la Universidad Corporativa, ofrecimos al personal una amplia oferta de cursos virtuales de formación y capacitación.

- 6 cursos sobre control previo de tareas
- 2 cursos sobre operativo seguridad: trabajos en altura
- 2 cursos de ergonomía
- 2 cursos sobre investigación de incidentes y accidentes
- 2 cursos de movimiento manual de cargas
- 1 curso sobre observación preventiva de seguridad
- 5 cursos sobre pantallas visualización de datos
- 3 cursos básicos sobre prevención de riesgos laborales
- 36 cursos sobre primeros auxilios
- 1 curso sobre productos químicos y la seguridad y prevención de riesgos
- 12 cursos sobre riesgo eléctrico y sus cinco reglas de oro
- 29 cursos de seguridad vial



7.5 Monitoreo continuo y registro de datos

Todos los meses medimos los índices de siniestralidad. Para llevar a cabo el cálculo de indicadores, es necesario contar con la información que brinda Recursos Humanos sobre la cantidad de personal de la compañía, el reporte del servicio médico sobre el personal accidentado y las denuncias de la ART con las bajas. La información obtenida sobre los accidentes y las investigaciones de los accidentes es

procesada a través de la herramienta digital Prosafety, a la que todos los empleados de la compañía tienen acceso.

Accidentes con baja *in labore* de personal propio: 2
 Accidentes con baja *in itinere* de personal propio: 2
 Accidentes con baja *in labore* de contratistas: 13
 Accidentes con baja *in itinere* de contratistas: no hubo

■ Índices de salud y seguridad laboral

	2020			2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
N° de accidentes con baja (i)	2	0	2	4	0	4	4	0	4
Días perdidos por accidente laboral (ii)	374	0	374	112	0	112	93	0	93
Duración media de la baja (iii)	187	0	187	28	0	28	23,25	0	23,25
Días perdidos por enfermedad	4.910	799	5.709	3216	1.062	4.278	3341	657	3.998
Días perdidos por enfermedad/persona	10	1.7	11,7	8,95	8,63	8,87	9,10	5,34	8,15

■ Indicadores de siniestralidad de contratistas

	2020			2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
N° de accidentes con baja	13	0	13	24	0	24	21	0	21
Días perdidos por accidentes laborales	965	0	965	1.357	0	1.357	923	0	923
Duración media de la baja	74,23	0	74,23	56,54	0	56,54	43,95	0	43,95

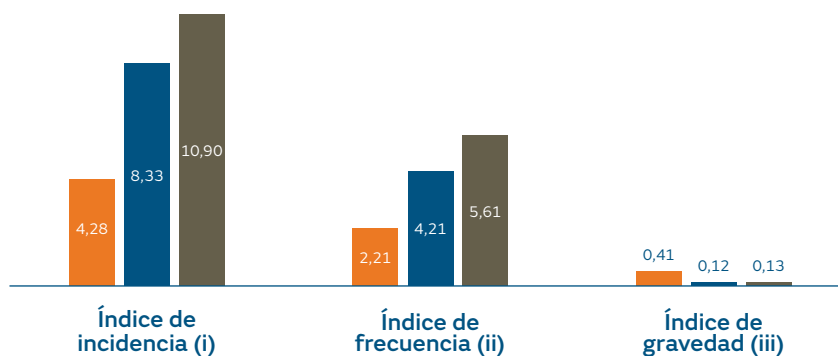
⁽ⁱ⁾ No incluye accidentes *in itinere*.

⁽ⁱⁱ⁾ Cantidad de días perdidos en todos los accidentes c/baja.

⁽ⁱⁱⁱ⁾ Cantidad de días perdidos dividido el número de accidentes c/baja.

■ Índices de siniestralidad

■ 2020 ■ 2019 ■ 2018



⁽ⁱ⁾ Cantidad de accidentes cada 1000 trabajadores

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

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

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

Lesiones relacionadas con el trabajo

Durante 2020, los principales tipos de lesiones registradas fueron contusiones por golpes por caídas a nivel y quemaduras graves en personal propio y contratista. Se registró un accidente con lesión de gran consecuencia por una explosión en un escape de gas que derivó en un accidentado de personal propio y dos de empresas contratistas. Además, se ha detectado como peligro la tarea de colocar una abrazadera en presencia de gas, que derivó en un accidente por explosión que originó la baja del empleado.

Para evitar la recurrencia, realizamos la difusión y llevamos adelante una gran investigación. Además, solicitamos a las empresas contratistas que reforzaran las capacitaciones y el control de los lugares de trabajo. Como parte de las medidas de control, también elaboramos y publicamos el procedimiento PE.00118 PrEd1 Reparaciones en tuberías de polietileno, que incluye una lista de chequeo del responsable de la emergencia y el realizador de la tarea, y limita en gran medida la realización de trabajos con gas. En el procedimiento se establece, también, el uso de elementos de protección personal, como guantes, capucha y mameluco ignífugos para todo el personal que acuda a realizar una tarea en presencia de gas.

Relevamiento de agentes de riesgos

Contamos con una matriz de evaluación de riesgos por puestos y centros de trabajo. En ella, clasificamos los riesgos a los que están expuestos los empleados según las tareas que realizan. El objetivo de la matriz es que nos ayude a analizar y dimensionar esos riesgos para darles prioridad en el control y la definición de las medidas de prevención. Relevamos los agentes de riesgo de enfermedades profesionales de todos los empleados de la compañía y, luego, los informamos al servicio médico y a la ART para que, sobre base esta base, se realicen los exámenes médicos correspondientes según la actividad y riesgo al que están expuestos.

Indicadores de salud y seguridad ocupacional en empleados

No hubo fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral. Hubo 23 casos de dolencias y enfermedades laborales registrables (principalmente, por COVID-19).

■ Indicadores de salud y seguridad ocupacional

	2020		2019	
	Empleados	Trabajadores que no son colaboradores, pero cuyo lugar de trabajo está controlado por Naturgy	Empleados	Trabajadores que no son colaboradores, pero cuyo lugar de trabajo está controlado por Naturgy
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	1	2	No hubo lesiones de alta consecuencia entre nuestros colaboradores	2
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) (ii)	1,11527	1,31	No hubo lesiones de alta consecuencia entre nuestros colaboradores	1,08
Número de lesiones por accidente laboral registrables	2	14	4	19
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables (iii)	2,23	9,18	4,23	10,24
Número de horas trabajadas	904.552	1.525.505	946.608	1.854.684
Accidentes más habituales	Caídas de personas al mismo nivel, quemadura	Caídas de personas al mismo nivel, atropellos o golpes con vehículos, quemadura y sobreesfuerzos	Caídas de personas al mismo nivel, atropellos o golpes con vehículos y sobreesfuerzos	Sobreesfuerzo físico sobre el sistema musculoesquelético y otros tipos de lesiones no codificadas

⁽ⁱ⁾ Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral / número de horas trabajadas × 1.000.000

⁽ⁱⁱ⁾ Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) / número de horas trabajadas × 1.000.000

⁽ⁱⁱⁱ⁾ Número de lesiones por accidente laboral registrables / número de horas trabajadas × 1.000.000

No hubo muertes por lesiones relacionadas con el trabajo de empleados ni trabajadores.

Se utiliza el criterio de OSHAS, por lo tanto, no se contabilizan todos los casos que se generaron por terceros.

7.6 Salud

Realizamos e implementamos un procedimiento específico (PE. 00018) para dar marco a todos los protocolos de trabajo en el entorno de la pandemia por COVID-19. Desde el mes de marzo, y a lo largo de **todo el año, participamos del Comité de Crisis COVID, equipo global, que mantiene sesiones y ofrece reportes de seguimiento diarios.**

La particularidad del año 2020 hizo que se cancelen las revisiones médicas. En su lugar, ahondamos en la gestión de prevención de contagios del virus COVID-19 y la comunicación constante de hábitos y elementos de higiene y protección.

También gestionamos el Grupo para el Desarrollo del Protocolo de Desconfinamiento, en el que contamos con asesoramiento en elementos de protección personal, prevención de contagio, plan de acción ante sintomatología. Y brindamos asesoramiento para la gestión de los espacios comunes, móviles de la compañía y centros de atención comercial.

Además, involucramos al personal en la gestión de los protocolos de acceso de visitas y proveedores poco habituales, desde la toma de temperatura corporal hasta la creación y el análisis de cuestionarios de salud para viabilizar o no su acceso. También realizamos el seguimiento y gestión diaria de casos sospechosos y positivos de COVID-19 y la gestión ante la ART.

Programa Calidad de Vida

En el contexto de pandemia COVID-19 se definió que los exámenes médicos en salud, tanto de carácter obligatorio como voluntario, y los que se realizan a directores, quedarán suspendidos en las zonas en las que el gobierno nacional había decretado el aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO). En 2020, el foco estuvo puesto en cuidar a los empleados que fueran parte de la población de riesgo en cuanto al virus de COVID-19. Estuvimos pendientes de las recomendaciones de salud a nivel general y tomamos las medidas preventivas necesarias. En el momento en que se declaró el ASPO, decidimos alejar a esas personas de sus áreas de trabajo presencial/esencial, para preservar su salud y poder realizarles un seguimiento. Maximizamos la atención y el seguimiento telefónico a todos los colaboradores.

2153 consultas en consultorios

15 visitas médicas a domicilio (hasta marzo de 2020, momento en que se decretó el ASPO)



08

Cadena de suministro responsable



| 80 | 8.1 La cadena de suministro de Naturgy

| 81 | 8.2 La gestión de la cadena de suministro

Compromisos y principios de actuación responsable con los proveedores

Extender la cultura de Naturgy a la cadena de suministro, transmitiendo el objetivo de **excelencia en el servicio**, de eficiencia en los recursos y los principios de actuación responsable de la Compañía, y fomentando la incorporación de **criterios de sostenibilidad** en su gestión diaria.

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

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

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

Desafío para 2020

Grado de cumplimiento en 2020

Desafíos para 2021

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.

Alcanzamos el objetivo anual del Plan de Compras 2020. El volumen de adjudicaciones fue de € 41.547.527,91, que superó en un 2,12 % lo estimado. Logramos así dar cobertura a las necesidades de las áreas usuarias de la compañía.

Cerrar 2021 por encima del volumen de adjudicación de € 44.968.571,55 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 de 2019.

Al hacer la comparativa con 2019, durante 2020 disminuimos el consumo de agua en un 90 %. No obstante, esta baja significativa se debe, además de las acciones realizadas, a que hubo menos personal en las plantas a raíz del aislamiento decretado por la pandemia de COVID-19 y la consiguiente disminución del personal en las oficinas y centros operativos.

Proceder –a través del organismo habilitado para tal fin– a la reválida técnica de aproximadamente 40 mil metros de tubos de polietileno y lograr prorrogar por hasta un año la aptitud técnica para su utilización.

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.

Desarrollamos reuniones así como *focus groups* para acercar y fidelizar a integrantes de la cadena de valor. Las acciones se encuadran en la Universidad Extendida, donde se brindaron cursos virtuales gratuitos para proveedores y sus equipos, invitados a través de piezas de comunicación.

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 a través de una amplia oferta formativa de cursos virtuales de tipo técnico.

8.1. La cadena de suministro de Naturgy

Para asegurarnos el óptimo funcionamiento de nuestra cadena de valor, contamos con actores esenciales como los proveedores y las empresas colaboradoras. Somos conscientes de su importancia y por eso generamos vínculos de confianza estables y a largo plazo, que aporten un beneficio mutuo, bajo los principios de eficacia y gestión del riesgo.

Además, cumplimos con la Ley N.º 27.437 de Compre Argentino y Desarrollo de Proveedores (Decreto Reglamentario N.º 800/2018, Resolución SI 91/2018 y SI 185/2019), que establece la preferencia de los proveedores locales por sobre los extranjeros, sin perjuicio de mantener el estándar de calidad operativo necesario.

■ Características de los proveedores en 2020

204 fueron los proveedores con Orden de Compra durante 2020

La mayoría de los proveedores **están localizados en Capital Federal y Gran Buenos Aires**

Nuestros proveedores son **contratistas de obras o servicios, fabricantes o distribuidores de productos**

En los servicios contratados se requiere, generalmente, **mano de obra intensiva**

■ Pagos a proveedores

	2020	2019
Pagos efectuados a proveedores generales (i)	\$ 8.538.221.420,99	\$ 8.801.727.089
Pagos efectuados por compra de gas a YPF	\$ 9.318.316.371,98	\$ 7.455.953.311
Pagos a TGS	\$ 5.296.459.963,59	\$ 3.268.609.916
Pagos a TGN	\$ 3.200.947.152,80	\$ 1.868.218.443
Pagos por compra de gas a otros proveedores	\$ 15.101.470.545,19	\$ 12.115.827.015

⁽ⁱ⁾ Todos los pagos incluyen impuestos.

■ Indicadores de proveedores

	2020	2019	2018
Número total de proveedores	204	219	245
Locales (Compre Argentino)	202	218	245
Extranjeros	2	1	0
Ordenes de compras emitidas (i)	\$ 4.046.065.465	\$ 3.314.093.935	\$ 2.832.026.561

⁽ⁱ⁾ El indicador reportado no incluye la compra de gas y la compra de transporte. OSHAS, por lo tanto, no se contabilizan todos los casos que se generaron por terceros.

8.2 La gestión de la cadena de suministro

En Naturgy contamos con pautas de conducta que rigen la política de compras responsables de la empresa. Se desarrollan en el *Código ético* y establecen pautas sociales y laborales, éticas y de buen gobierno, relativas a la seguridad y la salud, a la gestión ambientales y de calidad.

Para promover las relaciones de confianza y a largo plazo con los proveedores, establecemos mecanismos objetivos e imparciales de licitación, evaluación y selección de proveedores. Así fomentamos la competencia como elemento básico para alcanzar la transparencia en la gestión y la eficiencia en costes y calidad. Todos los procesos de compra pueden ser auditados, de forma interna o externa, a través del Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS).

El proceso de compra está organizado en varias etapas, que van desde que recibimos la oferta hasta que la adjudicamos. Cuando Compras recibe la solicitud de pedido para un servicio o material, invitamos a los proveedores propuestos por el área de Negocio y los que adicione Compras a participar de la licitación. Los proveedores deben cumplir el proceso de Evaluación Inicial de Proveedores. En paralelo, emitimos el pliego de licitación con una fecha límite de presentación de ofertas (si aplica, procedemos a la difusión y publicación de acuerdo con lo establecido en la Ley de Compre Argentino). Luego de ese plazo, analizamos las ofertas presentadas desde el punto de vista económico y técnico. Tenemos la posibilidad de gestionar más rondas de solicitud de precios o de negociación para mejorar las condiciones. Los proveedores que resulten adjudicatarios serán quienes cuenten 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).

En el contexto de pandemia por COVID-19, todo el equipo de Compras trabajó de manera virtual y reemplazamos los intercambios de documentación en papel con los proveedores por documentación digital. Por ejemplo, el envío de pedidos y contratos, la recepción de documentación a proveedores, entre otros.

Para agilizar el sistema de pago y liquidez, adoptamos la recepción de facturas de proveedores por mail, sin necesidad de que envíen la factura en formato papel, y el pago a través de transferencias bancarias. Esta metodología no incluyó adelantos del pago, pero permitió abonarles sin atenerse a los horarios de los bancos. Además, habilitamos un buzón de e-mail para que los instaladores acreditados puedan realizar la presentación de trámites a distancia.

8.2.1 Selección de proveedores



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

Siempre que lo consideremos pertinente, 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

Política de Responsabilidad Corporativa	Incluye compromisos específicos para la gestión responsable de la cadena de suministro.
<i>Código ético del proveedor</i>	Todos los proveedores del grupo tienen que adherirse al <i>Código ético del proveedor</i> .
Política de Derechos Humanos	La Política de Derechos Humanos de Naturgy se extiende al <i>Código ético del proveedor</i> . 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 <i>Código ético del proveedor</i> de Naturgy.

8.2.2 Desarrollo de proveedores



La capacitación a nuestros proveedores, contratistas y empresas

colaboradoras es un factor clave para ofrecer a nuestros clientes productos y servicios de calidad. Por eso, a través de la Universidad Extendida impartimos cursos de formación con el área operativa en atención de urgencias, reglas de negociación y Plan de Expansión, y desarrollamos un *focus group* sobre informe de sostenibilidad con integrantes de la cadena de valor de la compañía.

A raíz del contexto de emergencia sanitaria, durante 2020 las formaciones previstas de manera presencial se trasladaron a formato virtual a través de la plataforma Teams.

35 participantes de capacitaciones virtuales a lo largo de 96 horas

■ Instancias de formación de proveedores

3 sesiones formativas presenciales ofrecidas a proveedores

34 asistentes a sesiones formativas presenciales ofrecidas a proveedores

1 sesión formativa a través de la plataforma virtual ofrecida a proveedores

4 cursos presenciales y *online*

1 participante de sesiones formativas a través de la plataforma virtual ofrecidas a proveedores

8.2.3 Evaluación de los proveedores



A partir de 2020, implementamos una simplificación al Modelo de Calificación de Proveedores

en la que incorporamos un único cuestionario (Declaración responsable) para todos los niveles de riesgo y mantuvimos un cuestionario adicional más exhaustivo para los proveedores que requieren evaluación de riesgo alto, que refiere a datos financieros y de *compliance* entre otros.

El proceso de evaluación abarca a todos los proveedores de Naturgy, que tienen que brindar unos datos mínimos, aceptar el Código ético y contestar sobre su aceptación de la Declaración responsable. En esa declaración, incorporamos una serie de enunciados, de estricto cumplimiento, en lo referente a temas legales, sociales y medioambientales, entre otros.

Declaración responsable de cumplimiento

En relación con las actividades empresariales que realiza, el proveedor declara bajo su exclusiva responsabilidad que:

1. Cumple las leyes, normativas y reglamentos exigidos por las autoridades competentes en relación con los trabajos y/o productos que realiza.
2. Dispone de los correspondientes permisos o licencias para ejercer la actividad y/o fabricar o distribuir los productos, y manifiesta concretamente que dispone de todos los derechos de propiedad intelectual o industrial, cesiones, permisos, licencias y autorizaciones necesarias para llevar a cabo sus prestaciones para Naturgy.
3. Cumple con todas sus responsabilidades legales y fiscales, así como con sus responsabilidades legales y contractuales frente a sus proveedores y subcontratistas.
4. Conoce y cumple todas las disposiciones legales que le son de aplicación en materia laboral, seguridad social, salud y seguridad en el trabajo.
5. Está al corriente de todas sus obligaciones en pagos a acreedores, pagos de impuestos empresariales y contribuciones y salarios de los trabajadores. No tiene nóminas atrasadas pendientes de pago. Todos sus empleados disponen del correspondiente contrato en el que se especifican las condiciones y los datos identificativos del trabajador, en el que declaran por el tipo de jornada (total/parcial) que efectivamente realizan.
6. Su personal está legalmente contratado, y cumple con las obligaciones retributivas, fiscales y de derechos de los trabajadores previstas en la Ley y, en su caso, en los Convenios Colectivos aplicables.
7. En caso de que Naturgy lo requiera, está dispuesto a contratar las coberturas en materia de responsabilidad civil exigidas.
8. Se asegura disponer de la organización y medios necesarios para llevar a cabo sus trabajos, y su personal está capacitado, formado e informado para la adecuada realización de los trabajos y en especial en cuanto a los riesgos y medidas preventivas y de protección a adoptar.

9. Dispone de un Sistema de Gestión Medioambiental o adopta las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones medioambientales y de gestión de residuos peligrosos requeridas por la legislación aplicable.
10. Dispone de un Sistema de Gestión de Calidad o adopta las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de la calidad de los trabajos realizados.
11. Dispone de las medidas de seguridad adecuadas (antimalware, antivirus, etcétera) para mantener protegidos los dispositivos y contenidos digitales en relación con los trabajos y/o productos que realiza.
12. Cumple con la legislación sobre protección y tratamiento de datos personales de acuerdo con la legislación aplicable.
13. La empresa, sus administradores o directivos no han sido condenados en el último año por delitos de asociaciones ilícitas, corrupción, tráfico de influencias, cohecho, fraude, delitos contra la hacienda pública o la seguridad social, delitos contra los trabajadores, delitos relativos a la protección del medio ambiente o pena de inhabilitación especial para el ejercicio profesional.
14. Fuera de los supuestos contemplados en el punto anterior tipificados como delito, en caso de haber recibido su empresa, sus administradores o directivos, sanciones, multas o sentencias condenatorias por incumplimiento en materia medioambiental, cuestiones laborales, seguridad industrial, de derechos humanos o de protección de datos personales, incumplimientos en materia ética (cohecho, corrupción, fraude fiscal, blanqueo de capitales) o por desarrollar prácticas comerciales irregulares u otras prácticas que vayan en contra de la libre competencia, se han tomado medidas para evitar este riesgo en el futuro.
15. Manifiesta que no se encuentra en una situación de conflicto de interés con respecto a las actividades empresariales que realiza Naturgy.
16. El proveedor no ha incurrido en falsedad al efectuar la declaración responsable.
17. El proveedor conoce y asume que cualquier inexactitud o falsedad de los puntos anteriores, facultaría a Naturgy resolver en su caso la relación contractual que mantenga con Naturgy.

26 proveedores nuevos

53,85% proveedores nuevos fueron evaluados en temas ambientales y sociales²

Entre los proveedores evaluados, **uno resultó de riesgo alto y tres de riesgo medio, nuevo de riesgo bajo y uno, exento**

2

Naturgy evalúa a todos sus proveedores, pero en algunos casos estos comienzan a trabajar antes de ser evaluados. El hecho de que no aprueben los criterios sociales o ambientales no es una limitante para su contratación.

Durante 2020, consolidamos la implementación de la herramienta de gestión Power Bi, que permite acceder a la información de las adjudicaciones y pedidos emitidos por Compras Argentina y por Compras Corporativo. Esta información se actualiza de manera mensual y resulta una herramienta de consulta permanente en el seguimiento del Plan de Compras anual y ante los requerimientos de auditorías externas e internas del Área de Compras, entre otros.

8.2.4 Identificación de riesgos en la cadena de suministro

El *Código ético* establece las pautas que rigen el comportamiento ético de los proveedores en el desempeño de su actividad y en su relación con Naturgy, sus clientes y con terceros. Además, reúne los compromisos derivados del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la Política de Derechos Humanos, la Política de Responsabilidad Corporativa (RC) y la Política Anticorrupción de Naturgy. Todos los proveedores que participan en un proceso de licitación o son adjudicatarios en la provisión de bienes o servicios pueden acceder al *Código ético* a través de nuestra página web.

Durante 2020, se incluyó en todas las licitaciones en el pliego de condiciones particulares, el punto Compromiso de Seguridad y Salud, en el que el proveedor se compromete a conocer y dar a conocer a sus trabajadores directos o de empresas colaboradoras, a ejecutar y facilitar el desarrollo de la normativa y los procedimientos incluidos en el Plan Compromiso Seguridad y Salud. El plan se encuentra publicado con sus correspondientes normas en la web de proveedores (www.proveedores.naturgy.com).

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

Desde Naturgy nos aseguramos de que todos los pedidos o contratos negociados se ajusten a las Condiciones Generales Globales del Grupo, en cuyo artículo 22 se enuncian la Política de Derechos Humanos y el *Código ético*. Este código, de libre acceso para todos los proveedores, prevé un apartado sobre pautas sociales y laborales en el que se establecen el respeto a los valores éticos, la legalidad y a los derechos humanos.

Todos los años realizamos cursos de concientización sobre derechos humanos y *Código ético* para el personal. Durante 2020, el área de Seguridad Patrimonial y Personal supervisó el cumplimiento de la capacitación del personal de vigilancia y seguridad en temas relacionados con seguridad, derechos humanos y conductas éticas. La formación hacia el personal de Seguridad fue implementada al 100 %.

09

Compromiso social



- | 87 | 9.1 Generación de riqueza y bienestar
- | 87 | 9.2 Consumo responsable
- | 89 | 9.3 Promoción del talento
- | 90 | 9.4 Negocios Inclusivos
- | 91 | 9.5 Evaluación de los impactos en la comunidad
- | 91 | 9.6 Compromiso institucional

Compromisos con la sociedad

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

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

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

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

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

Desafío para 2020

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

Grado de cumplimiento en 2020

A raíz de la pandemia de COVID-19, adaptamos el programa Energía del Sabor a la modalidad "a distancia" y nos enfocamos en la asistencia alimenticia en comedores populares. Llevamos adelante un curso anual de gastronomía y nutrición en el barrio La Cava, San Isidro, para un grupo de 60 personas, entre las que participaron voluntarias que cocinan diariamente en un comedor para 200 niños y sus madres. Además de brindar el curso, durante el ciclo lectivo (mayo a diciembre) suministramos al comedor de insumos y alimentos.

Desafíos para 2021

Continuar con los programas en formato digital y lograr mayores indicadores, así como también volver a desarrollar iniciativas presenciales.

Lanzar un nuevo programa de oficios vinculado con el oficio del gasista matriculado.

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

Realizamos tres videos sobre violencia de género que se emitirán durante 2021.

Seguir desarrollando el programa "Sembrando Futuro" en áreas diferentes de nuestra zona de concesión, con actualización de la temática tratada.

En el contexto de pandemia, trasladamos las acciones previstas al formato virtual. Ajustamos los contenidos de los programas Cuidado de los Recursos, Sembrando Futuro y Energía del Sabor.

Manteniendo los protocolos correspondientes, en Energía del Sabor pudimos realizar acciones presenciales en San Isidro y en Moreno, donde se cocinaron raciones para los vecinos del barrio.

Desafíos ante el contexto de pandemia

El 2020 se vio atravesado por la emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 y nuestro mayor desafío fue poder asegurar el correcto funcionamiento de la compañía y continuar con la prestación del servicio realizando una gestión eficiente más allá del aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) dispuesto por el Gobierno Nacional.

Además, tuvimos otros desafíos, como adaptar los programas ya existentes –que tenían un fuerte componente de actividades presenciales– para poder desarrollarlos de forma virtual y reorientar los contenidos a la nueva realidad. También desarrollamos distintas iniciativas para trabajar con los distintos públicos de la empresa a fin de contribuir a mitigar los impactos de la pandemia en cada uno de ellos.



9.1 Generación de riqueza y bienestar

A la hora de emprender acciones con la comunidad, desde Naturgy optamos siempre por trabajar en conjunto con el tercer sector, con asociaciones e instituciones de la zona donde se llevará a cabo el programa, dado que cuentan con un profundo conocimiento del territorio, de su gente y de sus problemáticas. Durante la pandemia, la capacidad de articular del tercer sector para llegar con acciones concretas a la población ha quedado aún más de manifiesto.

Desde el sector privado contamos con los recursos y el personal asignado para las acciones y los proyectos en materia de responsabilidad social empresarial (RSE), pero necesitamos generar alianzas con el tercer sector, que es el que tiene la capacidad para llegar a los lugares más recónditos, por su trabajo territorial de base y por el conocimiento que tiene de los barrios y sus habitantes.

Cuando trabajamos sinérgicamente entre el Estado, el tercer sector y el sector privado, las posibilidades de generar soluciones a los problemas de la población son aún mayores, más concretas, y se potencian enormemente, porque la conjunción entre estos actores permite un abordaje integral de cara a cualquier acción con la comunidad. Pudimos evidenciar el fruto de este trabajo conjunto, por ejemplo, con nuestro programa Energía del Sabor. Las medidas de aislamiento nos llevaron a reformularlo y, así, a partir del conocimiento territorial de la Asociación Civil Peregrina, pudimos continuar trabajando de una manera diferente, este año en el comedor comunitario Unidos por la Sociedad de La Cava, San Isidro.

El Estado, por un lado, había refaccionado la cocina del comedor de modo que pudieran dictarse las clases y elaborarse los alimentos. Por su parte, la Asociación Peregrina, a partir de su conocimiento territorial, reunió a 60 voluntarias en el comedor, quienes no solo aprendieron el oficio gastronómico, sino que también elaboraron diariamente 200 porciones de comida, distribuidas entre los vecinos del barrio. Finalmente, desde Naturgy aportamos nuestro knowhow, adquirido a través de los cinco años que lleva el programa, así como el financiamiento necesario para desarrollar exitosamente esta edición del programa Energía del Sabor.

El trabajo conjunto, en definitiva, dio como resultado un programa sustentable que brindó aún más posibilidades y herramientas que en años anteriores. La conclusión es clara: cualquier acción que se realiza, siempre es más eficiente y llega más y mejor cuando se trabaja en alianzas y cuando todos los actores económicos y sociales que intervienen están involucrados y convergen las acciones que cada uno hace mejor. La sinergia aporta un resultado mucho mayor que la suma de las acciones singulares.

9.2 Consumo responsable

Desde Naturgy desarrollamos proyectos y programas que promueven el conocimiento de la energía, el cuidado del medio ambiente y el uso seguro y eficiente del gas y la electricidad. A partir de esos proyectos, queremos contribuir a preservar la salud y la seguridad de nuestros clientes y la sociedad en general.

Consumo Responsable de los Recursos



A raíz del aislamiento por la pandemia de COVID-19, migramos las actividades de capacitación en materia

de eficiencia energética, previstas de manera presencial, a formato digital. Para eso, pusimos en línea el portal CuidemosNuestrosRecursos.com y adaptamos los contenidos de las actividades a ese formato en el que tanto alumnos como docentes pudieron aprender sobre el correcto uso del gas, la electricidad, el agua y el papel. El portal fue lanzado en julio de 2020 y desde entonces fue visitado por 8006 usuarios para 9084 sesiones.

También realizamos el ciclo de capacitaciones Naturgy Live, a través de vivos desde Instagram, donde abordamos la prevención de accidentes por monóxido de carbono, la eficiencia energética y el consumo responsable. Fueron un total de nueve actividades, con una audiencia que alcanzó 2703 personas.



En los 30 municipios donde la empresa brinda servicio, **llevamos adelante programas de acción social**

2,64 millones de pesos de aportes en proyectos de patrocinio y acción social por Naturgy y Fundación Naturgy.

Campaña prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono

Brindamos una serie de capacitaciones, a cargo de la doctora Victoria Di Nardo, sobre la prevención de accidentes con monóxido de carbono. Una fue en el marco del ciclo Naturgy Live, con una transmisión en vivo por Instagram que contó con 407 visualizaciones. Luego, ofrecimos otras dos charlas para las comisiones del ENARGAS de Estaciones de GNC y de Usuarios, en las que participaron 56 personas.

Lanzamos el portal CuidemosNuestrosRecursos.com para difundir acciones relacionadas al uso eficiente de los recursos

10.709 contactos alcanzados por las acciones sobre el uso eficiente de la energía

Trabajamos con ADIGAS y ENARGAS en acciones de prevención de accidentes con monóxido de carbono

Conciencia digital

Presencia en redes sociales

289 posteos y 23.764 interacciones en Facebook
208 posteos y 1770 comentarios en Instagram
263 tweets
34 posteos en LinkedIn

Seguidores

108.291 Facebook
4788 Instagram
9082 Twitter
314 LinkedIn

Durante 2020, a raíz de las recomendaciones dispuestas por el aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO), decidimos reformular los programas de RSE y continuar focalizándonos en la capacitaciones en el oficio gastronómico, en el cuidado del medioambiente y en el uso responsable de los recursos. Para llevar adelante este objetivo y alcanzar al público objetivo, trabajamos con plataformas digitales como portales, correos electrónicos y redes sociales.

En 2020 incorporamos LinkedIn a nuestras redes sociales

Así, para dar continuidad a nuestra actividad durante la pandemia, diseñamos la iniciativa Naturgy Live, que nos permite capacitar y formar personas mediante transmisiones interactivas en vivo para los contenidos específicos de cada uno de los programas de RSE. Realizamos las transmisiones mediante las plataformas Instagram, Facebook y YouTube.

Trabajamos a partir de tres programas: Energía del Sabor, Consumo Responsable de los Recursos y Sembrando Futuro. Para el primero, realizamos vivos de Instagram sobre nutrición saludable, alimentación y preparación de alimentos, y sobre gastronomía con reconocidos chefs que repasaron su carrera y dieron recomendaciones y clases en vivo de cocina. Entre los participantes del programa estuvieron los chefs Noemí Sartori, Matías Lorenzo (Starwoods Hotels), Diego Cabrera (Hotel Emperador), Judit Gorge (docente Energía del Sabor), Edgardo Griero (Vinoteca Greek), Martín Córdoba (Paru) y la nutricionista Cynthia Procupez. Para ese programa hicimos once transmisiones en vivo desde Instagram que tuvieron 5251 visualizaciones.

Para el programa Consumo Responsable de los Recursos nos enfocamos en cómo hacer un uso eficiente de los artefactos en el hogar, en virtud del mayor tiempo de permanencia en las casas. Realizamos nueve transmisiones en vivo a través de Instagram y dos reuniones desde la plataforma Zoom. Los encuentros estuvieron a cargo de voluntarios de Eco House, técnicos del ENARGAS y de la doctora Victoria Di Nardo, especialista en toxicología. El programa tuvo un alcance de 2705 contactos.

Para Sembrando Futuro, volvimos a trabajar con voluntarios de EcoHouse sobre cómo preparar compost y cómo armar una huerta urbana. Realizamos el programa en dos transmisiones en vivo que tuvieron un alcance de 692 contactos.

Además, a raíz de la pandemia trabajamos para generar conciencia sobre los buenos hábitos de higiene enfocados específicamente en la prevención del COVID-19. A través de nuestras redes sociales, difundimos posteos con recomendaciones médicas sobre el cuidado y el uso correcto de los implementos, entre otras. También utilizamos las redes sociales con el fin de concientizar a los clientes sobre el uso de los medios digitales para realizar todas sus gestiones comerciales.

En 2020 adaptamos todos los programas de RSE a **formato virtual**.

25 actividades para 8.617 contactos

9.3 Promoción del talento

Para promover la inserción laboral de hijos y familiares de nuestros colaboradores, disponemos de distintos programas que alienten al estudio de carreras afines.

Programa Pasantías de Verano



Para los familiares de colaboradores que estén cursando los dos últimos años de su carrera universitaria, ofrecemos la posibilidad de realizar pasantías de año y medio (límite exigido por la ley de pasantías) y otras de verano, en su área de estudio. Además, brindamos becas de estudio para que finalicen la carrera universitaria o terciaria.

Nueve hijos de colaboradores participaron de las pasantías de verano en 2020

Programa Projectando tu Futuro



A través de este programa ofrecemos becas estímulo para que los hijos de los empleados inicien sus estudios universitarios o terciarios. El fin es incentivarlos a alcanzar sus sueños y aspiraciones profesionales. La convocatoria para el 2020 estuvo abierta entre el 22 de mayo y el 1º de octubre.

En 2020, otorgamos 16 becas estímulo para que los jóvenes inicien sus estudios.

Asociación Civil Día Solidario



Gracias a la asociación Día Solidario muchos jóvenes en situación de vulnerabilidad pudieron hacer realidad sus aspiraciones. Esta iniciativa consiste en la donación voluntaria de un día de salario por parte de los empleados de la compañía. Luego, la empresa duplica el valor recaudado por sus colaboradores y asume los gastos de gestión, de modo que el 100 % del dinero colectado esté destinado al o a los proyectos seleccionados cada año.

En 2020, implementamos en la Argentina los proyectos en conjunto con las organizaciones Lamroth Hakol, Fundación La Salle y Asociación Civil de la Nada. Los socios de Día Solidario aportaron más de 450.000 dólares, que derivaron en becas para 660 estudiantes (580 durante tres años y 80 durante un solo año), a lo que se añaden bolsones y salidas educativas.

En conjunto con la Fundación La Salle, becamos a alumnos y financiamos dos diplomaturas para profesores de educación primaria. Además, acompañamos a los becados y sus familias con alimentos y bolsones de comida. A futuro prevemos el desarrollo de un programa que promueva la formación de educadores y otorgue becas a jóvenes que hayan finalizado sus estudios secundarios y deseen seguir una carrera docente, pero que por su situación socioeconómica no puedan afrontar los gastos.

486 alumnos de educación infantil y primaria **becados durante 3 años**

50 alumnos de las diplomaturas y **15 alumnos** de carreras educativas

En la Asociación Civil De La Nada se realizan cursos de formación en oficios gastronómicos con salida laboral como ayudante de cocina, mozo profesional, panadería y pastelería.

80 alumnos becados

En el Centro Comunitario Lamroth Hakkol se realizan capacitaciones en habilidades informáticas.

30 jóvenes becados durante tres cursos escolares

Tu solidaridad suma

Para dar respuesta al escenario de pandemia y paliar los graves daños que provocó, implementamos en la Argentina la campaña Tu Solidaridad Suma. El objetivo es realizar una contribución monetaria a través de donaciones voluntarias que realicen los empleados y con el compromiso de la empresa a donar un importe de igual valor al recaudado por los empleados.

La colaboración alcanzó los \$ 1.980.000 y fue entregada a la Cruz Roja Argentina, institución reconocida y de largo prestigio a nivel mundial, que viene desarrollando una tarea importante en la pandemia.

9.4 Negocios inclusivos

Trabajamos para fortalecer los sectores más desfavorecidos a través de programas de inclusión.

Programa Energía del Sabor



Aliados:

- Fundación Peregrina
- ONG De la Nada (Energía del Sabor para Día Solidario)

460 jóvenes capacitados desde el inicio del programa, hace ya cinco años

En 2020 y por la pandemia, **realizamos por primera vez el curso a distancia** en un solo partido y con solo una ONG



Con este programa buscamos la inclusión laboral de jóvenes de menores recursos mediante la capacitación en el oficio gastronómico. En 2020, el programa se dictó junto a la Fundación Peregrina en el comedor comunitario Unidos por la Sociedad del barrio popular La Cava, en San Isidro. El foco de la capacitación, que en gran parte se realizó de manera virtual, y del material estuvo en formar como auxiliares de cocina a 60 voluntarios del comedor comunitario. Los voluntarios cocinaban 200 raciones diarias de alimentos para ser distribuidas entre los vecinos más carenciados del barrio. En total, se elaboraron 26.000 porciones de alimentos desarrollados a base de una dieta saludable.

Realizamos otras actividades del programa de videos enviados por WhatsApp y transmisiones en vivo por Instagram Live. En el ciclo de Instagram dictamos clases de cocina, nutrición, manejo de alimentos, entre otros. Fueron 11 vivos con una audiencia total de 5.251 personas.

Para fin de año, realizamos capacitaciones especiales sobre elaboración de pan dulce, junto con la Fundación Peregrina en La Cava y junto a la Fundación Siloé en Moreno. En cada capacitación, se elaboraron 250 panes dulces que fueron distribuidos entre los vecinos de cada entidad.

Taller de formación de oficios



Aliados:

- ONG De Todos para Todos

Desde 2012, desarrollamos, junto con la ONG De Todos para Todos, un taller formación de oficios. El objetivo del taller es capacitar en el oficio de ceramista a personas en situación de vulnerabilidad, sean adultos, jóvenes o personas con discapacidad mental leve.

45 personas capacitadas a distancia

Sembrando Futuro

En este programa realizamos capacitaciones sobre huertas urbanas en casas, terrazas y balcones. Desarrollamos dos talleres virtuales sobre los tipos de huerta, cómo cuidarlas y cómo mantenerlas a lo largo del tiempo. El primer taller abarcó la correcta preparación de la tierra y el segundo se centró en preparación de las verduras y las hortalizas. Capacitamos a 691 personas y realizamos un concurso entre las personas que compartieron historias de Instagram comentando el programa.

Fomento de la riqueza cultural y promoción de la cultura



La Ciudad Autónoma de Buenos Aires establece un Régimen de Promoción Cultural que busca promover y estimular la participación privada en el financiamiento de proyectos culturales declarados de interés.

Durante 2020, **apoyamos 49 proyectos por un total de \$ 9.883.669**, que fueron deducidos de los ingresos brutos de la compañía.

9.5 Evaluación de los impactos en la comunidad

Los impactos sociales son las consecuencias que generamos al operar en nuestro entorno. Para prevenir o mitigar que los efectos sean negativos, debemos identificarlos y generar planes de desarrollo comunitario, alineados a la actividad de la compañía, que contribuyan a generar riqueza y bienestar local. Es indispensable, para la gestión de los planes, mantener un diálogo fluido y constante con las comunidades en las que se desarrollarán de modo de conocer sus expectativas e intereses.

9.6 Compromiso institucional

Mantenemos una participación activa y fomentamos el trabajo conjunto con órganos de gobierno, organizaciones de la sociedad civil, fundaciones y asociaciones empresariales y de consumidores.

Organizaciones de la Sociedad Civil

- EcoHouse por el programa Sembrando Futuro
- Fundación Peregrina, Asociación Siloé, Asociación De la Nada por el programa Energía del Sabor
- EcoHouse y el Instituto Argentino del Petróleo y el Gas (IAPG) por los programas Formando Energía y Consumo Responsable de los Recursos
- ADIGAS por el programa Prevención de Accidentes con Monóxido

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) para capacitar a docentes sobre el uso responsable.

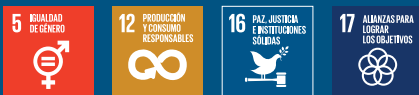
Organismos Gubernamentales

Trabajamos con el ENARGAS en jornadas de concientización en línea, a través de Instagram Live, sobre el uso eficiente de la energía. Además, junto con ADIGAS, dictamos charlas de concientización sobre prevención de accidentes con monóxido de carbono a las distintas comisiones de trabajo del ENARGAS.

Con la Secretaría de Energía de la Nación trabajamos en la puesta en común de los contenidos del portal CuidemosNuestrosREcursos.com, a través del cual difundimos información sobre el uso eficiente de los recursos naturales. Por otra parte, firmamos un convenio con la Municipalidad de General San Martín para promover acciones conjuntas de eficiencia energética entre las industrias del distrito.

10

Integridad y transparencia



- | 94 | 10.1 Gobierno empresario para una gestión ética y transparente
- | 99 | 10.2 Auditoría Interna y *Compliance*
- | 100 | 10.3 La integridad como factor clave en el éxito de la compañía

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

En Naturgy confiamos en la actuación ética, honesta, responsable y de buena fe de cada una de las personas y los grupos de interés con los que trabajamos. Y queremos hacer frente a los riesgos relacionados con la falta de integridad o de transparencia, como la corrupción, el fraude y el soborno, que pueden tener un impacto negativo para la compañía porque pueden derivar en sanciones, pérdida de contratos, problemas legales, pérdida de clientes y descrédito, incluso en la salida de inversores o la no entrada en el capital de inversores nuevos.

Para dar respuesta a estos riesgos, desarrollamos 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.

Desafíos para 2021

Brindar nuevos cursos relacionado con la gestión de *Compliance* en línea con los compromisos de derechos humanos asumidos por la compañía.

Alcanzar el 100 % de las firmas de los colaboradores ante la Declaración de Cumplimiento.

Actualizar el Procedimiento de Due Diligence de Contraparte.

10.1. Gobierno empresario para una gestión ética y transparente

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

El Directorio como máximo órgano de administración

Como cada año, 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. En 2020, el Directorio se reunió 5 veces.

Con el propósito de sentar las bases para una sólida administración y supervisión de la sociedad, el Directorio contempla el plan estratégico o de negocio, los objetivos de gestión y presupuestos anuales.

En todo momento el Directorio tiene en cuenta las acciones que desarrollan los grupos de interés, como los proyectos y programas para la comunidad, los acuerdos con las asociaciones sindicales y la política de Responsabilidad Corporativa, que el propio Directorio aprueba, para asegurar siempre el cumplimiento de la ley. La Política de Responsabilidad Corporativa comprende ese conjunto de acciones para establecer relaciones de confianza con los grupos de interés de la compañía y satisfacer de manera coherente y equilibrada sus expectativas. En Naturgy entendemos que una adecuada relación con el entorno constituye un aspecto estratégico de primer orden, imprescindible para la generación de valor en el largo plazo.

El Directorio también tiene a su cargo la aprobación de la Política de Derechos Humanos, compromiso formal de la compañía de respeto hacia estos derechos en su ámbito de influencia. El compromiso de Naturgy es evitar que cualquiera de sus políticas, procedimientos, actividades y operaciones ocasionen abusos o violaciones, directa o indirectamente, de los derechos humanos de personas de Naturgy o de terceros que se relacionan con la compañía (proveedores, contratistas, empresas colaboradoras y a la comunidad circundante, incluyendo los clientes). Además, el Directorio se encarga de supervisar la gestión ambiental adecuada en la que se preserve el entorno y de desarrollar una cultura empresarial de respeto y sensibilización por el medio ambiente que se traslade a los colaboradores, los clientes, los proveedores y a la sociedad en general.

A fin de asegurar el efectivo control de la gestión empresarial, el Directorio verifica la implementación de las políticas y estrategias, el cumplimiento del presupuesto y del plan de operaciones de manera directa o indirecta, según su grado de importancia. Éstas tareas se realizan en las reuniones de Directorio o a través de los miembros del Comité de Dirección según su área de incumbencia. El Directorio y el Comité de Dirección son los encargados de tratar los temas de triple impacto: económicos, sociales y ambientales.

El Directorio promueve el Programa de Integridad (Modelo de Prevención Penal) basado en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y en los lineamientos de la Oficina Anticorrupción en el que se integran, entre otras normas, el Código Ético, la Política Anticorrupción y los procedimientos internos. Uno de los objetivos del Programa es definir los principios generales y los compromisos que asume la organización en materia de cumplimiento, que deben guiar su comportamiento en todos los ámbitos de actuación y en la consecución de sus objetivos empresariales. Además, impulsa la aplicación de la política de Compliance, que se refiere 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.

Reuniones societarias virtuales

A raíz del decreto gubernamental del aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO), restringimos al máximo de las tareas presenciales. Por esta razón, realizamos las reuniones periódicas por medio de la plataforma Teams. En los encuentros se discutieron temas relevantes y el grupo entero participó de debates sobre las distintas cuestiones planteadas.

En el marco de la emergencia sanitaria, la Comisión Nacional de Valores (CNV) reguló las reuniones de asamblea y de directorio de las entidades emisoras a distancia mediante la Resolución General N.º 830/2020. Así, celebramos las reuniones societarias bajo el cumplimiento de esas disposiciones que, al igual que el Estatuto Social de Naturgy, prevé la realización de reuniones a distancia. Para la realización de asambleas, debimos tener en cuenta los recaudos mínimos que establecen la normativa de la CNV y el estatuto.

En el caso de las reuniones de Directorio, observamos los recaudos mínimos previstos en la Ley de Mercado de Capitales para la celebración de reuniones de directorio a distancia. También fueron celebradas de manera virtual a través de Teams las reuniones de Comité de Auditoría, Comisión Fiscalizadora y de Comité de Ética y Cumplimiento.

Composición del Directorio al 31 de diciembre de 2020



**Antonio
Gallart Gabas**
Presidente
no independiente
no ejecutivo

Directores Titulares



**Alberto
González Santos**
Vicepresidente
no independiente
ejecutivo



**Horacio Carlos
Cristiani**
no independiente
no ejecutivo



**Rafael
Salas Cox**
no independiente
no ejecutivo



**Uriel
O'Farrell**
no independiente
no ejecutivo



**Federico
Basualdo
Richards**
independiente
no ejecutivo



**Marta Carmen
F. Albamonte**
independiente
no ejecutivo



**Alan
Whamond**
independiente
no ejecutivo



**Luis Gonzalo
Palacios
Vázquez**
independiente
no ejecutivo

Directores Suplentes



**Gabriel
Wilkinson**
no independiente
ejecutivo



**Julio
Naveyra**
no independiente
no ejecutivo



**José Luis
Zapata**
no independiente
no ejecutivo



**Benjamín
Navarro**
independiente
no ejecutivo



**Emilse
Juárez**
independiente
no ejecutivo



**Amadeo
Vazquez**
independiente
no ejecutivo



**Guillermo
Ambroggi**
independiente
no ejecutivo

* Los miembros del Directorio de la Sociedad permanecen en su cargo durante 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".

Designación de directores

La designación de los miembros del Directorio es facultad exclusiva de la Asamblea de Accionistas y se realiza de conformidad con las previsiones contenidas en la Ley General de Sociedades y los Estatutos Sociales, según establece el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Directorio. Podrán ser nombradas aquellas personas que, además de cumplir los requisitos legales y estatutarios que el cargo exige, gocen de reconocido prestigio y posean los conocimientos y la experiencia profesional adecuada al ejercicio de sus funciones, sobre todo en temas con el impacto económico y social. Además, deberán demostrar estándares altos de ética e integridad tanto en el ámbito personal como profesional. La asamblea de accionistas tendrá en cuenta todos los requisitos a fin de garantizar la diversidad en el Directorio.

Prevención y gestión de posibles conflictos de intereses

En 2020 se lanzó para todos los colaboradores y directores de la sociedad la Declaración de Cumplimiento del Código Ético, Política Anticorrupción y Conflictos de Interés. Toda persona que ingrese a la compañía firmará el formulario confirmando que:

- Conoce y cumple las pautas de conductas establecidas en el Código Ético de Naturgy y, en caso de duda, acudirá al canal del Código Ético.
- Leyó y comprendió los contenidos de la Política Anticorrupción de Naturgy y que, en el desempeño de sus obligaciones profesionales, actuará de manera conforme a los principios de actuación exigidos.
- Entiende y cumple las disposiciones del Código Ético y de la Política Anticorrupción de Naturgy en materia de conflictos de interés y que su obligación, en caso de duda, es solicitar asesoramiento.

El 85,7 % de los colaboradores de Naturgy y el total de los directores de titulares de la Sociedad firmó la declaración durante 2020, tanto digital como en papel. Los colaboradores que no firmaron el formulario no poseen mail activo y se encuentran sin posibilidad de acercarse a la empresa debido al decreto gubernamental del distanciamiento social, preventivo y obligatorio (DISPO). Junto que el Comité de Ética y Cumplimiento y el sector de Compliance, nos comprometemos a contar con el total de las firmas en cuanto se retomen las actividades habituales en las oficinas. Cabe destacar que la sociedad está regida por el Código Ético que cuenta con una pauta de conducta relativa a la lealtad a la empresa y conflictos de interés.

El Comité de Ética y Cumplimiento, responsable de contribuir a la efectiva implementación del Código Ético, fomenta su difusión y conocimiento, facilita una vía de comunicación a todos los empleados que deseen enviar consultas o comunicar incumplimientos del Código Ético y trabaja en la resolución de conflictos, entre otros temas. Por medio de las capacitaciones y las charlas periódicas, se incentiva a los empleados a que eviten situaciones que puedan dar lugar a un conflicto entre los intereses personales y los de la empresa. Entre los lineamientos, se espera que actúen con lealtad; atiendan los intereses de Naturgy y a las limitaciones de participación en empresas establecidas en la legislación que no sea aplicable; informen a Naturgy si un empleado o algún familiar cercano participa en los órganos de gobierno de otras sociedades que puedan colisionar con los intereses de la compañía; se abstengan de representar a la empresa e intervenir o influir en la toma de decisiones en las cuales, directa o indirectamente, el empleado tenga un interés personal; y reporten al superior jerárquico o al Comité de Ética y Cumplimiento, en caso de duda, como así también al canal de denuncias.

En la Política Anticorrupción de Naturgy existe un principio relacionado con conflictos de interés. En este sentido, basamos la relación con los empleados en la lealtad resultante de los intereses comunes respetando su participación en actividades ajenas al grupo, siempre que se ajusten al marco legal aplicable y a los contratos laborales, y no entren en competencia o confrontación con sus deberes como empleados, ni se utilicen como medio para realizar prácticas corruptas.

Por último, en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Directorio de la Sociedad existen artículos que regulan posibles conflictos de interés que pudieran tener los directores. En 2020, no se registraron conflictos de interés.

El **85,7 % de los colaboradores** de Naturgy y el total de los directores de titulares de la sociedad firmó la Declaración del Código Ético, Política Anticorrupción y Conflictos de Interés

373 colaboradores firmaron en forma virtual

37 empleados, que no cuentan con mail activo pero que concurrieron en algún momento a la empresa con permiso especial a prestar servicios, firmaron la Declaración en papel

Capacitación y formación

Desarrollamos una actualización permanente para miembros del Directorio y los gerentes de primera línea en temas vinculados a la gestión y a la actualidad económica, política y regulatoria, tal como surge de la Memoria de la Sociedad. Además, brindamos a los directores un curso sobre canales de denuncia.

Por otro lado, los directores miembros del Comité de Auditoría asistieron al VII Encuentro sobre Ética y Compliance en los Sectores Público y Privado, llevado a cabo por la Asociación Argentina de Ética y Compliance de la que Naturgy es asociado. Al tratarse de un evento virtual, se extendió la invitación a los miembros del Comité de Dirección.

Evaluación del desempeño del Directorio

La evaluación de la gestión del Directorio se realiza durante todo el ejercicio. Cada trimestre este órgano efectúa un seguimiento del desempeño y controla que los objetivos planteados a principio del ejercicio se concreten. Este relevamiento se expresa tanto en las actas de Directorio como en las Reseñas Informativas y en la Memoria Anual.

En diciembre de 2020 enviamos el cuestionario de autoevaluación a los miembros del Directorio. A la fecha no se ha efectuado aún el análisis total de las respuestas, por lo tanto no se ha podido sugerir o recomendar temas de tratamiento.

Comunicación con grupos de interés

Las cuestiones relevantes, incluidas las preocupaciones críticas en general, son debatidas y analizadas por el Comité de Dirección que luego da intervención al Directorio, con las evaluaciones y observaciones del caso, para la posterior toma de decisiones. Éste análisis realizado es incluido junto con la documentación que la Secretaría del Directorio anticipa a cada uno de los miembros del Directorio. Entre las preocupaciones críticas, se pueden mencionar la reorganización ejecutiva ante las renuncias de los directores y síndicos de la Sociedad, y temas regulatorios y tarifarios.

Remuneraciones

La Asamblea de Accionistas de Naturgy determina la remuneración de los miembros del Directorio, luego de la indicación fundada del Directorio en la que podrá informar si las remuneraciones asignadas a sus miembros son adecuadas, razonables y ajustadas a pautas de mercado y a las particulares circunstancias de la Sociedad.

Por otro lado, en relación con los gerentes de primera línea, el área de Recursos Humanos 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.

Comisión fiscalizadora

En 2020, la Comisión Fiscalizadora celebró siete reuniones en las que se abordaron los siguientes temas:

- Examen de los Estados Financieros de la Sociedad, de los informes de revisión de la firma Pistrelli, Henry Martin y Asociados S. R. L.
- Renuncias y designaciones de directores (titulares y suplentes)
- Renuncias y designaciones de síndicos
- Análisis de la situación del negocio y tarifaria de la gestión de la distribuidora

Composición de la Comisión Fiscalizadora al 31 de diciembre de 2020

Síndicos Titulares	Miguel A. Teson Ernesto Genco Sandra Auditore
--------------------	---

Comité de Auditoría

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

Composición del Comité de Auditoría al 31 de diciembre de 2020

Rafael Salas Cox	Presidente no independiente no ejecutivo
Alan Whamond	Titular independiente no ejecutivo
Luis Gonzalo Palacios Vázquez	Titular independiente no ejecutivo
Julio Naveyra	Suplente no independiente no ejecutivo
Amadeo Vázquez	Suplente independiente no ejecutivo
Guillermo Ambrogi	Titular independiente no ejecutivo

Durante 2020, el Comité de Auditoría celebró seis reuniones, en las que se abordó la emisión de los estados financieros trimestrales y anual de la sociedad a efectos de supervisar la confiabilidad de la información financiera difundida y tratar los estados financieros y la información complementaria requerida por el organismo de contralor con el auditor externo y la evaluación de su labor. De esta manera, también pudo supervisar la independencia, el planeamiento y el desempeño de la auditoría externa durante el ejercicio.

También trabajó sobre la emisión de los estados financieros anuales y realizó la emisión de su Informe Anual. Efectuó el seguimiento del Plan de Auditoría Interna con el objetivo de supervisar el planeamiento y su desempeño, aprobó el plan de actuación del ejercicio y abordó el tratamiento de la Política de Selección y Monitoreo del auditor externo.

Con el objetivo de supervisar el control interno y el cumplimiento y difusión de las normas de conducta de la sociedad, el Comité mantuvo, además, reuniones con las Gerencias Económico Financiera y de Servicios Jurídicos para analizar los principales aspectos al respecto.

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.

En relación con el Comité de Dirección, el área de Recursos Humanos 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.

Durante 2020, el Comité de Dirección se reunió 44 veces. Los principales temas abordados fueron los resultados mensuales, el seguimiento de las áreas operativas y la revisión de gastos e inversiones.

Conformación del Comité de Dirección al 31 diciembre de 2020

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

10.2. Auditoría Interna y Compliance

Función de aseguramiento de Auditoría Interna

La Auditoría Interna se ocupa de la revisión metódica del sistema de control interno de los procesos del grupo en todos sus ámbitos. Además, define y ejecuta el Plan Anual de Auditoría Interna en el que evalúa los controles y los riesgos operacionales asociados, 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), que toma como punto de partida la tipología de los riesgos definidos en el Mapa Corporativo de Riesgos.

En 2020, se desarrollaron ocho proyectos de auditoría interna. Los análisis realizados alcanzaron el 100 % de las direcciones generales e hicieron especial hincapié en aquellas con mayores probabilidades de materialización de los riesgos.

Función de aseguramiento de Compliance

El área de *Compliance* es la responsable de dar soporte al Comité de Ética y Cumplimiento y asegurar que se cumplan la normativa externa, las políticas y los procedimientos implantados en el Grupo para mitigar los principales riesgos legales de corrupción y fraude.

La Política de *Compliance* de Naturgy establece los roles y responsabilidades en cuanto al sistema de gestión. Además se encarga del Modelo de Prevención Penal y, en colaboración con los servicios jurídicos, evalúa los riesgos legales en los modelos que se desarrollen, especialmente el de prevención penal y los regulatorios. *Compliance* también se responsabiliza de la gestión del Modelo de Código Ético de Naturgy a través de su divulgación y vela por el cumplimiento del Código y el de la Política Anticorrupción.

El Modelo de Prevención Penal de Naturgy (Programa de Integridad) cumple con lo previsto en la Ley N.º 27.401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y con los lineamientos de la Oficina Anticorrupción. Su finalidad es implementar un conjunto de acciones, mecanismos y procedimientos internos de promoción de la integridad, supervisión y control. El Programa de Integridad contiene los siguientes elementos:

- Código de Ética, con quince pautas de conducta que guían el comportamiento, la planificación y ejecución de las tareas de los empleados para prevenir delitos.
 - Política de *Compliance*, Política Anticorrupción, Procedimiento de *Due Diligence* de Contraparte, Política de Atenciones empresariales, Política de Derechos Humanos y Código Ético del Proveedor.
 - Capacitaciones periódicas en línea a directores y empleados por medio de la Universidad Virtual de Naturgy.
 - Análisis periódico de riesgos y actualización anual de la matriz de riesgos.
- *Tone from the top*. Apoyo al Programa de Integridad por parte de directores y gerentes de primera línea.
 - Difusión y comunicación a todos los empleados respecto de las políticas mencionadas.
 - Canal de Denuncias y protección al denunciante. El Canal del Código garantiza la confidencialidad y el anonimato por medio de la plataforma Ethics Point, así como también la protección al denunciante o consultante contra represalias.
 - Investigación Interna. El reglamento de funcionamiento del Canal de Denuncias establece los procedimientos para llevar a cabo una correcta investigación interna de los casos que se susciten así como también garantiza los derechos de los investigados.
 - Oficial de Cumplimiento.
- Durante 2020, en el marco del Programa de Integridad, avanzamos en la difusión periódica de las políticas y los procedimientos. Mantuvimos un óptimo nivel en la gestión y funcionamiento del Canal de Denuncias. Además, tuvimos un alto grado de adhesión a la Declaración de Cumplimiento del Código Ético, Política Anticorrupción y Conflictos de Interés. Contamos con la colaboración de los altos mandos de las diferentes áreas (*tone from the top*) en la gestión de riesgos y compromiso en el aseguramiento de la gestión de *Compliance*.

Incumplimiento y multas

En 2020, desarrollamos nuestra actividad en un marco de integridad y responsabilidad. No se registraron incidentes, multas ni sanciones significativas –es decir, impuestas por resolución firme por montos superiores a \$ 100.000 (cien mil pesos argentinos)– por:

- Incumplimiento de la normativa ambiental
- Casos de discriminación
- Reclamos relacionados con los derechos humanos
- Disputas significativas con las comunidades locales y pueblos indígenas
- Casos de corrupción
- Incumplimiento de leyes o normativas en material social y económica como por ejemplo fraude contable o fiscal, corrupción, competencia, discriminación, etcétera
- 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
- Quejas en relación con el respeto a la privacidad de los clientes

Tampoco hubo casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de los clientes, ni casos de incumplimientos que dieran lugar a multas o sanciones relacionadas con las comunicaciones de marketing como publicidad, promoción y patrocinio.

En Naturgy trabajamos a fin de que las recomendaciones y prácticas sugeridas por el Código de Gobierno Societario de la Comisión Nacional de Valores (CNV) se cumplan, aun en tiempos de pandemia. Por eso, actualizamos las prácticas llevadas a cabo en virtud de las disposiciones establecidas por el Gobierno Nacional. Así, los mecanismos y los procedimientos implementados fueron adaptados al contexto dado por la emergencia sanitaria y generamos espacios virtuales y de integración.

10.3. La integridad como factor clave en el éxito de la compañía

La compañía trabaja con un enfoque de gestión basado en 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

A través de estos recursos, aspiramos 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 los indicadores para la gestión, el control y la supervisión del comportamiento ético de la compañía.

Código Ético



El Código Ético de Naturgy, aprobado por el Directorio, es el documento que establece las pautas sobre el comportamiento ético de los administradores y empleados de Naturgy en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés.

Desde su aprobación, el Código Ético se ha renovado periódicamente para adaptarlo a las nuevas realidades que enfrenta la compañía. En él, se reúnen los compromisos asumidos por Naturgy en materia de buen gobierno, responsabilidad corporativa y cuestiones relacionadas con la ética y el cumplimiento normativo. Asimismo, Naturgy dispone de una Política Anticorrupción, como extensión del capítulo 4.7. "Corrupción y Soborno" del Código Ético, en la que se da cumplimiento a la legislación nacional e internacional en esa materia.

Durante 2020, se difundieron las pautas de conducta y el modelo llevado a cabo por el Código Ético de Naturgy:

- Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2019. Este documento contiene un apartado puntual sobre Integridad y Transparencia. Fue publicado como hecho relevante en la CNV e incorporado en acta de Directorio.
- Código de Gobierno Societario (Res. N° 797 CNV). Este reporte posee recomendaciones y prácticas basadas en la gestión del Código Ético y las políticas que realiza la empresa. Está incluido en la memoria contable.
- Memoria Contable. Posee un apartado especial dedicado a Integridad y Transparencia
- Sitio web (www.naturgy.com.ar) posee una sección dedicada a la difusión del Código Ético, Política Anticorrupción y Canal de Denuncias
- Redes sociales (Instagram, Facebook y Twitter)

Comité de Ética y Cumplimiento



Durante 2020, no hubo modificaciones en la composición del Comité de Ética y Cumplimiento, que continuó con su labor de difusión, interpretador y orientador, en caso de duda o conflicto, del Código Ético. Asimismo, se modificó el Reglamento del Comité de Ética y Cumplimiento que establece su organización, funciones y obligaciones en el marco de las mejores prácticas en materia de *Compliance*.

En el contexto de pandemia se siguieron los lineamientos del Reglamento del Comité que prevé la realización de reuniones no presenciales, así como la guarda de las actas de manera electrónica con el acuerdo de los miembros. El Comité celebró cinco reuniones de trabajo virtuales y las actas fueron aceptadas por todos por medio de correo electrónico. En 2020 no fue necesaria la reparación de daños relativa a impactos relacionados con casos detectados en materia de derechos humanos.

Conformación del Comité de Ética y Cumplimiento al 31 diciembre de 2020

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

Consultas y denuncias

Actualizamos el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Canal del Código

A fin de resolver las cuestiones que surjan del Código Ético, dar oportuno tratamiento a los posibles incumplimientos que sean comunicados y adoptar las medidas necesarias para su subsanación, los empleados de Naturgy pueden utilizar el Canal de Denuncias. Toda la información es tratada con absoluta confidencialidad, con la garantía de una herramienta externa (Ethics Point). Además, el canal de denuncias permite realizar comunicaciones de forma anónima y:

- Consultar aquellas 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 las pautas de conducta establecidas en el Código Ético que sean observadas en el desempeño profesional.

Recibimos cuatro denuncias relacionadas con reclamos de servicio al cliente (matriculado, factura y tarifa social) y una consulta sobre el procedimiento de búsqueda y selección del personal. Todas fueron gestionadas y resueltas en tiempo y forma. Por otra parte, se encuentra en la etapa de investigación y análisis una denuncia relacionada con la pauta de conducta del Código 4.2 “respeto a las personas”.

En la reunión el Comité de Ética y Cumplimiento celebrada en noviembre de 2020, se aprobó una nueva versión del Reglamento de Funcionamiento del Canal de Código Ético. Las modificaciones fundamentales responden a nuestra experiencia de estos años en la investigación de las denuncias. Así, adecuamos el procedimiento para que responda lo mejor posible a las necesidades de uso y para mejorar las cuestiones relacionadas con la protección de los derechos del denunciante.

Modelo de prevención penal



A fin de dar cumplimiento al Programa de Integridad (previsto en los artículos 22 y 23 de la Ley N.º 27.401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas) y a los lineamientos de la Oficina Anticorrupción, se llevó a cabo la revisión y actualización del Modelo de Prevención Penal (MPP) y sus correspondientes anexos. El MPP cuenta con tres documentos.

- Modelo de Prevención Penal. Describe la estructura organizativa y funciones en materia de prevención penal, el entorno de control, actividades de prevención, detección, supervisión y respuesta.
- Anexo I. Contiene el contexto de la sociedad y el inventario de riesgos y delitos.
- Anexo II. Es la matriz de riesgos paneles, valoraciones, controles y mapa de calor con los riesgos inherentes.

Por otra parte, se brindó un curso al Comité de Dirección sobre temas de *Compliance* y Auditoría externa del MPP. Por primera vez, se auditó el MPP de Naturgy por un experto externo de Price Waterhouse & Co de España. La auditoría se llevó a cabo durante los meses de noviembre y diciembre en la que se verificaron los documentos mencionados anteriormente, en especial la matriz de riesgos y los controles y mitigantes llevados a cabo por las distintas áreas de la compañía. Para responder la auditoría externa, contamos con la colaboración de los responsables de los distintos sectores de la compañía.

Realizamos la primera auditoría externa del Modelo de Prevención Penal

Política de Anticorrupción



La lucha contra el fraude y la corrupción constituye un pilar fundamental del Modelo de Prevención Penal (Programa de Integridad) de Naturgy, junto con la normativa interna y los procedimientos específicos en esta materia. En este sentido, el Código Ético de Naturgy se complementa con la Política Anticorrupción y la Política de *Compliance*.

La Política Anticorrupción establece los principios que deben guiar la conducta de todos los empleados y administradores de Naturgy respecto de la prevención, la detección, la investigación y la resolución de cualquier práctica corrupta dentro de la organización.

Naturgy dispone de varios mecanismos para asegurar la adecuada implementación de la Política Anticorrupción, así como para prevenir, detectar, investigar y sancionar los casos de corrupción, entre los que se incluyen.

- Seguimiento y evaluación de la eficacia del Modelo de Prevención Penal.
- Canal de comunicación para empleados y terceros para realizar, de buena fe, confidencialmente y sin temor a represalias, consultas o notificaciones de incumplimientos del Código Ético y de la Política Anticorrupción (www.naturgy.ethicspoint.com, o correo postal).
- Procedimiento de *Due Diligence* de Contraparte, para conocer y analizar las contrapartes con las que opera Naturgy y de esta forma evaluar los riesgos de corrupción y reputacionales asociados.
- Declaración periódica por todos los empleados, en la que formalmente se manifiesta que conocen y cumplen con los principios establecidos en la Política Anticorrupción.
- Acciones divulgativas y sesiones de formación del contenido de la Política Anticorrupción, para todos los empleados.

El enfoque de la gestión Anticorrupción de Naturgy abarca tres áreas clave.

1. Establecimiento de una cultura antifraude y anticorrupción mediante la formación y concienciación.
2. Implantación de medidas proactivas para la evaluación del riesgo de fraude y corrupción, el monitoreo y los controles.
3. Desarrollo de medidas y planes de respuesta ante situaciones que constituyan fraude y corrupción.

Asimismo, contamos con la Política de Atenciones Empresariales, en el marco del Código Ético y la Política Anticorrupción, cuyo objeto es regular las condiciones en las que administradores y empleados de Naturgy pueden aceptar u ofrecer atenciones empresariales a contrapartes de negocio en el marco del desempeño de sus funciones profesionales. De esa manera, se asegura el efectivo cumplimiento de los principios establecidos en el Código Ético, Política de *Compliance* y en la Política Anticorrupción, y se evita influir de manera impropia en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas, tanto con entidades públicas como privadas.

Durante todo el año, y sobre todo en el contexto de pandemia, nos ocupamos de informar sobre las políticas y procedimientos anticorrupción tanto a los miembros del Comité de Dirección como a los empleados y público general. A través de cursos virtuales, correos electrónicos, charlas de *Compliance* y redes sociales. En las difusiones nos ocupamos de comunicar nuestras políticas sobre el fraude, el Código Ético y las pautas de conducta, el canal de denuncias, la Política Anticorrupción, la Política Atenciones Empresariales, el procedimiento *Compliance* y el *Due Diligence*.

100 % de los colaboradores realizaron, a través de la Universidad Virtual, los cursos sobre Modelo de Prevención Penal, Política anticorrupción y actualización del Código Ético

Para 2021 nos proponemos la **actualización del procedimiento de *Due Diligence* de contraparte**

Política global de Derechos Humanos

Por medio de la Política Global de Derechos Humanos, queremos ser un agente activo para la protección de los derechos humanos en su ámbito de influencia, de manera coherente con el Código Ético y con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. En noviembre de 2020, el Directorio aprobó la actualización de la Política Global de Derechos Humanos.

Desde Naturgy asumimos la responsabilidad de respetar los Derechos Humanos de todas las personas con las que la empresa se relaciona de acuerdo con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (2011), las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (2011) y la Guía de la OCDE para la Debida Diligencia (2018).

Nuestro compromiso trasciende a las personas que forman parte de la compañía e incluye a quienes colaboran a lo largo de la cadena de valor, así como a todas las comunidades que habitan donde se desarrollan nuestras operaciones, incluidos los pueblos indígenas. Y tendrá especial cuidado con aquellos colectivos en situación de vulnerabilidad.

Establecemos los principios y las pautas de actuación a través de un proceso de debida diligencia en derechos humanos que permita identificar, prevenir, mitigar y reparar posibles impactos negativos, actuales o potenciales, de la compañía y de sus relaciones comerciales, así como potenciar las consecuencias positivas de sus operaciones.

Para la definición de esta política, el Grupo realizó un análisis del contexto, basado en indicadores externos publicados por organizaciones relevantes y por la percepción del riesgo identificado por el equipo de dirección, así como de la fortaleza institucional en materia de derechos humanos en los distintos países en los que actúa. En el análisis, incluyó la previsión de riesgos y sus consecuencias en materia de derechos humanos, ya sea a través de las propias actividades o de las relaciones comerciales. Nuestro compromiso es en todos los niveles de la empresa e incluye la asignación de responsabilidades, la supervisión y el monitoreo de la implantación de la política, la formación de las personas de la compañía al respecto, y la corrección de las malas prácticas que pudieran darse.

La Política de Derechos Humanos de Naturgy se aplica a todas las empresas del grupo en las que tenga participación mayoritaria directa o indirectamente, así como a aquellas empresas o entidades sobre las que se tenga la responsabilidad de su operación y/o gestión.

En 2020 actualizamos la Política de Derechos Humanos de Naturgy, con la aprobación del Directorio de la sociedad

Principios de la Política de Derechos Humanos y riesgos detectados

Compromiso 1. Evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas

Riesgo 1. Falta de respeto a las personas	Que no se proporcionen las condiciones necesarias para que las personas puedan trabajar en un entorno en el que se respeten su dignidad y derechos en los centros y actividades del Grupo.
Riesgo 2. Discriminación	Que no se eviten prácticas discriminatorias por motivos de género, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o situación socioeconómica en los procesos y prácticas de la empresa en materia de recursos humanos.
Riesgo 3. Abuso, intimidación y violencia	Que no se eviten casos de abuso, intimidación o violencia entre los empleados del Grupo.
Riesgo 4. Trabajos forzados	Que no se puedan evitar prácticas de trabajos forzados o que los empleados de la empresa no puedan elegir libremente su puesto de trabajo.
Riesgo 5. Detención injusta	Que los empleados puedan ser detenidos por motivos injustos o no equitativos por las autoridades u otras organizaciones que utilicen la intimidación y violencia.

Compromiso 2. Erradicación del trabajo infantil

Riesgo 6. Trabajo infantil	Que las actividades y operaciones del Grupo violen los derechos de los niños.
Riesgo 7. Edad mínima para trabajar	Que la compañía no se asegure de que las edades de todos sus empleados superen la edad mínima para trabajar.

Compromiso 3. Facilitar la libertad de asociación y la negociación colectiva

Riesgo 8. Libertad de asociación	En aquellos lugares en los que el marco institucional no garantiza la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, el hecho de que la empresa no proporcione a sus empleados las condiciones para que se reúnan y discutan libremente cuestiones relacionadas con sus condiciones de trabajo o de empleo.
Riesgo 9. Negociación colectiva	Que no se pueda garantizar a sus empleados el derecho a la libertad de asociación, a la afiliación sindical y a la negociación colectiva.

Compromiso 4. Proteger la salud de los empleados

Riesgo 10. Seguridad y salud de los empleados	Que los centros y las actividades del Grupo no ofrezcan las condiciones adecuadas para que las personas trabajen en un entorno seguro y saludable.
Riesgo 11. Seguridad y salud de terceros	Que los activos de la empresa dañen la salud o la integridad física de terceros debido a la negligencia del Grupo o de la parte perjudicada.

Compromiso 5. Asegurar un empleo y salario adecuados

Riesgo 12. Salario digno	Que los empleados no reciban un salario digno.
Riesgo 13. Horas de trabajo	Que se puedan violar los límites del número de horas trabajadas por semana y el derecho de los empleados al descanso.

Riesgo 14. Descanso	En aquellos lugares en los que el marco institucional no establece condiciones de remuneración o el derecho de las personas a tomar descansos, que la empresa no haya establecido medidas al respecto.
Riesgo 15. Conciliación entre la vida personal y profesional	Que la empresa no facilite las condiciones que permitan a las personas mantener un equilibrio adecuado entre su vida personal y profesional.
Riesgo 16. Privacidad	Que la empresa no respete el derecho de sus empleados a la privacidad.
Compromiso 6. Compromiso con las personas vinculadas a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras	
Riesgo 17. Proveedores, contratistas y empresas colaboradoras	Que la empresa trabaje con proveedores, contratistas y empresas colaboradoras cuyas prácticas no respeten los derechos humanos.
Compromiso 7. Respetar a las comunidades indígenas y los modos de vida tradicionales	
Riesgo 18. Derechos de las comunidades indígenas	Que la empresa viole los derechos humanos y las libertades fundamentales de las comunidades indígenas que habitan en las zonas donde opera.
Riesgo 19. Territorios indígenas	Que la empresa no reconozca el derecho de las comunidades indígenas a mantener sus costumbres y prácticas sociales, así como la propiedad de los territorios que les han sido otorgados legalmente, de acuerdo con las disposiciones del Convenio 169 de la OIT.
Riesgo 20. Adquisición de terrenos	Durante la adquisición de terrenos y otras transacciones o acuerdos comerciales con las comunidades, que la empresa no les informe adecuadamente por adelantado ni les compense de acuerdo con la legislación y las prácticas locales ni, en cualquier caso, de manera objetiva y justa.
Riesgo 21. Evaluación del impacto	Que la empresa no disponga de los mecanismos necesarios para evaluar el posible impacto y riesgo para los derechos de las comunidades en sus proyectos.
Riesgo 22. Impacto ambiental	Que las actividades del Grupo generen un impacto negativo injustificado en el medio ambiente.
Compromiso 8. Proteger a las instalaciones y a las personas desde el respeto a los derechos humanos	
Riesgo 23. Antecedentes del personal de seguridad	Que el personal encargado de la seguridad de las instalaciones y operaciones del Grupo haya estado implicado en casos de abusos de los derechos humanos.
Riesgo 24. Malas prácticas del personal de seguridad	Que el personal encargado de la seguridad de las instalaciones y operaciones del Grupo esté involucrado en casos de injusticias y de trato inhumano o degradante a las personas.
Riesgo 25. Uso desproporcionado de la fuerza	Que el personal encargado de la seguridad de las instalaciones y operaciones haga un uso desproporcionado o injustificado de la fuerza.
Riesgo 26. Uso indebido de los activos de la empresa	Que los recursos y activos de la empresa se utilicen para violar los derechos humanos como consecuencia de las prácticas del personal de seguridad.
Riesgo 27. Participación en el abuso	Que la empresa esté implicada en el abuso de los derechos humanos cometido por fuerzas de seguridad gubernamentales.
Compromiso 9. Apoyar y promover el respeto los derechos humanos en todas las comunidades	
Riesgo 28. Compromiso público	Que el compromiso de la empresa con los derechos humanos no se conozca públicamente.
Riesgo 29. Libertad de opinión y de expresión	Que la empresa no respete ni promueva el derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y religiosa, ni la libertad de opinión y de expresión dentro de su campo de actividad.
Riesgo 30. Derechos sociales de la comunidad	Que la empresa no emprenda acciones ni fomente planes y/o actividades en beneficio de los derechos sociales, como parte de los derechos humanos, en la comunidad en la que opera.
Riesgo 31. Análisis de la inversión	Que la empresa no disponga de los mecanismos necesarios para evaluar las posibles repercusiones y riesgos de los proyectos de inversión sobre los derechos humanos.
Riesgo 32. Análisis de los socios	Que en los procesos de diligencia debida previos a la ejecución de los acuerdos de colaboración con terceros no se analicen las políticas ni las prácticas de los socios en materia de derechos humanos.
Compromiso 10. Contribuir a combatir la corrupción y proteger la privacidad	
Riesgo 33. Corrupción	Que las actividades de la empresa incentiven o fomenten la corrupción público-privada.

Plan de comunicación y formación

501 colaboradores completaron el Curso de Derechos Humanos de la Universidad virtual

98,2 % empleados fueron capacitados sobre políticas, procedimientos o aspectos sobre derechos que resultan relevantes para las operaciones

Dedicamos **487 horas** a la formación en derechos humanos

Lanzamos la campaña de Derechos Humanos para difundir la política, sus objetivos y alcance, el procedimiento de consulta y notificación, y los compromisos

Evaluación del riesgo de incumplimiento de los derechos humanos

Desde 2016, revisamos a nivel mundial la evaluación de los riesgos identificados en materia de derechos humanos. Como grupo, nuestra trayectoria está signada por las prácticas avanzadas de buen gobierno y la necesidad de responder a los estándares, cada vez más exigentes, que establecen los índices más prestigiosos de sostenibilidad. Por eso, queremos mostrar nuestro compromiso en tema de derechos humanos, sobre todo en los entornos donde la protección institucional es más débil.

En la Argentina, el análisis fue realizado junto a la firma Deloitte, que evaluó, a partir de un cuestionario, la probabilidad del riesgo y sus consecuencias. 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. En lo que refiere a los derechos de los trabajadores en particular (ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva), no contamos con proveedores en los que esos derechos puedan infringirse o corran riesgo. El resultado nos permitió identificar a los proveedores clave que presentan un riesgo elevado para nuestra cadena de valor.

Si bien durante 2020 se avanzó en la temática de derechos humanos, no se efectuó una evaluación de riesgos. De todas formas, continuamos trabajando para mitigarlos. Para eso, entendemos la necesidad de implementar entre todos un plan de trabajo que promueva el seguimiento de los casos y fomente la conciencia de temas de sostenibilidad entre los proveedores clave a través del programa Universidad Extendida.

11

Acerca de este Informe



- | 107 | 11.1 Análisis de Materialidad
- | 108 | 11.2 Influencia e impacto en los grupos de interés
- | 109 | 11.3 Índice de contenidos GRI
- | 123 | 11.4 Informe de revisión independiente

11.1 Análisis de Materialidad

Para la elaboración del presente Informe de Sostenibilidad, Naturgy se ha basado en los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) –conocidos como GRI Standards–. Consideramos que el informe se ha elaborado in accordance con los GRI Standards en su nivel esencial. Los asuntos relevantes identificados a nivel corporativo son aquellos que:

Resultan de mayor relevancia desde el punto de vista de la responsabilidad corporativa y el reporting

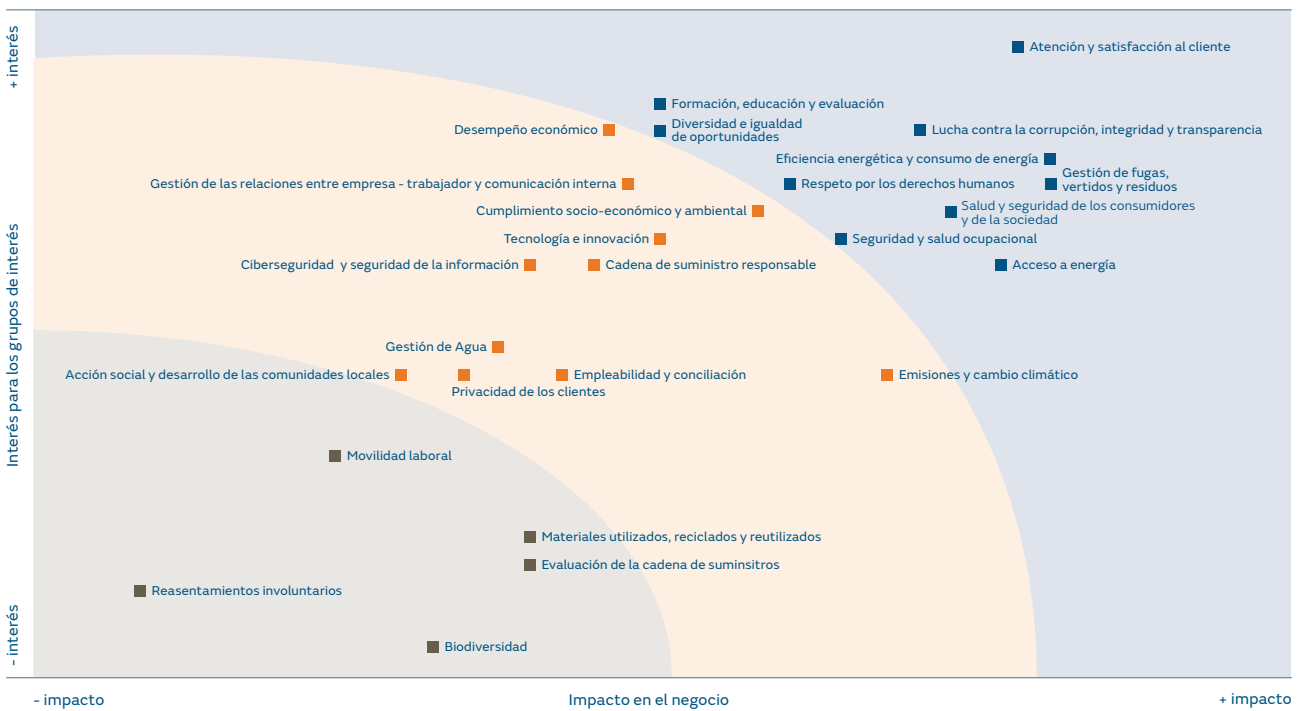
Pueden promover un cambio más significativo en términos de impacto económico, ambiental y social

Son considerados de mayor relevancia para los grupos de interés de la compañía



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

Matriz de Materialidad Naturgy



■ Máxima relevancia ■ Relevancia alta ■ Relevancia media

11.2 Influencia e impacto en los grupos de interés

Presentamos 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 GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	Sociedad
Categoría: Social		
Atención y satisfacción del cliente	GRI 102: Contenidos Generales 2016 GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	Clientes
Salud y seguridad de los consumidores y de la sociedad	GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016 GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	Clientes Sociedad
Acción social y desarrollo de las comunidades locales	GRI 413: Comunidades locales 2016	Sociedad
Acceso a energía	GRI 413: Comunidades locales 2016	Comunidad
Reasentamientos involuntarios	Reasentamientos involuntarios	Comunidad
Empleabilidad y conciliación	GRI 202: Presencia en el mercado 2016 GRI 401: Empleo 2016	Empleados
Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 GRI 406: No discriminación 2016	Empleados
Formación, educación y evaluación	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	Empleados
Gestión de las relaciones entre empresa - trabajador y comunicación interna	GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	Empleados
Seguridad y salud ocupacional	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	Empleados
Respeto por los derechos humanos	GRI 406: No discriminación 2016 GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016 GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016 GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	Sociedad
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

11.3 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:

- 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 “Linking the SDGs and the GRI Standards”, publicado por GRI.

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 101: Fundamentos 2016					
Contenidos generales					
	Perfil de la organización				
	102-1 Nombre de la organización	4			
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	12, Nota 1			
	102-3 Ubicación de la sede.	Nota 2			
	102-4 Ubicación de las operaciones	12			
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Nota 3			
	102-6 Mercados servidos	12, 34-35			
	102-7 Tamaño de la organización	12, 14, 34, 42			
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	62, Nota 4			8.5
	102-9 Cadena de suministro	80-81			
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nota 5			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-11 Principio o enfoque de precaución	6-7, 17-18, 29-30, 47-48			
	102-12 Iniciativas externas	4-5, 7, Retiración de contratapa			
	102-13 Afiliación a asociaciones	23, 91			
	Estrategia				
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-5			
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	6-7, 17-18, 21-22, 24, 29-31, 33, 41, 47, 59, 69, 79, 85, 93			
	Ética e integridad				
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	15, 17, 33, 41, 47, 59, 69, 79, 85, 93			
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	101			
	Gobernanza				
	102-18 Estructura de gobernanza	94-95, Nota 6			

Estandar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
	102-19 Delegación de autoridad	94			
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	94, 96			
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	97			
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	95			5.5
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Nota 7			16.6
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Nota 8			5.5
	102-25 Conflictos de intereses	96			16.6
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	94			
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	97			
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	97			
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	29, 47-48, 94			
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	29, 47-48, 94			
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	94			
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Nota 9			
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	96-97			
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	96-97			
	102-35 Políticas de remuneración	97, Nota 10			
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	97, Nota 10			
Participación de los grupos de interés					
	102-40 Lista de grupos de interés	19			
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	64			8.8
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	6-7, 19-20			
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	20-22, 25-27, 36-37, 44, 64, 65, 73, 81, 107			
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	22, 36, 66, 107			

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
Prácticas para la elaboración de informes					
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Nota 11			
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	107-108			
	102-47 Lista de temas materiales	108			
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 12			
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	107			
	102-50 Periodo objeto del informe	Retiración de contratapa			
	102-51 Fecha del último informe	Nota 13			
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Nota 14			
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Retiración de contratapa			
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Retiración de contratapa			
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	109			
	102-56 Verificación externa	123			
Temas materiales					
Desempeño económico					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4-5, 12, 41-43			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	42			
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	42		X	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	48			
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 15			
Presencia en el mercado					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-18, 59, 61-64			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	61-64			
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	64, Nota 3		X	5.1, 8.5
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Nota 16			8.5

Estandar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
Impactos económicos indirectos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 33, 38-39, 85-87			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 87, 91			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	38-39, 90			
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	38-39, 89-90		X	8.3, 8.5
Prácticas de adquisición					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17-18, 79, 80			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81-83			
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Nota 17		X	8.3
Anti-corrupción					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 81-83, 93, 99-105			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81-83, 99-105			
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	99			16.5
	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	99-105			16.5
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	99		X	16.5
Materiales					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 47-48, 54			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47-48, 54-55			
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	55			12.2
	301-2 Insumos reciclados utilizados	Nota 18			12.2, 12.5
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		Nota 19	X	12.2, 12.5

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
Energía					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 47-48, 52			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47-48, 52			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	52		X	7.3, 12.2
	302-4 Reducción del consumo energético	52			7.3, 12.2
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	51			7.3, 12.2
Agua					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 47-48, 52			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47-48, 52-53			
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacciones con el agua como recurso compartido	52-53			6.3, 6.4
	303-3 Extracción de agua	53		X	6.4
	303-4 Vertido de agua	53			6.3
Biodiversidad					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 47-48, 57			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	7-48, 57			
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	Nota 20		X	6.6
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	47-48			6.6
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	57			6.6
	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	Nota 21			6.6
Emisiones					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 47-48			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47-50			

Estandar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	49-50		X	3.9
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	50			3.9
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	51			3.9
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	48, 50			
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	51			3.9
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	51			3.9
Residuos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 47-48, 52, 54			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47-48, 52, 54			
GRI 306: Efuentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	53 (Nota 22)			3.9, 6.3
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	52		X	3.9, 12.5
	306-3 Derrames significativos	48			3.9, 12.5
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	52			3.9
Cumplimiento ambiental					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 47-48, 99			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47-48, 99			
GRI 307: Cumpli- miento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	99, Nota 23		X	
Evaluación ambiental de proveedores					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 79-83			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81-83			
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	83		X	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	83			

Estandar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
Empleo					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 59, 61-62, 64-65			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	61-62, 64-65			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	61		X	5.1, 8.5, 8.6
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	64-65			8.5
	401-3 Permiso parental	65			5.1, 8.5
Relaciones trabajador-empresa					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 59, 61-64			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	63-64			
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1. Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Nota 24		X	8.8
Salud y seguridad en el trabajo					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 69-74			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	71, 75-76			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	71			8.8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	71-73			8.8
	403-3 Servicios de salud ocupacional	77			8.8
	403-4 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad laboral.	71			8.8
	403-5 Formación de trabajadores en seguridad y salud laboral.	73-74			8.8
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	72, 77			
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud laboral.	71			8.8
	403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo.	76		X	3.9, 8.8

Estandar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-10 Enfermedades profesionales relacionadas con el trabajo	76			3.4, 3.9, 8.8
Formación y enseñanza					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 59, 65-67			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	65-67			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	67			4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.5
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	65-67			8.5
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	66		X	5.1, 8.5
Diversidad e igualdad de oportunidades					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 59, 61-62, 93, 100-105			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	61-63			
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	62,63, Nota 25		X	5.1, 5.5, 8.5
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	63-64, Nota 4			5.1, 8.5
No discriminación					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 59, 63-64, 93, 100-105			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	100-105			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 26		X	5.1, 8.8
Libertad de asociación y negociación colectiva					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 59, 63-64, 79, 93, 100-105			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	63-64, 100-105			

Estandar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
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	Nota 27 y Nota 28		X	8.8
Trabajo forzoso u obligatorio					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 59, 79-80, 83, 93, 100-105			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	79-80, 83, 100-105			
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	100-105, Nota 27 y Nota 29			
Prácticas en materia de seguridad					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 79-80, 83, 100-105			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	83			
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	83		X	
Evaluación de derechos humanos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 100-105			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	100-105			
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	105		X	
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	102-105			
Comunidades locales					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 79-83, 47-48, 91			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47-48, 91			
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	87-90			

Estandar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	47-48, Nota 30		X	
Evaluación social de los proveedores					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 79-83			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81-83			
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	83		X	8.8
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	83			8.8
Salud y seguridad de los clientes					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 33-35, 85, 88			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35-36, 91, 99-100			
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	35-36, 85, 88			
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	99, Nota 26		X	
Marketing y etiquetado					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 93, 100-101			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	99			
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 31			
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	99, Nota 26		X	
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	99, Nota 26			
Privacidad del cliente					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 39, 93, 99-100			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	33, 99-100			

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	99-100, Nota 32		X	
Cumplimiento socioeconómico					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 93, 99-101			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	99-100			
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	99-100, Nota 26		X	
Reasentamientos involuntarios					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	85, 87, 101			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	91, 101			
	OG12 Enumere, cuantifique y describa los casos de reasentamiento involuntario necesarios para la actividad de la empresa	Nota 33		X	
Integridad de los activos y seguridad de los procesos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	107-108			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-18, 70-71, 75-76			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	75-76			
	OG13 Número de siniestros en materia de seguridad de los procesos y percances, por tipo de actividad	Nota 34		X	

Notas al índice de contenidos

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

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

Nota 3: Naturgy BAN S.A.

Nota 4: 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 5: 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 6: En la Asamblea de Accionistas del 23 de abril de 2020 se designaron directores y síndicos, tanto titulares como suplentes. El 13 de mayo de 2020 los directores designados por el accionista FGS-ANSES (Ignacio Álvarez Pizzo, Paula Mariel Medina, Flavia Madorrán y Paola Lorena Rolotti) comunicaron su decisión de no aceptar los cargos. En consecuencia, a través de la Comisión Fiscalizadora (art. 258 de la Ley General de Sociedades y Art. 23 del Estatuto Social) se designaron en reemplazo a Federico Basualdo Richards y Marta Carmen Francisca Albamonte como directores titulares, y a Benjamín Navarro y Melina Mallamace como directores suplentes de la sociedad. Estos mandatos se mantienen vigentes desde su elección hasta la fecha en que la Asamblea designe nuevos directores. Luego, con fecha 3 de julio y 5 de agosto de 2020, la Sociedad recibió las renuncias de los síndicos titulares, señores Alejandro Díaz y Daniel Calatrava, y del síndico suplente, señor Fernando García Pullés, designados en la Asamblea General Ordinaria celebrada el 23 de abril de 2020. El cargo vacante de Alejandro Díaz fue ocupado por la Sandra Auditore, propuesta por el Accionista FGS-ANSES, y el cargo vacante de Daniel Calatrava, por Ernesto Genco, ambos síndicos suplentes hasta esa fecha.

Por otro lado, el 23 de julio de 2020 renunció Melina Mallamace al cargo de directora suplente, designada por la Comisión Fiscalizadora en la reunión del 14 de mayo de 2020, en función de lo previsto en el artículo 258 de la Ley General de Sociedades N° 19.550 y el artículo 23 del Estatuto de la Sociedad. Así, el presidente de la Comisión Fiscalizadora informó al Directorio (mediante nota suscripta por el licenciado Lisandro Pablo Cleri, subdirector ejecutivo de Operaciones del FGS-ANSES) que dicho accionista ha solicitado al Órgano de Fiscalización la designación de Emilse Juárez, en reemplazo de Melina Mallamace, como directora

suplente de la sociedad, cuyo mandato estará vigente desde su elección hasta la fecha en que la Asamblea de Accionistas designe nuevos directores. Esta decisión quedó plasmada en el Acta de Directorio N° 215 del 7 de agosto de 2020.

Nota 7: El señor Antonio Gallart Gabas solo es presidente del Directorio en Naturgy BAN S.A. y no tiene un cargo ejecutivo.

Nota 8: Actualmente, el Directorio de la Sociedad está compuesto por nueve miembros titulares y siete suplentes. El término de selección es de uno a tres años, según lo decida la Asamblea. En cumplimiento con lo dispuesto en las normas de la CNV, en oportunidad de cada elección de directores, los accionistas que propongan candidatos a consideración de la Asamblea deberán informar, antes de cada votación, la condición de independientes o no independientes de cada candidato. La composición del Directorio incluye cuatro directores titulares independientes y la misma cantidad de directores independientes suplentes. La cifra es acorde a las exigencias de la normativa vigente, prevención que fue incorporada en el Estatuto Social de la Sociedad. Por otra parte, el Estatuto prevé la constitución de un Comité de Auditoría. Así, para el ejercicio 2020 se han elegido dos directores independientes titulares y dos suplentes que conforman el citado órgano junto con un director no independiente titular y uno suplente. También, ante cualquier modificación en el Directorio de la Sociedad, se informa públicamente a través del sitio web de la sociedad la condición de independiente o no independiente de la persona elegida.

Nota 9: El Informe de Sustentabilidad 2020 fue reportado y aprobado por el Directorio de Naturgy.

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, contamos con un 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. Todos los miembros del Comité de Dirección poseen remuneraciones fijas y variables por objetivos, y bonificaciones e incentivos que incluyen automóvil de la compañía y medicina prepaga. Además, cuatro miembros poseen seguro de ahorro colectivo.

Nota 11: El presente Informe de Sostenibilidad 2020 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 2020 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 2019.

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

Nota 15: No hubo asistencia financiera en 2020.

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

Nota 17: 99,70% del presupuesto en adquisiciones es a proveedores locales.

Nota 18: Naturgy BAN S.A no fabrica producto alguno y no utiliza insumos que sean reciclados para la prestación de sus servicios. Sin embargo, Naturgy BAN recicla el 100 % de los residuos que genera de papel y cartón, aceite mineral usado, chatarra y tapitas de plástico de gaseosas y agua mineral.

Nota 19: No aplica. No manufacturamos productos que requieran de algún tipo de embalaje.

Nota 20: No disponemos 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 21: 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 22: 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 23: Se entiende por “incidentes” aquellos derivados de incumplimientos que hayan sido objeto de expedientes administrativos, cuya resolución hubiese quedado firme durante el año 2020. 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 24: 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 25:

Miembros del Directorio (en porcentaje)	2020	
	Hombres	Mujeres
Entre 30 y 40 años	6,25	6,25
Entre 40 y 50 años	6,25	0
Entre 50 y 60 años	25,00	0
Más de 60 años	50,00	6,25

Nota 26: Se entiende por “incidentes” aquellos derivados de incumplimientos que hayan sido objeto de expedientes administrativos, cuya resolución hubiese quedado firme durante el año 2020. 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 27: 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 28: En 2020, 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. Respeta el Convenio Colectivo y actúa en línea con los compromisos asumidos en la Política de Derechos Humanos de la compañía.

Nota 29: No contamos con proveedores que corran un riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio.

Nota 30: 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 31: 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 32: 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 33: Durante el período no hubo casos de reasentamiento involuntario necesarios para la actividad de la empresa. No son necesarios los reasentamientos involuntarios de personas para la actividad de Naturgy BAN en Argentina.

Nota 34: En 2020, se registró una explosión en donde tres personas resultaron heridas. El hecho ocurrió producto a una rotura de un caño causado por terceros. El accidente ocurrió cuando el equipo de intervención conformado por dos contratistas y un empleado fueron a arreglar el caño roto. Durante la tarea del personal de urgencias para controlar la fuga, hubo una acumulación de gas que por algún motivo se encendió causando una deflagración, que hirió a las tres personas con distintos grados de quemaduras.

11.4 Informe de revisión independiente



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



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

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

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) 2020, correspondiente al período 1º de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020, 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 limitado e independiente sobre el IRC con el alcance detallado en el presente informe.

La verificación externa la planifiquemos como una Revisión Limitada, basada en la *International Standard on Assurance Engagements 3000 (ISAE 3000)* de la *International Auditing and Assurance Standards 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. CIPCABA 911 Folio 9

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 (así como cada una de sus firmas miembro) 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 07273865, con domicilio legal en 100 Broad Street, Londres, ECA4, 3TE, 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 11.3 "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 1º de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020 de Natargy 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, 23 de junio de 2021.

DELOITTE & Co. S.A.
(Registro de Sociedades Comerciales
C.P.C.F.C.A.B.A. - Tº 1 - Fº 3)



Esteban Enderle
Contador Público (UBA)
C.P.C.L.C.A.B.A. - Tº 364 - Fº 233

Deloitte & Co. S.A. Registro de Soc. Com. OPCECABA Tº1 Fº10 2

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 01723800, con domicilio legal en 25 Abchurch Lane, London, EC4N 3DF, UK, United Kingdom.

Información Adicional

Además de este Informe de Sostenibilidad 2020, nuestra compañía publica su Memoria y Balance de Estados Contables, ambos disponibles en nuestro sitio web www.naturgy.com.ar.

El Informe de Sostenibilidad 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



Esta publicación incluye el desempeño económico, social y ambiental de Naturgy BAN S.A. en Argentina del 1 de enero de

2020 al 31 de diciembre de 2020, 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 Sostenibilidad 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.
- 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 del relacionamiento con los Estándares GRI definido por el documento “Linking the SDGs and the GRI Standards”, publicado por GRI.

Naturgy 